



## **Анализ на административното обслужване на физически и юридически лица от Министерството на труда и социалната политика и второстепенните разпоредители с бюджет през първото тримесечие на 2016 година**

Системата администрации към министъра на труда и социалната политика стартира своята дейност в новата 2016 г. в областта на административното обслужване на гражданите и юридическите лица с амбиция да поддържа и развива работните процеси така, че да гарантира *законосъобразни, прозрачни и ефективни действия на администрациите при предоставянето на административни услуги*. В резултат на извършената дейност през първото тримесечие на настоящата година бяха обслужени **2 298 558** клиенти от централните и териториалните административни звена на АЗ, АСП, ИА ГИТ, МТСП, АХУ и ДАЗД.

Констатациите, изводите и оценките в настоящия анализ са направени въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП, Центъра за обаждания и анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ). Само част от консултациите, осъществявани чрез стационарните телефони от експертите в МТСП и централните управления на агенциите отсъстват от Анализа.

В раздел „Регистър на услугите“ на Интегрираната информационна система на държавната администрация е вписана актуалната информация за предоставяните от АЗ, АСП, АХУ, ДАЗД, ИА ГИТ и МТСП административни услуги.

През месец март беше направен отчет на изпълнението на Плана за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация за периода 2014-2015. Системата администрации към министъра на труда и социалната политика отчетоха своята дейност по 14 от мерките в него: направени са необходимите промени във вътрешните правила във връзка с въвеждане на принципите на комплексното административно обслужване. Сключени са споразумения с други държавни администрации за служебно предоставяне на данни във връзка с КАО и обмен на данните по електронен път от агенциите по компетентност. Процесът по изпълнение на Стратегията продължава.

### **I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ МТСП**

Министерството на труда и социалната политика и Центърът за обаждания работиха координирано с второстепенните разпоредители с бюджет към министъра за осъществяване на качествено административно обслужване, в резултат на което през първото тримесечие на 2016 г. служителите осъществиха общо **29 086** услуги на физически и юридически лица. Предвид относителната обособеност и голямото количество предпочитания на ползвателите – 73 на сто от всички услуги - данните за „горещия“ телефон в кол центъра се представят отделно.

#### **A. ОБСЛУЖВАНЕ НА ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА НА МИНИСТЕРСТВОТО**

##### **1.1. Специализирани и общи услуги**

Министерството като администрация с основна функция да създава политики в областта на: доходите и жизненото равнище, социалното осигуряване, защитата при безработица и насърчаване на заетостта, пазара на труда, трудовата миграция и свободното движение на работници, безопасността и здравето при работа, социалните инвестиции, социалната закрила, социалното включване, подкрепата на децата и

семејството, демографското развитие, интеграцията на хората с увреждания, равните възможности и антидискриминацията, както и актове във връзка с тяхното прилагане, е заявило и осъществява малко административни услуги за външни клиенти. Служителите от МТСП осъществяваха административното обслужване при спазване на заложените в нормативните актове стандарти и - в съответствие с изискванията на ISO 9001:2008 - на внедрената, поддържана и развивана Система за управление на качеството на МТСП. Изградените и поддържани канали за достъп до информация и услуги - поща, електронни пощи, телефон, консултации „лице в лице” и чрез интернет рубриката „Въпроси и отговори” позволяват на гражданите и юридическите лица да избират най-подходящия за тях начин за заявяване на искания и отстояване на свои законни интереси пред администрацията на Министерството. Три са специфичните услуги, а именно: *заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е правоприменник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина; издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение; предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България.* През първото тримесечие на 2016 година **30** административни структури са заявили искане за предоставяне на служебни книжки, въз основа на което са предадени **972** служебни книжки. *И през този отчетен период клиентите не са се възползвали от осигурената от МТСП възможност да подават заявленията за предоставянето на услугата с квалифициран електронен подпис. Услугата Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правоприменник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина през отчетния период е осъществена по искане на един клиент.*

Общите услуги, осъществявани от администрацията на МТСП, са: *издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2); издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3); консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга; уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.*

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

Предоставените **консултации** чрез изготвяне на писмени отговори по поща, електронна поща; консултации по телефон, в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори” и от службите по трудови и социални въпроси в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **7 768**. Наблюдава се повишение с 9 на сто в търсенето на услугата в сравнение с четвъртото тримесечие на 2015 г. (*Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*). Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услугата както следва:

- За пореден трети отчетен период най-много консултации е предоставила Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП) – **3 020** услуги. Необходимостта от информация и консултации във връзка със стратирането на схемите по новата *Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.* е повишила търсенето на услугата с 8 на сто в

сравнение с предходното тримесечие. Предпочитан канал за консултация и през този отчетен период за бенефициентите по различните схеми на ОП РЧР си остава телефонът - 2 200 са консултациите, предоставени чрез този канал за достъп. Дирекция „Трудово право, общественно осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) и през този отчетен период запазва втората си позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП – с предоставени **1 278** услуги, като най-предпочитан канал за консултации от клиентите е рубриката „Въпроси и отговори“ с **829** изготвени отговора в секциите, поддържани от дирекцията. Постоянните теми за консултации от дирекция ТПООУТ се отнасят до прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване, Закона за държавния служител и другите актове, свързани с трудовото и осигурително законодателство, стимулирано от съществени промени в тях. На следващо място - с **857** услуги, е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са осъществени от СТСВ към посолствата в чужбина: клиентите са предпочели да се консултират най-вече по телефон - **266** консултации, и електронна поща - **204**, което се запазва като предпочитание от предходни периоди, докато консултациите „лице в лице“ - **13** на сто от общия брой, са по-малко реализуеми, тъй като Службите са позиционирани в посолствата на съответната държава. В **72** от подадените искания към СТСВ се е наложило оказване на **спешно съдействие** от представителите на МТСП в Атина, Виена, Лондон, Мадрид и Берлин. И през този отчетен период продължава практиката на провеждане на информационно-консултативни дни и срещи от СТСВ – Германия, в Хамбург, СТСВ – Австрия, в Линц, СТСВ-Гърция и Кипър, в Никозия, от **СТСВ - Испания** проведена среща в Обществената служба по заетостта, във връзка с реализиране правото на български граждани на помощи за безработица и по конкретно предоставянето на формуляри за подпомагането им. *Информационно-консултативни дни по трудови и социални въпроси*, преминават при проявен интерес от страна на българските граждани, живеещи на територията на съответната страна, в следните тематични насоки:

- **В Австрия** на 29.01.2016 г. е проведена съвместна среща на български и австрийски граждани с експрети от Центъра за консултации на нови европейски граждани „Компас“ – обсъдени въпроси за получаване на обузщетения, пенсионни придобивки и социални права.

- На срещата, проведена в град Линц на 19 март, са обсъдени въпроси за правата и условията на труд на личните асистенти в Горна Австрия. По инициатива на СТСВ на България, Руминия, Полша, Унгария, Чехия и Словакия на 17 февруари е учреден „Работен кръг по трудовите и социални въпроси“ на дипломатите от посолствата в Австрия. След анализ на резултатите от анкетата за нагласите на българските студенти, абсолвенти и млади специалисти за завръщане и професионална реализация в България, е в процес на подготовка кариерна информационна борса на студенти от Централна и Източна Европа на 26 април във Виена.

- На 20 март е проведена информационно-консултативна среща за българските граждани в гр. Берн. Обсъдени са темите: заетост, пазар на труда, координация на системите за пенсионно осигуряване и съдействие по определени казуси на основание законодателството на Конфедерация Швейцария и Спогодбата на Конфедерация Швейцария с ЕС.

- На 1 март в Хамбург е проведена среща на български консултанти по трудови и социални въпроси, в която участват и представители на неправителствени и църковни организации от Хамбург. Присъствалите организации са „Каритас“, „Диакония“ - Хамбург, Сдружение за межкултурна комуникация и образование „Вериком“ – Хамбург, „АВВ тийм“ и други. На срещата организациите са представили дейността си и са споделили проблеми, свързани с интеграцията на

българските граждани в града. Основните теми, от които са се интересували българските граждани, са: *спазване на трудовото законодателство-работа без трудови договори, неизплатени заплати и осигуровки, измами от трудови посредници, възможностите за реализация на германския трудов пазар.*

Информационно-консултативни дни и срещи от СТСВ – Гърция и Кипър, приеман ден в Никозия, предосавни консултации на на граждани, относно *условия за здравно осигуряване в Кипър, издаване на формуляр E104, пенсионни въпроси, спазване на трудовото законодателство и подпомагане на самотни майки.*

*Тематичният анализ на месечните отчети се потвърждава и от предходните периоди 3-то и 4-то тримесечие на 2015г. - упражняване на права при работа и живот в държавите-членки, където има открити служби на Министерството. Най-голямата част от запитванията бяха насочени към условията на работа в съответната държава - нарушения в областта на трудовите отношения, изплащане на трудови възнаграждения и внасяне на осигуровки от работодателя, права за пенсиониране, достъп до здравната система, сумиране на осигурителни периоди, права на граждани на трети страни, права на членовете на семействата на български граждани, защита на правата при работа като самостоятелно заети лица, процедури за обжалване на решения за отказване на финансова помощ при степен на увреждане, проблеми при регистрация за работа като медицински сестри, изваждане на свидетелство за съдимост и други. Продължава значим проблем да са исканията за подкрепа на български граждани , изпаднали в беда и търсещи средства за завръщане до България. В сравнение с предходния отчетен период увеличават бележат исканията за предприемане на мерки за закрила на деца*

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила **601 консултации**. Предпочитан канал за достъп до консултациите на дирекцията е рубриката „Въпроси и отговори“- *бб на сто от общия брой предоставени консултации*. Запазват се основните теми, по които са работили служителите с граждани *реализиране правото на целева помощ за отопление, условия за месечно социално подпомагане, еднократна помощ*. Преобладават въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки, като условия за получаване на социална помощ.

От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са **397 - те засягат предимно условията за получаване на социални услуги и предоставянето на услугата Личен асистент**. След направните промени в Закона за семейни помощи за деца засилен интерес има към *условията за получаване на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средното образование, по конкретно, когато едно от децата в семейството е навършило пълнолетие, новите размери на месечните помощи за отглеждане на деца от съвместно живеещи родители без сключен граждански брак.*

Дирекция „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ППТТМ) е осъществила **350 консултации**, като най-актуалните теми са: *прилагането на Националната класификация на професиите и длъжностите, консултации по реализирането на програма „Старт на кариерата“ и по Националната програма „Клио“, Информация за възможностите за субсидирана заетост , насочена към неравнопоставените групи на пазара на труда, Информация за програми и мерки за субсидирана заетост - срокове за кандидатаване, целеви групи, дейности, обхват. Разгледани са две предложения за включване на нови длъжности в НКПД.*

**Три** отговора на запитвания на граждани са изготвени от дирекция „Стратегическо планиране и демографска политика“ (СПДП).

От общата администрация - дирекция „Финанси и управление на собствеността“ е осъществила **7** консултации във връзка с предоставяната от дирекцията услуга *Издаване удостоверение за осигурителен доход (УП2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП.*

Отдел „Човешки ресурси“ в дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР) е осъществил **6** консултации във връзка с предоставяните по компетентност услуги.

Основният дял от услугите – в компетенциите на отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР – са на Звеното за административно обслужване, предоставило **1261** консултации чрез различните канали за достъп до общата услуга *Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги.*

От получените по **традиционна поща и електронна поща 934 заявления-искания, предложения и сигнали** на граждани, **316** са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. Дирекция ТПООУТ за пореден път е предоставила информация на най-голям дял - **45** на сто - от запитванията, във филтрираните преписки от отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР. На вниманието на началника на кабинета на министъра бяха насочени **137** от преписките или **43** на сто, съдържащи предложения по политиките на Министерството за промени в действащото законодателство от компетенциите на МТСП или сигнали за нарушения при прилагането на нормативните разпоредби от структури на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра. Поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физически и юридически лица - **405** преписки бяха насочени към ВРБ и техните териториални структури.

През този отчетен период отново най-голям е дялът на преписките – **147**, насочени за проверка към Агенцията за социално подпомагане, относно *методиката за определяне достъпа до услугата „Личен асистент“*. На следващо място - със **111** преписки, за *преценка правото на подпомагане и предоставянето на подходящи социални услуги*, се подреждат регионалните дирекции за социално подпомагане.

Към Агенцията по заетостта за оказване на съдействие при реализирането на пазара на труда са насочени **46** преписки.

**Тридесет и пет** са получените сигнали за нарушения при прилагането на трудовото законодателство, насочени за проверка към Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“.

*Постоянен интерес представлява достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане и сроковете за изплащане на социални помощи-месечни помощи за деца и добавка за социална интеграция, като през целия анализиран период преобладават запитванията във връзка с предоставяне на услугата „Личен асистент“ по различните програми и проекти. Включването в програми и мерки за заетост и съдействие за реализиране на пазара на труда.*

Към Националния осигурителен институт и териториалните му структури за проверка и предоставяне на конкретна информация са изпратени **55** преписки по пенсионни въпроси (отпускане, спиране и размер на пенсия), както и заявленията, свързани с различните видове обезщетения.

Експертите от отдел АДО на дирекция ПАОЧР са изготвили **53** отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер.

След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция с конкретния клиент, без отговор са оставени **55** преписки, най-вече на клиенти, на които е предоставена вече информация и при повторното заявление не са възникнали нови факти и обстоятелства, както и - на клиенти, които са насочили искането си към компетентната администрация за решаване на казуса, извън ВРБ към министъра на труда и социалната политика.

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

- Издадените *удостоверения за осигурителен доход (УП2)*, въз основа на *ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП* са **24**. В сравнение с предходното тримесечие заявителите на услугата са с пет по-малко.

- Заявените и издадени *удостоверения за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП3)*, въз основа на *ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП*, са **9**, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти.

В обобщение, през първото тримесечие общото количество услуги бележи повишение спрямо предоставените услуги през четвъртото тримесечие с 8 на сто (*вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*), което е повлияно от повишението със същия процент при най-значимата по брой клиенти услуга, свързана с извършването на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице.

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

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

През отчетния период се запазват предпочитанията от третото и четвъртото тримесечие на 2015 г. и **най-предпочитан канал за обслужване е телефонът**. Чрез този канал за достъп са предоставени **2 851** консултации, като най-голям дял заемат консултациите по телефон, предоставени от ГД ЕФМПП във връзка с реализирането на схеми по ОП РЧР - процедура „Младежка заетост“, „Независим живот“, схема – „Ново работно място 2015г.“ „Добри и безопасни условия на труд“.

**По поща** постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са **2010**, тоест за поредно тримесечие това е **вторият по предпочитание от клиентите канал**.

В рубриката „**Въпроси и отговори**“ за тримесечието са предоставени отговори на **1687** клиенти, по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. **Продължава обаче установената тенденция да се задават многократно едни и същи въпроси, в очакване на желан от клиента отговор - в подрубриката „Социални помощи“ по въпроси от компетентност на Агенцията за социално подпомагане и териториалните ѝ подразделения**. По тематични рубрики предоставените отговори на запитвания са отразени в *Приложение 1, таблица 3 (папка МТСП)*. Запазва се тенденцията най-много въпроси да бъдат поставяни от клиентите в областта на трудовото законодателство, по което администрацията на МТСП е водеща по подготовката на проектите на законовите и подзаконовите актове.

По **електронна поща** заявените искания за консултация са **729**, а предоставените **лице в лице** консултации са общо **419** - от тях: **114** индивидуални консултации - от службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) в Испания, Обединеното кралство, Ирландия, Германия, Австрия, Гърция и Кипър по сведения на аташетата и на дирекция ЕВМС; в приемната в Министерството са осъществени **47**

**специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване, 4** - по въпроси на политики за хората с увреждания от експерти на дирекция ПХУРВСП, а при посещения на място при бенефициенти ГД ЕФМПП е предоставила **21 консултации**. Звеното за административно обслужване в отдел АДО, ДПАОЧР по проблеми и въпроси от общ характер е осъществило **233 консултации**.

В заключение, през тримесечието предпочитанията на клиентите се запазват както през четвъртото тримесечие на 2015 г.: традиционната поща е предпочетена пред рубриката „Въпроси и отговори“, като търсенето се е повишило с 9 на сто. Клиентите и през настоящото тримесечие са предпочели най-много консултациите по телефон, като в сравнение с предходното тримесечие повишеното е с 8 на сто. Увеличение се наблюдава при всички канали за достъп през настоящото тримесечие. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2)

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

През първото тримесечие на 2016 година анализът в съдържателен план показва, че обичайните теми по политиките на Министерството в областта на трудовото и осигурително законодателство – този път са изместени от въпросите за консултация, свързани с дейностите по *Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“ – изпълнението на процедурата „Младежка заетост“ и „Независим живот“, запитвания във връзка със стартиране на нови схеми: „Добри и безопасни условия на труд“, „Ново работно място 2015“ и „Услуги за ранно детско развитие“.*

В областта на трудовото и осигурително законодателство, както и в областта на социалното подпомагане и интеграцията на хората с увреждания, тематиката остава непроменена.

За голяма част от клиентите продължи да бъде актуална темата за реализиране на услугата *„Личен асистент“ и новите моменти за подпомагане по реда на Закона за семейни помощи за деца-новите размери на месечните помощи за отглеждане на деца.*

В областта на трудовата заетост и възможностите за реализиране на пазара на труда – акцентите са: *кандидатстване по програма „Старт на кариерата“ и по Националната програма „Клио“, Прилагане на НКПД.*

**Предложенията от граждани за промени в нормативни актове** и за този отчетен период са фокусирани в областта на социалното подпомагане и повишаване на доходите от труд и пенсия:

- *определяне на конкретна дата за изплащане на помощите по реда на Закона за социално подпомагане, Закона за интеграция на хората с увреждания и Закона за семейни помощи за деца; премахване на доходния критерий или промяна на база нетния доход на семейството за получаване на месечни помощи за деца;*

- *промяна на действащия пенсионен модел;*
- *разширяване кръга за достъп до дейност „Личен асистент“;*
- *разширяване на възможностите за субсидирана заетост на отделни уязвими групи на пазара на труда – хора с увреждания, дълготрайно безработни лица.*

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

Новата година Министерството стартира с утвърдените форми и механизми за проследяване удовлетвореността на гражданите и юридическите лица, които са разписани в Системата за управление на качеството на МТСП. Традиционно проследяваните в анализите за административното обслужване документи по

качеството са интернет базираните форми в официалния раздел на интернет страницата на организацията.

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

*В интернет базираната анкетна карта в официалния раздел на интернет страницата на МТСП са регистрирани с една по-малко анкети, отколкото през четвъртото тримесечие м.г., тоест 21 (през първото тримесечие на 2015 г. са 35).*

Близко една пета от попълнените анкетни карти заявяват, че не са ползвали услугите на Министерството (при 95 на сто от лицата, попълнили анкетните карти през четвъртото тримесечие на 2015 г.). (*Вж папка МТСП, Приложение 2*)

Участващи с мнение, че е *лесно намирането на информация за администрацията и извършваните услуги от МТСП са 81 на сто* (към 82 на сто през последното тримесечие 2015 г. и при 60 на сто – през първото тримесечие на 2015 г.), положителните отговори дали *лесно се намира информация за начина на достъп до услугите*, в началото на н.г. са станали от 77 на сто – на 67 на сто.

**Качеството на предоставяната информация по стандарти за съдържание анкетиралите се определят така:**

При *писмените материали* и по трите проследявани показателя има намаляване на стойностите от 10 до една четвърт на сто. Данните сега сочат следното: като *ясна и лесно разбираема* я оценяват 72 на сто (от 82 на сто, докато година по-рано, т.е. сравнимият период на 2015 г. тя е оценявана положително от 63 на сто). Информацията е *точна* според 67 на сто от мненията (от 91 на сто – през IV тримесечие, а през I тримесечие на 2015 г. стойностите са 66 на сто) и *пълна* - според 57 на сто (от 77 на сто - предходните три месеца, а I тримесечие на 2015 г. са били 63 на сто). По два от показателите мнение *Не знам* – са заявили по един човек, което съвпада с данните за IV тримесечие 2015 г.

При *устните обяснения* най-положителни са мненията относно показателя за *яснота и разбираемост* от 91 на сто - са станали 86 на сто. Докато като *точни и пълни в края на 2015 г.* са според 86 на сто респонденти – сега те стават съответно 67 на сто и 57 на сто I тримесечие. За сравнимия период на 2015 г. – стойностите са респ.: 63 на сто, 48 на сто и – 66 на сто. По два показателя – за *яснота и разбираемост* и за *точност* мнения *Не знам* са заявени респ. от 6 на сто и от 19 на сто респонденти.

На анкетния въпрос през отминалото тримесечие на 2015 г.: *Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги*, свързан с поддържаните отворени канали за достъп до услугите на МТСП, така че клиентите да могат да избират най-подходящия за тях, отговорите са следните: за първи път *роднини, приятели, познати* излизат като водещи информатори - това сочат две трети от мненията (при една четвърт – за последното тримесечие на 2015 г.). На второ място по тежест е *телефонен разговор със служител на Министерството* – 19 на сто от 24 на сто за четвъртото тримесечие м.г. За първото тримесечие на 2015 г. – стойностите са съответно 18 и 3 на сто. На трета позиция са три канала с по 5 на сто подкрепа: *интернет* (при 24 на сто – четвъртото тримесечие на 2015 г.), *личен разговор със служител* (14 на сто за четвъртото тримесечие на 2015 г.) и *телевизията* (9 на сто за четвъртото тримесечие на 2015 г.). За сравнимия период на 2015 г. – стойностите са съответно: 37 на сто, 15 на сто и – 9 на сто. С нулеви стойности като средство за осведомяване са: *нормативните актове и други документи, информационното табло, брошури и листовки и вестници и списания.*

За в бъдеще като **най-предпочитан източник на информация** участвалите в анкетата относно административното обслужване и услугите на МТСП извеждат: традиционно типичния източник *интернет* – от 23 на сто предпочитанията нарастват на 29 на сто, следван от *телевизията* – с една пета подкрепа от 15 на сто (а през

първото тримесечие на 2015 г. - са *респ.* 17 и 16 на сто). Обичайният източник на информацията хартия – *вестниците и списанията* събират 17 на сто предпочитания. Два канала, обслужвани от центъра за обаждания и приемната, събират по 10 на сто подкрепа - *личен разговор със служител на Министерството* и *телефонен разговор със служител на Министерството*. След тях са други два – с по 3 на сто по-ниско предпочитание, а именно: *брошури и листовки и нормативни актове и други документи*. С нулеви стойности са *информационното табло* и *роднините, приятелите и познатите*.

**Отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение* отново е с най-високи стойности, макар и да е налице спад с 30 на сто, тоест 70 на сто и съгласие у попълнителите анкетната карта (през първото тримесечие на 2015 г. – 68 на сто). Значителен спад има по подкритерия *умение на служителите да разберат проблема/запитването на клиента* – от 91 на сто става 57 на сто. По показателя за *равнопоставеност* процентът също спада – на 17 на сто от 36 на сто. Продължават да са високи стойностите относно неопределеността по последния от показателите - от 59 на сто става на 81 на сто при показателя за *равнопоставеност*, който по традиция е с по-големи стойности.

**Зоните за подобрене** на административното обслужване се разпределят в три степени, макар и да има разместване на показателите по тежест, както следва: с по 38 на сто са *достъпът до информация* (при 22 на сто) и *отношението* към клиентите (при 11 на сто). *Качеството* на предоставяната информация следва да се подобри според 14 на сто от реципиентите (от 18 сто), на трето, последно място е *количеството* на предоставяната информация – 10 сто, т.е. над трикратно по-малко. С нулеви стойности е показателят *знания и умения на служителите*.

За сравнение – през първото тримесечие на 2015 г. анкетираните се очертаваха **пет зони за подобрене на административното обслужване**: на първо място бе достъпът до информация – 47 на сто, следван от качеството на предоставяната информация - 26 на сто. На трето място като зона за подобрене бяха количеството на предоставяната информация и отношението на служителите към клиентите (по 12 на сто), а знанията и уменията на служителите – бе с 3 на сто.

**Данните за бенефициентите** за първото тримесечие на 2016 година се характеризират със следното: с 24 на сто по-малко са работещите – 68 на сто са били в края на 2015г. Като безработни, търсещи работа, се самоопределят с 10 на сто повече – от 18 на сто през четвъртото тримесечие на 2015 г.; пенсионерите – от 5 на сто стават 17 на сто, което е над трикратно повече. Запазва се процентът в групата на работодателите - 9 на сто. Този социален статус предпоставя и друго равнище на образователния ценз – значително намалява броят на висшистите от 68 – на 24 на сто, а 76 на сто – от 32 на сто са със средно образование. По възраст идентифицираните са в пет групи - липсват лица от 70 години нагоре. Най-значима е групата този път на трудовоактивните хора от 40 до 49 г.– 23 от 34 на сто; по 18 на сто бе представителството на 18-29-годишните и 50-59 –годишните, които сега се заявяват с 29 на сто и – 19 на сто, тоест и при двете групи е налице значителен ръст. Групата на 30-39 -годишните – представена най –значимо в края на 2015 г. (41 на сто) има едва 5-процентно присъствие. Традиционното представителство по пол е в полза на жените се увеличава (от 59 на сто – на 71 на сто), останалото е мъжкото участие - от 41 на 29 на сто.

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

Документът по качеството от Системата за управление на качеството на МТСП - формата „Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от МТСП”, има близо четири пъти повече записи за

първото тримесечие на 2016 г. – 15 заявления от ползватели, като през последното тримесечие 2015 година са само 4 (за сравнимия период година по-рано те бяха 33). (Вж папка МТСП, Приложение 2) Постъпилите заявления са насочени към бек офиса за приемане на действия по компетентност. От оторизирания служител на дирекция ПАОЧР, поддържащ интернет формата, отговор са получили всички клиенти по електронна поща и онлайн с цел да е сигурно, че поне по един от каналите заявителят е получил своя отговор.

Според *вида подателите* са определили заявленията си както следва: продължава да се поддържат високи нива в броя на оплакванията – от 75 на сто все пак намаляват на 60 на сто. Сигналите са – 20 на сто (от 25 на сто), какъвто е и процентът на похвалите.

По показателя *начин на обслужване* значително нараства количеството на заявленията, като през анализирания период има 9 заявления – при 3 заявления за последното тримесечие на 2015 година. И този път две трети са за ДСП на АСП – тоест 5 от общия брой, и по 1 – се отнасят до МТСП, ДИТ на ГИТ, БТ на АЗ и НОИ.

По политики от компетентността на министъра, неправомерно заявени в тази форма, са постъпили публикации, отнасящи се до: програми и проекти, отпускане и изплащане обезщетение, трудовоправни проблеми, пенсионни проблеми и НКПД.

През това тримесечие преобладаващото мнозинство заявители са от областни центрове в страната (87 на сто), докато в края на годината половината от подателите бяха „софиянци“, то сега те са 7 на сто, а 6 на сто са от села и градове - извън областните центрове. От чужбина няма заявители.

Във формуляра, базиран в неофициалния раздел на интернет страницата за мнения и предложения на служителите от МТСП, няма подадено заявление, от 13 ноември 2015 година той не бе активен, възстановен е за изтегляне и изпращане по електронната поща от края на м.март тази година.

#### **1.4. 3. Писма, постъпили по електронната поща**

Всички постъпили писма във връзка с административното обслужване по имейла на МТСП процесно са придвижени според процедурата по качеството на СУК на Министерството 07\_04. В официалния раздел на интернет страницата има публикувано едно благодарствено писмо в рубриката *Другите за нас – Хората благодарят*.

### **Б. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ТЕЛЕФОН 0 800 88 001**

#### **1.1. Специфика и общи данни от обслужването в кол центъра**

От началото на тази година Центърът за обаждания, обслужващ обадиците се клиенти на безплатния за тях телефон за цялата страна 080088001 продължи своята работа като звено в състава на дирекция ПАОЧР на Министерството - след приключване на Проект BG051PO001-6.1.08 „Подобряване качеството на услугите в системата на Министерство на труда и социалната политика“.. Броят на служителите бе намален от 25 на 6, беше променено и работното време на Центъра - сега той работи само във времето от 8.00 до 18.30 ч. в работните дни от седмицата, което от своя страна доведе до по-ниския брой възможности за обаждания на граждани и юридически лица и тяхното приемане от служителите.

За отчетното тримесечие независимо от това броят на регистрираните обаждания е **18 627**, като консултациите, свързани с политиките от компетентностите на министъра на труда и социалната политика, както и по други социални въпроси, възлизат на **21 254**. За сравнение - броят на проведените консултации през четвъртото тримесечие на 2015 г. е **42 707**, а на регистрираните обаждания - **38 238**, като спадът се изразява в **21 453** консултации по-малко или **50 на сто**, но броят обслужени клиенти от един оператор е увеличен двукратно. Тези нови обстоятелства не дават основание за извършване на съпоставка по тримесечия, предвид новия статус на кол центъра.

Предоставената информация и консултации през първото тримесечие на 2016 година бе с акцент върху процедурата по реализиране на Оперативната програма „Фонд за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица“ 2014-2020 година. Запази се тенденцията значителен интерес от обадилите се да бъде проявяван към сроковете за изплащане на всички видове социални плащания по реда на Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ), Закона за социално подпомагане (ЗСП) и правилниците за тяхното прилагане; към изплащането на втория транш от целевите помощи за отопление съгласно с Наредба № РД 07-5 от 16.05.2008 г.

Особен интерес бе проявен към мерките за заетост, които се регламентират в Националния план за действие по заетостта (НПДЗ) за 2016 година, насочени към социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“, осигурявани чрез Националната програма „Асистенти за хора с увреждания“ и схемите „Нови възможности за грижа“ и „Независим живот“, финансирани от Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“ (ОП РЧР).

Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 1-о тримесечие на 2016 г., за 4-о и 1-о тримесечие на 2015 г. са представени графично в Приложение №1, Диаграма 1 към Анализа, а количествените резултати - между 1-ото тримесечие на 2016 г. с 4-ото и 1-ото тримесечие на 2015 г. - са представени в Приложение №1, Таблица 1.

## **1.2. Тематично разпределение на консултациите по рубрики**

Традиционно гражданите питаха най-много по въпроси, свързани със: законоустановените срокове за извършване на социалните плащания; условията и реда за отпускането на еднократни, месечни и целеви социални помощи, семейни помощи за деца, интеграционни добавки за хора с увреждания и/или целеви помощи за отопление.

Данните за първото тримесечие на настоящата година, разгледани диференцирано по рубрики, показват, че рубриката *Социална защита и социална интеграция* отново е водеща, като за първото тримесечие на 2016 година в нея са регистрирани **17 175** консултации или **80.8 на сто** от общия брой за периода. В областта на трудовото и социалното законодателство, както и по въпроси, от компетенциите на администрацията по политиките, осъществявани от МТСП, са направени **1 936** консултации или **9.1 на сто** от общата численост, отнесени към рубриката *Други (от компетенцията на МТСП)*.

Значителна част от проведените консултации се отнасят до реализирането на *Оперативната програма за храни по Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014 - 2020 г.* с управляващ орган Агенция за социално подпомагане. На гражданите е предоставена информация за критериите по идентифициране на потребителите, както и предоставянето на втория транш от безплатните хранителни продукти.

По въпроси, свързани с програмите, схемите и мерките за заетост за първото тримесечие на 2016 г., са осъществени **862** консултации или **4.1 на сто** от общия брой за периода, отнесени към рубриката *Програми и проекти*. Извършени са редица консултации, в които граждани са насочвани към ползване на посредническите услуги, осъществявани от Агенцията по заетостта (АЗ) и нейните териториални поделения. Предоставена е информация за необходимите документи за регистрацията в бюро по труда от безработните и търсещите работа лица, както и произтичащите от поддържането на регистрацията права, съобразно *Закона за насърчване на заетостта* и правилника за неговото прилагане.

По въпроси извън политиките на МТСП за първото тримесечие на текущата година са реализирани **535** консултации или **2.5 на сто**. Към рубриката *Други (извън*

компетенциите на МТСП) са отразени консултации, отнасящи се до сроковете за изплащането на пенсиите от *Националния осигурителен институт*, данъчното облагане на физическите лица, адреси на различни институции и др.

През разглеждания период са осъществени **380** консултации във връзка с възможностите за трудова заетост, както у нас, така и в чужбина, равняващи се на **1.8 на сто**, отразени към рубриката *Работни места*. През първото тримесечие на текущата година е приет **един** сигнал във връзка с нарушение на трудовото законодателство, докато през четвъртото тримесечие на 2015 г. техният брой бе 5. Сигналят е обработен и изпратен по компетентност към ИА ГИТ за извършване на проверка.

За разглеждания период в Центъра са постъпили и **два** сигнала, отразени към рубриката *Сигнали извън трудовоправните сигнали*, като съотношението спрямо четвъртото и първото тримесечие на 2015 г. се запазва.

В резултат на обажданията на гражданите е извършена справка с директора на ДСП - гр. Стражица и с началника на отдел „Хора с увреждания и социални услуги“ на ДСП - гр. Сливен, като сигналите са обработени и изпратени по електронната поща до дирекциите.

Осъществена е обратна връзка с гражданите, по чиито сигнали са получени писмени отговори, констатиращи резултатите от извършените проверки.

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

В обобщение, като **„горещи“ теми** през първото тримесечие на годината могат да се посочат следните:

- *срокове за изплащане на средствата за всички социални плащания – за месечните помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст; месечни, еднократни и целеви помощи по реда на ЗСП и ППЗСП; месечни добавки за социална интеграция на хора с увреждания по реда на ЗИХУ и ППЗИХУ; втори трани от целевата помощ за отоплителен сезон 2015/2016 г.*

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

- *новият ред за изчисляване и отпускане на семейните помощи за деца след промените в Закона за семейни помощи за деца и правилника за прилагането му.*

Регистрирани са **три** предложения от граждани, а именно:

- *Безплатната винетка, отпускана на хора с увреждания, да може да се получава и от синове/дъщери, а не само от съпруг/съпруга.*

- *На лицата с определен вид и степен на трайно увреждане да бъде осигурена работа и подходящи условия на труд в болничните заведения с цел ограничаване на социалните плащания и броя на отпусканите пенсии за инвалидност.*

- *Многодетните семейства да бъдат подпомагани със семейни помощи в по-голям размер.*

Продължава да се поддържа в актуалност и facebook страницата на кол центъра, като е постъпило едно запитване във връзка с възможността за включване програми за заетост и професионално обучение на хора с трайни увреждания, на което е предоставена насочваща информация.

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

В резултат от извършеното обслужване от екипа на кол центъра е регистрирана удовлетвореност от 81 клиенти.

Както и досега, макар и в намален състав, служителите на Центъра за обаждания оптимално организираха работата си по приемането и обработването на обажданията с цел ясно, пълно и точно консултиране на гражданите и юридическите лица от всички двадесет и осем области на страната. Важни контакти екипът осъществи с водещи експерти от специализираната администрация на МТСП и АСП за обмен на знания. Свой принос служителите имат и в изготвянето на новата версия от процедурата по качеството на Системата за управление на качеството на Министерството.

## **II. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА**

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

В съответствие с Регистъра на услугите от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), Агенцията по заетостта предоставя общи и 21 специфични административни услуги.

През първото тримесечие на 2016 година административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили общо **1 304 695** услуги, което е с 244716 услуги повече от предходното тримесечие.

### **2.1. Предоставени услуги от дирекции към специализираната администрация на Агенцията по заетостта**

Предоставените услуги от дирекция „Европейска мобилност” и дирекция „Международна трудова миграция и стратегически партньорства” към Централната администрация на Агенцията по заетостта през първото тримесечие на 2016 година са както следва:

Традиционно водеща е услугата *Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели*. През първото тримесечие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са консултирали **14 296** лица със или без регистрация в ДБТ, като за около 869 лица има информация, че са започнали работа – за сравнение през последното тримесечие на 2015 г. са консултирали 22 264 лица, като около 60 души са започнали работа с тяхно посредничество.

През първото тримесечие на 2016 г. има спад в количеството консултирани лица в сравнение с последното тримесечие на 2015 г. Причината е, че през последните три месеца на 2015 г. се провеждат активно кампаниите за набиране на кандидати за сезонна заетост `2016 г. в селското стопанство в Испания и Португалия, с обявени над 1500 работни места, както и – че стартира кампанията във връзка с германската програма „Работата на моя живот”.

Административното обслужване в дирекция „Европейска мобилност” се извършва основно по телефона, електронна поща, чрез микросайта <http://eures.bg> или писма по пощата. Тоест обичайно има пряк контакт с търсещите работа лица и работодатели, бързо се обменя необходимата информация и се реализират обявените

свободни работни места. Административната услуга се осъществява и от служители в дирекции „Бюро по труда”, определени за EURES асистенти, които предоставят EURES информация и консултиране лично – индивидуално или по време на информационни дни, кариерни дни или общи трудови борси. По време на проведените информационни дни/трудова борса са консултирани 4236 лица (тази бройка е включена в общия брой на консултираните лица).

Клиентите (търсещи работа лица) са основно такива, които заявяват принципен интерес към работа в чужбина, без да посочват точно своите познания и възможности и други, които кандидатстват по обявени от отдела оферти с точно посочени изисквания за образование, опит, познания по чужди езици и т.н. Първият тип клиенти са сравнително постоянна величина. Вторият тип клиенти кандидатстват по обявена оферта за работа в чужбина. В зависимост от предложението на работодателя и посочените изисквания към кандидата, за едно работно място може да кандидатстват от едно до десет и повече лица, особено в случаите, когато изискванията към работника са минимални, най-вече по отношение на образование и познания по чужди езици. В този смисъл работата като количество обработени и изпратени на работодател автобиографии или брой интервюирани лица зависи изключително от това кога и какви оферти за работа се получават.

Дирекция „Международна трудова миграция и стратегически партньорства”, ангажирана с предоставянето на услугата *Издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България, включително регистрация на краткосрочна заетост на чужденци без разрешение за работа*, е разрешила достъп до пазара на труда на **143** граждани на трети страни. От тях 71 са с писмено разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване единно разрешение за пребиваване и работа от органите на Министерството на вътрешните работи, а останалите 72 са с издадени разрешения за работа от АЗ. През четвъртото тримесечие на 2015 г. техният брой е бил 109, от които 34 са с писмено разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване единно разрешение за пребиваване и работа от органите на МВР, а останалите 75 са с издадени разрешения за работа от АЗ. В изпълнение на същата услуга, през отчетното първо тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на **18** чужденци, а през четвъртото тримесечие на 2015 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 14 командировани чужденци.

През първото тримесечие на 2016 г. са регистрирани **40** нови фирми-посредници, вследствие на осъществяването на услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа*. За сравнение - през четвъртото тримесечие на 2015 г. техният брой е бил 39.

Във връзка с функционирането на внедрената през 2015 г. информационно-комуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период **42** посредници са получили електронен достъп до системата, докато през четвъртото тримесечие техният брой е 67. В резултат от това 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 **30** он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през четвъртото тримесечие на 2015г. техният брой е 13 он-лайн заявки.

- подаване/публикуване на заявки за свободни работни места, обявени от посредниците. През отчетното тримесечие бе изградена връзката с Националната база данни на пазара на труда;

- обновяване на информацията, свързана с публикуваните свободни работни места.

Във връзка с посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа. Системата позволява автоматично да се извеждат данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната интернет страница на АЗ. През отчетното тримесечие са обработени общо **72 заявления** във връзка с актуализиране на регистри за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 342 регистрирани посредници да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенцията по заетостта и достъпен за ИА ГИТ, във връзка с нейната контролна дейност.

За първото тримесечие на 2016 г. в резултат на осъществяването на услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* са регистрирани **6** предприятия, които осигуряват временна работа – толкова, колкото бяха и през последното тримесечие на 2015 г.

## **2.2. Предоставени услуги от отдел „Работа с клиенти” в дирекция „Правно и административно обслужване” на Агенцията по заетостта**

През първото тримесечие на 2016 година в Централната администрация на АЗ са постъпили **2796** телефонни обаждания, **362** запитвания на място в Центъра за информация и услуги и **87** писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти.

От месец януари 2016 г. двама служители от отдел „Работа с клиенти“ предоставят консултации в общия Център за информация и услуги на системата администрации към министъра, позициониран в сградата на Министерство на труда и социалната политика, където са обслужени на място **180** клиенти.

### **2.2.1. Фронт офис**

Телефонните запитвания на „горещия” телефон на АЗ за първото тримесечие на 2016 г. са **2796** или с 21 повече от четвъртото тримесечие на 2016 г. При предоставената по телефона информация и проведени консултации, през първото тримесечие на 2016 г., както и през предходното тримесечие, най-голям интерес е предизвиквало *реализирането на всички схеми от новия програмен период на ОП РЧР* - регистрирани са 1219 обаждания, които представляват значителен относителен дял – 44 на сто от всички регистрирани обаждания през първото тримесечие. (Вж. папка АЗ, Приложение № 4). У хората има значителен интерес към условията и реда за кандидатстване по новите схеми „Обучение и заетост на младите хора” и „Обучение и заетост“. Работодатели са се интересували относно сроковете и необходимите документи за кандидатстване. *Постъпили са много оплаквания от работодатели, относно прекратяването на набиране на заявки за работни места по схема „Обучение и заетост“, поради достигнатия лимит на определения финансов ресурс за изпълнение на първия етап на проекта.* Продължават запитванията от лица, интересувани се от реализирането на схема „Младежка заетост“. Много лица все още се интересуват дали ще има нов прием на заявления по схеми „Аз мога повече” и „Насърчаване стартирането на проекти за развиване на самостоятелна стопанска дейност“.

На второ място по интерес се налага темата за *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ*, която е породила търсене на информация от 458 клиенти или 16 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи и срокове за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират, имат ли право на парично обезщетение за безработица.

На трето място тематично се нареждат *условията и редът за кандидатстване за работа в чужбина*, както и *процедурата за издаване на разрешения за работа на*

**чужденци в Република България** – 315 клиенти или 11 на сто. Граждани са търсили информация за свободни позиции за работа в чужбина, както и за условията и необходимите документи за кандидатстване.

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

Голям интерес е проявен към **обявените за Германия свободни работни места** в туристическия сектор – рецепционист, камериерка, готвач, сервитьор и служител в ресторант за бързо хранене.

Много лица са проявили интерес към стартиралата германска програма „**The Job of my Life**” (MobiPro-EU) за 2016 г. за професионално обучение на младежи до 27 г., която има за цел да подпомогне, включително и финансово младежи от ЕС/ЕИП, които искат да започнат дуално професионално обучение във Федералната република.

Във връзка със стартирания прием на документи за **лятна ваканционна заетост в Германия на студенти** от български висши учебни заведения, има много запитвания, относно условията за кандидатстване и необходимите документи.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за обявените работни места за **бране на ягоди в Испания**. Интерес е проявен и към обявените свободни работни места за **сезонна селскостопанска заетост в Португалия и Дания**, както и за аниматори за хотели в **Испания и остров Крит**.

Постъпили са запитвания относно издаване на разрешения за работа на чужденци – къде в сайта е публикувана нормативната уредба; телефоните за консултация; къде се подават документите с искане за издаване на разрешение и др.

Информация относно дейността на фирмите – посредници, са получили 269 клиенти (10 на сто). **Много граждани са се интересували как могат да проверят дали конкретна фирма е лицензирана да извършва посредническа дейност и къде са публикувани списъците с тези фирми.**

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо 171 души или 6 на сто, са се интересували от включване в програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта. Постъпили са множество запитвания относно сроковете, в които ще стартират процедурите за подбор на работодатели за ползване на насърчителни мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Работа с клиенти”, е посетен от **362** физически и юридически лица, т.е. със 152 души по-малко, отколкото през четвъртото тримесечие на 2015 г.

При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова реализация в чужбина – 162 лица или близо 45 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Консултация във връзка с реда за регистрация на фирми-посредници и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информация относно легитимността на частни фирми, предлагащи услуги по посредничество за работа, са потърсили 73 посетители (20 на сто).

Информация за необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение за безработица, как да възстановят прекратена регистрация и др. са получили 50 лица (14 на сто).

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 43 лица или 12 на сто. (*Папка АЗ, Приложение № 3*)

### **2.2.2. Бек офис**

Общо **87** писма със запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от граждани и организации са постъпили през първото тримесечие на 2016 г., като спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г. техният брой се е увеличил с 34.

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

- 47 предложения (по смисъла на АПК);
- 26 сигнала (по смисъла на АПК);
- 14 запитвания. (*Папка АЗ, Приложение № 1*)

По компетентност в Агенцията по заетостта за становище и отговор, - са препратени 63 писма, с относителен дял от 72 на сто, от Министерството на труда и социалната политика, администрациите на Министерския съвет и Президентството, Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“ и др. С останалите 24 писма (28 на сто) гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта. Тези данни сочат, че препратените по компетентност от горестоящите инстанции писма надвишават подадените пряко от физическите лица и организациите.

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

През първото тримесечие на 2016 година, както и през четвъртото тримесечие на 2015 г., най-много постъпили документи – 43 или 49 на сто, са относно оказване на съдействие за устройване на работа в страната. Отправените от кореспондентите искания са свързани с търсене на съдействие за започване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството. Искания са отправени от хора от т.н. *групи в неравностойно положение на пазара на труда*, като безработни лица с увреждания, младежи до 29-годишна възраст и лица над 50 годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен крупен работодател от съответния регион, при когото смятат, че ще получават редовно и по-голямо заплащане. Отново в много случаи гражданите споделят, че са безработни, но основните им искания са свързани с разрешаване на финансови, социални, битови, жилищни, здравословни и/или други проблеми.

На второ място с 16 писма или 18 на сто, се нарежда кореспонденцията, свързана с програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в различни програми и мерки за заетост и обучение, като вниманието е насочено към Национална програма „Помощ за пенсиониране“ и Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания.

Писмата по повод реализирането на различни проекти по ОП РЧР са на трето място по интерес – 4 или 6 на сто. Това са запитвания предимно реализирането на схеми „*Младежка заетост*“ и „Обучение и заетост на младите хора“.

По всички преписки са направени проучвания и при необходимост – проверки на място.

През първото тримесечие на 2016 година на електронната поща на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени **443** електронни писма, които са с 23 повече спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г.

### **2.2.3. Гише „Заетост и социално подпомагане“ към Центъра в МТСП**

От 20 януари 2016 г. двама служители от отдел РК дават информация и консултация по въпроси от компетентността на АЗ в открития Център по Проект „Услуги „Лице в лице“ в центрове за заетост и социално подпомагане“, намиращ се в сградата на Министерство на труда и социалната политика. За времето от 20.01.2016 г. до 31.03.2016 г., **180** граждани са потърсили информация за услугите, предлагани от АЗ.

Една трета от посетителите са отправили запитвания относно *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ* – **58** или 32 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи за регистрация, има ли срокове, в коя ДБТ трябва да се регистрират.

На второ място са запитванията, отнасящи се до *условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България* – **38** или 21 на сто.

На трето място се нареждат въпросите, във връзка с реализираните от АЗ *програми и мерки за заетост и обучение* – **27** или 15 на сто.

### **2.3. Предоставени услуги от териториалните поделения на Агенцията по заетостта - дирекции „Бюро по труда”(ДБТ) към Главна дирекция „Услуги по заетостта”**

През първото тримесечие на 2016 г. от териториалните поделения на Агенцията по заетостта са предоставени общо **1 286 180** специфични административни услуги, които са с 256 884 повече, тоест с 20 на сто, в сравнение с четвъртото тримесечие на 2015 г.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места* – такъв подбор е осъществен между **557 696** кандидати. За сравнение, през четвъртото тримесечие на 2015 г. е извършен подбор между 392 376 подходящи кандидати.

На второ място по брой осъществени услуги е *Предоставяне на информация за обявените свободни работни места*. През първото тримесечие на 2016 г. е предоставена информация на **329 496** регистрирани в ДБТ търсещи работа лица, докато през последното тримесечие на 2015 г. са със 7531 по-малко от информираните през първото тримесечие на 2016 г., когато бяха 321 965 лица.

Директорите на дирекции „Бюро по труда” са издали общо **116254** решения за прекратяване на регистрация, осъществявайки услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрация*, като през предходното тримесечие техният брой е възлизал на 88 210.

За периода януари-март 2016 г. по услугата *Приемане на заявления за регистрация на търсещи работа лица* са приети и обработени **107 492** заявления, които са с 3351 по-малко от предходното тримесечие, когато са приети 110 843 заявления за регистрация.

За посочения период услугата *Професионално информиране, консултиране и ориентиране* са ползвали **70 927** безработни лица. За сравнение - през четвъртото тримесечие на 2015 г. тази услуга е предоставена на 62 980 безработни лица.

За отчетния период в териториалните поделения на Агенцията по заетостта услугата *Насочване на търсещи работа лица към свободни работни места* е предоставена на **57 914** лица, което е с 27 622 лица повече в сравнение с четвъртото тримесечие на 2015 г. – тогава са насочени 30 292 лица към обявени от работодателите свободни позиции.

През първото тримесечие на 2016 г. по административната услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда”* са приети **23 177** заявки за свободни работни места. За сравнение - през четвъртото тримесечие техният брой е бил 15 657.

По услугата *Включване на безработни лица в програми и мерки за заетост и обучение*, участие в програми и насърчителни мерки по Закона за насърчаване на заетостта са взели **11 107** безработни лица. През предходното тримесечие техният брой е 1 358, тоест близо десет пъти по-малко.

През първото тримесечие на 2016 г. са включени **6 653** безработни лица по услугата *Изплащане на стипендии на безработни лица при участие в обучение за придобиване на професионална квалификация*, в различни курсове за обучение за придобиване на професионална квалификация по програми и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта. От Държавния бюджет са изразходвани средства за стипендии и транспорт в размер на 65 656 лв. В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени 63 безработни лица и са изразходвани 6 888 лв. Сравнено с предходното тримесечие данните са: 591 безработни лица - включени в обученията за повишаване на квалификацията по програми и насърчителни мерки от ЗНЗ. Изразходваните средства са в размер на 363 942 лв.

През анализирания период по услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрацията*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до съответния директор на дирекция „Бюро по труда” са издадени **4232** решения, а през предходния период 3518 решения.

Чрез териториалните поделения в услуга *Включване в професионално и мотивационно обучение* са включени **752** лица, като за предходния тримесечен период те са били 1 110 лица.

През първото тримесечие на 2016 г. **480** работодатели са сключили договор по програма/проект и са изразходвани средства в размер на 7 855 797 лв. след осъществяване на услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*. Изразходваните средства от Държавния бюджет (ДБ) по насърчителните мерки от ЗНЗ, в размер на 515 845 лв., са само по преходни договори, сключени през 2015г.

През четвъртото тримесечие на анализирания година броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от ЗНЗ е 304. Изплатените средства са в размер на 11 256 114 лв.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност*, през първото тримесечие на 2016 г. са изразходвани средства от Държавния бюджет само по преходни договори, сключени през 2015г., в размер общо на 23 552 лв.

През четвъртото тримесечие на 2015 г. са предоставени средства от Държавния бюджет за насърчаване на 21 безработни лица, регистрирани в ДБТ с одобрен бизнес проект за започване на самостоятелна стопанска дейност, общо в размер на 42 499 лв.

С право на парично обезщетение за безработица и одобрен бизнес проект в ДБТ, 52 безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги, по реда на чл. 47, ал.1 от ЗНЗ. Тези лица са получили от ТП на НОИ еднократна парична сума по чл.47, ал.1, вместо полагащото им се парично обезщетение за безработица. За предното тримесечие техният брой е бил 71.

Видно от изнесените данни, **предоставените от териториалните поделения на Агенцията по заетостта през първото тримесечие на 2016 г. специфични услуги са нараснали значително поради стартиралите дейности по усвояване на финансовите средства и натури за субсидирана заетост в Националния план за действие по заетостта – 2016 г.**

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

Агенцията по заетостта поддържа отворени всички канали за обслужване. Според данните, през разглеждания период най-много услуги на потребители са

предоставени чрез канала за достъп „лице в лице”- **1 299 194** (1 054 346 – предходното тримесечие), следван от „горещата” линия – **2796** (2775- в края на 2015 г.); **електронната поща** – **1668** (1564- IV тримесечие 2015 г.); **телефон** – **599** (693- предходното тримесечие) и **поща, чрез лицензиран пощенски оператор** – **438** (респ.601). Тоест, налице е една относително трайна тенденция за запазване на предпочитанията на гражданите и юридическите лица при използването на отворените канали за обслужване от структурите на Агенцията по заетостта.

## **2.5. Стандарти за административно обслужване**

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

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

За подобряване обслужването на гражданите и организациите в Агенцията по заетостта са определени приемни дни за срещи на граждани с ръководството на Агенцията, така че гражданите могат лично да задават въпроси, да излагат идеите и предложенията си за развитието на институцията и за 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 интересоващи ги „горещи“ или тривиални теми.

## **III. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **В АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ**

#### **3.1.Общи резултати от административното обслужване – особености**

Агенцията за социално подпомагане изпълнява административни услуги в областта на социалната закрила, закрилата на децата и хората с увреждания. Агенцията предоставя **52** специфични административни услуги и петте общи за всички администрации услуги, като всички специфични административни услуги се предоставят според разпоредбите на специални закони и наредби, а именно: *Закон за социалното подпомагане, Закон за семейните помощи за деца, Закон за закрила на детето, Закон за интеграция на хората с увреждания и правилниците за тяхното прилагане, както и други нормативни и поднормативни актове.* През първото тримесечие на 2016г. не са правени промени в списъка на предоставяните административни услуги.

Големият брой административни услуги и различните нормативни актове, с които работи администрацията, обхващат значителен брой потребители с разнообразен профил на територията на цялата страна – ето защо 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.

През програмен период 2007-2013 г. Агенцията за социално подпомагане като конкретен бенефициент по Проект BG051PO001 - 6.2.01 „Разработване и внедряване на интегрирана информационна система и бази данни обслужващи системата за социално подпомагане, предоставяне на социални услуги и социално включване“,

финансиран от ОП РЧР, изгради интегрирана информационна система от база данни на АСП, включваща модули *социално подпомагане, закрила на детето и социални услуги*. Към момента системата е внедрена в 60 от териториалните структури на Агенцията. Тази система цели улесняване на достъпа до услуги, намаляване на административната тежест и облекчаване на работата на служителите, както и въвеждане на електронното управление, чрез въвеждане на електронен обмен на данни.

Във връзка с приетите промени в АПК, Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., отнасящи се до въвеждането на комплексно административно обслужване, Агенцията е предприела редица мерки, облекчаващи потребителите на административни услуги. Прекратена е практиката за изискване на документи, налични в администрацията, като социална оценка и удостоверение за получените помощи от лицето/семейството при промяна на постоянния адрес, като същите се изискват по служебен път и др.

Реализира се изискването за служебно осигуряване на информация - АСП има сключени споразумения за обмен на данни и информация, свързани с предоставянето на административни услуги, с Министерството на регионалното развитие и благоустройство, Националния осигурителен институт, Агенцията по заетостта, Националната агенция по приходите и др. и непрекъснато работи по тяхното актуализиране.

**Предвид специфичното законодателство, с което работи Агенцията, и специалния ред за предоставяне, все още не се осъществяват електронни административни услуги.** През отчетния период стартира въвеждането и на интегрирана информационна система за документооборот в централното и териториалните поделения, която ще бъде окончателно внедрена през второто тримесечие на годината и ще позволи по-бърз обмен на документи единствено по електронен път. Поради приети промени в законодателството, регламентиращо предоставянето на административни услуги и внедряването на интегрирани информационни системи, през второто тримесечие на 2016г. предстои да бъде направен преглед на вътрешните правила в АСП и актуализация (реинженеринг) на процесните карти за предоставяне на административни услуги.

С цел улесняване на достъпа и повишаване на информираността на потребителите на административни услуги, на електронната страница на Агенцията [www.asp.government.bg](http://www.asp.government.bg) се поддържа актуален списък с тяхното описание, необходимите документи и образци за подаване на заявления. На потребителите е осигурена и възможност за ползване на различни канали за достъп до обслужване – на „едно гише“, по телефон, по електронна поща и др. *Към момента броят на изградените приемни на принципа „едно гише“ в страната е 150.* В останалите териториални структури е осигурена възможност за достъп на хората с увреждания до помещенията.

Потребителите на услуги могат да се възползват и от предоставяните от експерти от Агенцията консултации по действащото законодателство в обединената приемна на МТСП, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 ч. АСП разполага също така с „горещ телефон“ – 02 935 0550, и електронна поща - [ok@asp.government.bg](mailto:ok@asp.government.bg), на които могат да се предоставят сигнали и предложения. Всяко едно териториално поделение разполага с телефон и електронен адрес, публикувани на електронната страница на Агенцията, на които могат да се подават сигнали и предложения, както и да се предоставят и консултации по действащото законодателство.

През първото тримесечие на 2016 г., Агенцията за социално подпомагане е осъществила общо **890 411** административни услуги (*панка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*), като от тях **890 342** или **99.99** на сто са предоставени на физически

лица, а **69** или **0.01** на сто - на юридически лица чрез услугата *Вписване в Регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които могат да предоставят социални услуги*. В сравнение с предходното отчетно тримесечие, когато броят на всички предоставени услуги е бил 739 405, се наблюдава ръст от над 20 на сто.

### **3.2. Административни услуги, предоставяни от териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане**

През първото тримесечие на 2016 г. от териториалните структури са извършени общо **885 782** административни услуги, от тях **664 105** или **75** на сто са специфични, а **221 677** или **25** на сто са общи административни услуги.

От предоставяните специфични административни услуги чрез териториалните поделения на АСП през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца*. За периода януари – март 2016 г. на това основание са извършени **199 246** услуги, което съставлява приблизително 22.5 на сто от всички специфични административни услуги. В сравнение с предходното тримесечие на 2015 г. , когато техният брой е бил 136 392 се наблюдава значително увеличение, дължащо се основно на промяната в Правилника за прилагане на закона за семейни помощи за деца, довела до редица промени, считано от 01.01.2016 г., и Закона за държавния бюджет, регламентиращ срокове, в които лицата и семействата, с отпуснати месечни помощи за деца по чл. 7 от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД) в периода 1 март 2015 г. -28 юли 2015 г. са длъжни да уведомят писмено съответната дирекция „Социално подпомагане“ за всички промени на условията, при които е отпусната помощта, включително и дали семейството живее постоянно в страната, а родителите, живеещи без сключен граждански брак, следва да подадат ново заявление-декларация с всички необходими документи.

Най-многобройни след заявленията за отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, са заявленията, подадени за *освобождение на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лицата и семействата, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст от винетни такси при ползване на републиканските пътища*. Винетните стикери са валидни за календарна година и молбите-декларации се подават от 1 декември на предходната година. Именно поради тази причина през първото и последното тримесечие се наблюдава значителен ръст на извършените административни услуги на това основание. В периода януари-март 2016 г. в Агенцията са приети и обработени **120 731** заявления за освобождение от винетни такси или 13.56 от всички предоставени услуги са нова основание. В сравнение с предходното тримесечие, когато техният брой е бил 82 626, предоставените услуги са се е увеличили с близо 40 на сто.

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

През периода януари-март 2016г. на това нормативно основание са приети и обработени общо **229 750** заявления, като тази група услуги съставлява 25.8 на сто от всички предоставени административни услуги и заема най-голям дял. За сравнение - предходното тримесечие са били 169 198, тоест наблюдава се значително увеличение на предоставените административни услуги на основание ЗСПД, като основните причини се обуславят от влизането на промените, приетите в Закона за семейни

помощи за деца и правилника за неговото прилагане, както и Закона за държавния бюджет.

*Еднократните помощи за раждане и отглеждане на дете до 1 година, отпуснати на основание чл.6, чл.6а и чл.8в от Закона за семейни помощи за деца, не зависят от дохода на лицата и семействата и при тях не се наблюдава значителна промяна в сравнение с предходния отчетен период. През първото тримесечие на годината на тези основания са приети и обработени общо **19 652** заявления за предоставяне на административни услуги.*

На основание **Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ) и Правилника за неговото прилагане**, АСП предоставя 14 административни услуги. Тези услуги не зависят от доходите на лицата и семействата, а единствено от вида и степента на увреждане и индивидуалните потребности на лицето.

През отчетния период на основание ЗИХУ са отпуснати общо **198 556** административни услуги, през предходното тримесечие техният брой е бил 208 313. Тоест наблюдава се лек спад при предоставянето услуги на това основание. Намаление или запазване спрямо предходното тримесечие се наблюдава при почти всички административни услуги, предоставяни по ЗИХУ, като средно намалението е с около 5 на сто.

В периода януари-март 2016 г. от териториалните структури на АСП са изготвени **45 413 социални оценки**, като въз основа на тях са извършени общо **116 597** административни услуги по предоставяне на месечни добавки за социална интеграция. Най-голям отново е делът на подадените заявления за отпускане на *месечни добавки за диетично хранене и транспортни услуги*, съответно 40 641 и 51 234. Най-малък е делът на заявленията за отпускане на месечна добавка за социална интеграция за наем на общинско жилище – 722 и за обучение – 354.

Във връзка с осигуряване правото на подпомагане с целева помощ *за покупка и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия* в териториалните структури през отчетното тримесечие са подадени **32 674** заявления и - 544 заявления за изплащане на допълнителна парична помощ *за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства*.

Националната програма *Асистенти на хора с увреждания* цели осигуряване на качествена грижа в семейна среда и подобряване качеството на живот на хората с увреждания. Със Заповед РД01-55/22.01.2016г. на министъра на труда и социалната политика тази Национална програма е изменена, като срокът на действието ѝ е до 31.12.2016г. включително. През отчетния период са подадени **3 113** заявления и по всички тях са изготвени социални доклади, а с одобрените лица са сключени трудови договори.

С цел подпомагане на най-нуждаещите се лица, съгласно със **Закона за социално подпомагане (ЗСП) и Правилника за неговото прилагане**, Агенцията извършва 10 специфични административни услуги. Девет от тях са свързани с отпускането на еднократни, месечни и целеви помощи и се предоставят от териториалните структури.

Административните услуги по тези нормативни актове са пряко обвързани с дохода на лицата и семействата и/или инцидентно възникнали обстоятелства. За периода януари – март 2016 г. общият им брой е **89 813** или 10.08 от всички специфични услуги, като се отчита увеличение спрямо предходното тримесечие.

*Предоставянето на административни услуги по ЗСП и неговия Правилник за прилагане, е пряко обвързано с дохода на лицата и семействата и/или инцидентно възникнали обстоятелства.*

*Месечната помощ по чл. 9 от ЗСП се отпуска въз основа на молба – декларация еднократно, в рамките на една календарна година. Именно поради тази причина се наблюдава сериозно увеличаване на броя извършени административни услуги на това основание през първото тримесечие на 2016 г.*

По реда на ЗСП се предоставят и *еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнали потребности и издаване на лична карта*. През първото тримесечие на 2016 г. техният брой е **2 388**.

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

През отчетния период се наблюдава увеличение на услугите, насочени към спазване на правата, интересите и закрилата на децата и намаление при услугите, отнасящи се до настаняване на деца извън семейството.

Административната услуга, свързана със *закрила на децата*, е осъществявана като са приети **9 156** сигнала за наличие на деца в риск. По всеки един сигнал е извършена проверка и са предприети необходимите действия за гарантиране на правата и интересите на децата.

С цел спазване най-добрия интерес на децата, през отчетния период са приети **272** заявления за *настаняване на деца в семейства на роднини и близки*, като за подпомагане и реинтеграция на децата, настанени в семейства на роднини и близки и приемни семейства, са извършени общо **4 807** административни услуги, отнасящи се до отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето. В сравнение с последното тримесечие на 2015г., когато броят им е бил 2 361, се наблюдава голямо увеличение, дължащо се на нормативното изискване за отпускане на месечната помощ за календарна година.

Освен посочените административни услуги от териториалните структури на АСП, се предоставят и административни услуги, свързани с *ползване на социални услуги, диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица по реда на ПМС № 17 от 31.01.2007 г. и различни целеви и парични помощи за военноинвалиди, военнопострадали и ветерани, Регламенти 883/2004 и 987/2009 за спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност*, както и *отпускане на целева помощ за отопление*, която има кампаниен характер.

През отчетния период за ползване на социални услуги, са подадени общо **6 702** заявления, като се бележи намаление с около 10 на сто - предходното тримесечие техният брой е бил 7 380.

Общият брой на предоставените услуги, отнасящи се до *диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица* през периода януари – март 2016г. е **1 458**, а броят на обработените формуляри, съгласно Регламенти 883/2004 и 987/2009 - **2 933**.

Освен специфични административни услуги, териториалните поделения на Агенцията предоставят и **общите административни услуги**, като през отчетния период са осъществени **221 677** общи услуги. Най-висок е броят на предоставените *консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице*, като през отчетното тримесечие те са 220 363. (*Папка АСП, Приложение 2*).

### **3.3.Административни услуги, предоставени от Централната администрация на Агенцията за социално подпомагане**

Предоставените от Централното управление на АСП административни услуги за периода януари-март 2016 г. е **4 629**. (Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2). От тях 1 648 са специфични, а 2 981 са общи административни услуги.

През отчетното тримесечие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство - 2 965.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, през първото тримесечие на 2016г. са обработени 1 579 документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

В съответствие със Закона за социално подпомагане, АСП води регистър на доставчиците на социални услуги, в който подлежат на вписване физически лица, регистрирани по Търговския закон, 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-март 2016 г. на доставчици на социални услуги са издадени 69 удостоверения за предоставяне на социални услуги.

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

С цел улесняване и подобряване на достъпа на клиентите, Централното управление на АСП предоставя консултации и информация на физически и юридически лица чрез всички свои разкрити канали за достъп, а именно *по пощата, в обединената приемна на Министерството на труда и социалната политика, по телефона и по електронната поща*. (Папка АСП, Приложение 3).

Най-предпочитан канал за достъп до информация и услуги за първото тримесечие на настоящата година е заявяване чрез лицензиран пощенски оператор - от този канал за достъп са се възползвали **2 131** клиенти. Чрез „горещия“ телефон са извършени **1 765** консултации във връзка с действащото законодателство. В приемната на обединения Център, създаден по Проекта „Услуги „Лице в лице“ в центрове за заетост и социално подпомагане“ на МТСП, от служители на Агенцията са обслужени **461** потребители, като в повечето случаи са извършени консултации по повече от един нормативен акт, с който работи Агенцията. Запитванията, постъпили чрез електронната поща през отчетния период са **272**.

#### **3.5.„Горещи“ теми от административното обслужване в Централната администрация на АСП**

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

Анализирайки данните за първото тримесечие на 2016 г., се открояват следните основни теми:

- *изменения в Закона за семейни помощи за деца.*
- *раздаване на хранителни продукти по Оперативната програма „Предоставяне на индивидуални пакети хранителни продукти“ от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица.*
- *стартиране на програми за личен асистент.*

#### **3.6.Управление на качеството**

С цел спазване на стандартите и качеството на административното обслужване в АСП и териториалните поделения, ежеседмично се осъществява мониторинг и сроков контрол върху изпълнението на задачите.

През първото тримесечие на настоящата година в АСП са получени 14 благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 25 - по всички тях са извършени проверки и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

За цел улесняване 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.

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

Агенцията за социално подпомагане и занапред ще продължи работата по облекчаване на административното обслужване на гражданите и юридическите лица, въвеждане на комплексното административно обслужване и на електронни административни услуги, като се ангажира своевременно да актуализира вътрешните нормативни актове и да следи за стриктното спазване на изискванията на Кодекса на труда, Закона за държавния служител, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в АСП.

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

През първото тримесечие на 2016 г. Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда” (ИА ГИТ) продължи своята дейност, поддържайки високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. Екипът на организацията е убеден в полезността от работата по международни стандарти – в ИА ГИТ са внедрени и сертифицирани системи за управление и контрол на качеството ISO 9001:2008 и за управление на информационната сигурност – ISO 27001:2013.

За периода Агенцията е предоставила на физическите и юридическите лица общо 74 837 услуги както следва:

- общи административни услуги – 22 756 (в т.ч. консултации на място в постоянни приемни или по телефон, постъпили запитвания от граждани и юридически лица на хартиен носител или по електронен път, постъпили искания по Закона за достъп до обществена информация, издаване на УП);
- специфични административни услуги – 52 081.

Голямото увеличение спрямо предходното тримесечие се дължи на обстоятелството, че през първото тримесечие започва кампанията по подаване на ежегодни декларации/уведомления по чл. 15 от *Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ)*. Ето защо, за да се придобие реална представа за измененията спрямо предходното тримесечие, данните следва да се разгледат без информацията за постъпилите декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ, от една страна, а от друга, за да се отчете влиянието и на кампанията по подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ, следва да се направи съпоставка на

данните, но спрямо идентичен период от предходната година – първото тримесечие на 2015 г.

Съпоставките са изложени в Приложение А, в три таблици (*папка ИА ГИТ*). Видно от данните в таблица №1, спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г. (без да се взимат под внимание постъпилите в ИА ГИТ декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ) общо предоставените услуги са намалели с близо 15 на сто, като при общите административни услуги намалението е с почти 16 на сто, а при специфичните – 9 на сто. Когато обаче се съпоставят данните за общо предоставените услуги през първото тримесечие на 2016 г. (вкл. данните за постъпилите декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ) спрямо същия период на 2015 г., отчетеното намаление е само с 4 на сто (виж Приложение А, таблица №3).

От началото на 2016 г. служители от Главна дирекция „Инспектиране на труда“ и дирекция „Правно осигуряване на инспекционната дейност“ се включиха активно в работата на административния център на МТСП. По утвърден от изпълнителния директор график за дните, часовете и видовете консултации, служителите на двете дирекции са консултирали 90 граждани.

През периода продължиха и дейностите по заверка на едnodневни трудови договори (чл. 114а от КТ). За тримесечието в дирекциите „Инспекция по труда“ са заверени 11 544 договори, заявени за заверка от 157 земеделски производители.

#### **4.1. Административно обслужване – основни моменти. Съпоставка на данните от първото тримесечие на 2016 г. с данните от четвъртото тримесечие на 2015 г.**

Както беше посочено по-горе, по отношение на административното обслужване, първото тримесечие има една съществена отлика спрямо последното тримесечие на предходната година – *стартирането на ежегодната кампания за подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ*. В приложение А към настоящия анализ е показано как тази разлика се отразява при съпоставка на данните, поради което при анализа се използват два подхода – съпоставка на данните спрямо предходното тримесечие, но без да включваме декларациите/уведомленията по чл. 15, които ще бъдат представени отделно, но съпоставени с данните за постъпилите в ИА ГИТ декларации/уведомления през първото тримесечие на предходната година.

През първото тримесечие на 2016 г., без да се включват данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ, се наблюдава нарастване спрямо предходното тримесечие при следните административни услуги:

- искане за издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – 40 на сто;
- искане за издаване на разрешения за извършване на технологични (повтарящи се) взривни работи – 32 на сто;
- заявления за регистриране на сключени колективни трудови договори – 22 на сто.

През първото тримесечие на 2016 г., без да се включват данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ, се наблюдава намаляване спрямо предходното тримесечие при следните административни услуги:

- издаване и презаверяване на вече издадени свидетелства за работа със взривни материали – 58 на сто;
- искане за издаване на разрешение за извършване на специални взривни работи – 46 на сто.

Сериозен спад както в проценти, така и като брой подадени заявления има при консултациите – на място в постоянни приемни (18 на сто) и по телефон (7 на сто).

При подреждането на услугите по значимост е взето под внимание не само процентното изменение спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г., но и тежестта на услугите според броя на постъпилите заявления.

В Приложение №1, таблица №1, към настоящия анализ е представена съпоставка на **постъпилите** искания/заявления за реализиране на общи и специфични административни услуги/режими през първото тримесечие на 2016 г. спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г., без данните за декларацията/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ. Според легалната дефиниция, дадена в §1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията, административното обслужване включва всички дейности по предоставяне на административни услуги, без значение от крайния резултат (издаване на индивидуален административен акт, отказ от издаване на индивидуален административен акт, прекратяване на производство по издаване на индивидуален административен акт във връзка с непълноти и нередности и др.)

В таблица №2 на същото приложение са представени резултатите от съпоставка на данните за постъпилите декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ, но спрямо първото тримесечие на 2015 г. Видно от тази таблица, през настоящата година спрямо предходната се наблюдава увеличение със 7 на сто на постъпилите декларации/уведомления.

#### **4.2. Канали за достъп до административни услуги. Анализ на административното обслужване чрез каналите за достъп**

Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ е осигурила на физическите и юридическите лица достъп до услуги посредством следните канали за достъп:

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

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

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

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

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

В Приложение №2, в таблици №№ 1 и 2 (*панка ИА ГИТ*), е направена съпоставка на данните за заявените административни услуги (без данните за постъпилите по чл. 15 от ЗЗБУТ декларации/уведомления) през различните канали за достъп през първото тримесечие на 2016 г. спрямо предходното.

Видно от данните, увеличение има при използване на електронния канал за достъп до административни услуги. При използването на по-традиционни канали се забелязва намаление спрямо предходното тримесечие, както следва:

- подаване на заявления и искания в приемните на ИА ГИТ и Д ИТ (на хартиен носител) – с 12 на сто;
- подаване на заявления и искания по поща, чрез лицензиран пощенски оператор или по куриер – 9 на сто;
- устно, в приемните на ИА ГИТ и ДИТ (консултации) – 18 на сто;
- устно, по телефон (консултации) – 6 на сто.

В Приложение №2, таблици №№ 3 и 4 (*панка ИА ГИТ*), е направена съпоставка само на данните за подадените декларации/уведомления през първото тримесечие на 2016 г. но спрямо същия период на миналата година. Видно от данните, с 13 на сто нарастват подадените по електронен път декларации/уведомления и с 11 на сто - подадените по пощата, чрез лицензирани пощенски оператори и по куриер. Същевременно, със 7 на сто намаляват декларациите/уведомленията подадени на място в ДИТ.

При анализа на данните се налага изводът, че към момента *предпочитани канали за достъп до административни услуги са традиционните*. Електронните канали за достъп явно се предпочитат от фирми, които обслужват голям брой клиенти и на които с пълномощни от клиентите им е делегирано задължението да ги представляват пред държавните администрации (счетоводни къщи, адвокатски кантори, служби по трудова медицина и др.) Това наблюдение се базира на данните за постъпилите декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ.

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

От 1 януари 2015 г. ИА ГИТ осигурява на потребителите **пет** услуги/режима, които могат да се реализират и по електронен път, а също така - и възможност за изпращане по електронен път на данни от работодателите, съгласно с изискванията на трудовото законодателство. При подаване по електронен път на заявления за реализиране на административни услуги се получава „код за достъп“, чрез който клиентите могат да следят в информационната система движението на преписката и сроковете за осъществяването на услугата/режима.

**Административните услуги/режими, които изцяло могат да се реализират по електронен път са:**

- *Издаване на разпореждане за прекратяване на трудов договор на работник или служител, когато работникът или служителят не може да подаде писменото си заявление за прекратяване на трудовия договор пред работодателя (чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда)*
- *Издаване на разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила по чл.333, ал.1 и ал.5 от КТ*
- *Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица (чл. 302-303 от Кодекса на труда)*
- *Вписване в публичен регистър на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд*
- *Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ.*

**По електронен има възможност да се подават сигнали за нередности или корупция** - чрез специални онлайн приложения в електронната страница на ИА ГИТ.

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

- *Публичен регистър на подадените декларации и уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ*

- *Регистър на удостоверенията за правоспособност по Правилника за безопасност на труда при взривните работи (ПБТВР).*

#### **4.4. „Горещи“ теми при консултации в приемните на ИА ГИТ и по телефон**

Като „горещи теми“ за консултации през първото тримесечие могат да се посочат:

- *ежегодната кампания по подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ – въпроси свързани с наличие/липса на задължение за подаване на декларация/уведомление, помощ при попълване на декларацията/уведомлението или по технически настройки на браузърите и др.;*

- *подаване на информация за положения през предходната година извънреден труд;*

- *процедури и изисквания към определяне на места за трудоустроени в предприятия с численост на персонала над 50 човека.*

Причина за тези „горещи теми“ се явява нормативно определените срокове за изпълнение на задълженията на работодателите – до края на месец януари за подаване на данните за извънредния труд през предходната година и за определяне на места за трудоустроени и до 30-и април – за подаване на ежегодна декларация/уведомление по чл. 15 от ЗЗБУТ.

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

- *начини и механизми за защита на правата на лица, работещи или работили без трудов договор – правомощия на Инспекцията във връзка с обявяване на съществуващо трудово правоотношение, начини и форми за подаване на сигнал за работа без трудов договор;*

- *права на работниците при задържане на трудовата книжка от работодателя и правомощия на инспекторите за намеса, с цел връщане на незаконно задържана трудова книжка, право на обезщетение при незаконно задържане на трудовата книжка, начини и форми за подаване на сигнал за задържане на трудовата книжка, начини и форми за подаване на сигнал за загубване на трудовата книжка на работника от работодателя;*

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

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

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

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

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

- *процедури по прекратяване на трудово правоотношение;*
- *ред за ползване на платен годишен отпуск, основания за отлагане ползването на платен годишен отпуск, изисквания във връзка със задължителното уведомяване на работниците и служителите относно размера на полагащия им се през годината и отложените или неползвани отпуски от предходни години;*
- *ред за полагане на извънреден труд, ограничения и заплащане на извънреден труд, заплащане на положен в празнични дни труд;*
- *сключване на договори за допълнителен труд (чл. 110, 11 и 114 от КТ) – особености, ограничения, начисляване на допълнително трудово възнаграждение за прослужено време, право на платен годишен отпуск и др.;*
- *процедура и необходими документи за издаване на предписание при нерегистриран в тридневния срок трудов договор (чл. 62, ал. 4 от КТ).*

Освен изброеното по-горе, през първите три месеца на настоящата година често работници и/или работодатели са поставяли въпроси относно предоставяне на работно облекло, лични предпазни средства, допустими температури в работните помещения и др. Множество запитвания на „горещия“ телефон на Агенцията има по въпроси от компетентността на НОИ и НАП (невнесени осигуровки, обезщетения при безработица, неизплатени обезщетения при временна неработоспособност и др.) В тези случаи гражданите биват насочвани за консултация към компетентния орган.

#### **4.5.Обратна връзка. Данни от подадени в ИА ГИТ анкетни карти**

През първото тримесечие на 2016 г. в ИА ГИТ са постъпили общо 78 анкетни карти, от които 16 са по електронен път, а 62 – на хартиен носител. Обобщените данни от анкетите са представени в Приложение № 3 в три таблици (*тапка ИА ГИТ*). В Приложение №4, съдържащо 7 таблици, е направена съпоставка на данните от анкетните карти за първото тримесечие на 2016 г. спрямо данните за четвъртото тримесечие на 2015 г.

При подаване на анкетни карти за периода месец януари – месец март по-активни са жените (58 на сто).

Разгледани по възрастови групи, най-активни са лицата на възраст между 25-45 години, следвани от лицата на възраст от 45 до 60 години, а на трето място – лицата до 25 години.

Разгледани според образователния им ценз, на първо място излизат анкетираните с висше образование, следвани от лицата със средно образование.

През първото тримесечие на 2016 г. анкетираните са подредили по следния низходящ ред източниците за получаване на информацията относно дейността и административните услуги на ИА ГИТ:

- интернет страницата на ИА ГИТ – 49 на сто;
- роднини, приятели и познати – 18 на сто;
- телефонен разговор – 18 на сто;
- информационни табла – 10 на сто;
- нормативни документи – 4.5 на сто.

Спрямо предходното тримесечие по-съществена разлика при източниците на информация се наблюдава при:

- интернет страницата на Агенцията като източник на информация – увеличение с 11 на сто;

- роднини, приятели и познати като източник на информация – намаление с 13 на сто.

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

- интернет страницата на ИА ГИТ – 58.5 на сто;
- електронна поща – 14 на сто;
- телефон – 12 на сто;
- информационни табла – 5 на сто;
- листовки, брошури – 4 на сто;
- обикновена поща – 3 на сто.

Съществено изменение се констатира само при анкетираните, определили като предпочитан източник за предоставяне на информация интернет страницата на Агенцията – увеличението спрямо предходното тримесечие е с 16.5 на сто.

По отношение на областите за подобряване на предоставяната от ИА ГИТ информация, анкетираните са поставили на първо място количеството на предоставяната информация (71 на сто), на второ – достъпа до информация (18 на сто), а на трето – качеството на информацията (11 на сто). Спрямо предходното тримесечие нараства процентът на анкетираните, които като области за подобрене определят количеството на информация (24 на сто) и намалява процентът анкетираните, които посочват достъпа до информация като област за подобрене (22 на сто).

По останалите въпроси в анкетните карти отговорите са с относителна константност.

#### **4.6. Предложения на граждани относно подобряване на административното обслужване и дейността на Агенцията**

Чрез анкетните карти гражданите са направили следните препоръки и предложения относно подобряване на административното обслужване в Агенцията:

- *Да се замени изискването за подписване с електронен подпис при електронно-административните услуги с ПИК код, като в случая се предлага това да е ПИК-код, издаван от НАП, за достъп до техните електронни услуги.*

- *Да отпадне изискването за подписване с електронен подпис на подадени по електронен път сигнали.*

- *Да се направи рекламна кампания за дейността на Агенцията.*

- *Публикуваната информация на сайта да не е обща, а конкретна.*

- *Работното време с граждани да е до 20.00 часа.*

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

През първото тримесечие в ИА ГИТ са получени лично от граждани или препратени от други институции (МТСП) 11 писма, и над 20 съобщения, в които се изразява благодарност към служителите на Инспекцията. В две от подадените анкетни карти също има изразени похвали към служители на Агенцията. През първото тримесечие на 2016 г. в ИА ГИТ е постъпило едно оплакване от административното обслужване.

### **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. През първото тримесечие на 2016 г. ДАЗД е осъществила **1 532** услуги, което е само с 53 по-малко в сравнение с четвъртото тримесечие на 2015 г. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 16 111 са приети **23 901** обаждания.

### **5.1. Специализирана административна услуга**

#### **„Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца”**

*Издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца е единствената специфична административна услуга, вписана в Регистъра на услугите на ИИСДА, която Държавната агенция предоставя на основание Закона за закрила на детето (ЗЗДет), Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ППЗЗДет), Закона за социално подпомагане (ЗСП), Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД). Ето защо с нейното осъществяване е свързана и една от основните дейности на председателя на ДАЗД.*

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

За изпълнение на приетите законови промени са утвърдени *Вътрешни правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и нови образци на документи*, които са публикувани на интернет страницата на ДАЗД.

През първото тримесечие на настоящата година председателят на ДАЗД е издал **18 лиценза** за предоставяне на **18 социални услуги** за деца както следва:

- Мобилен център за работа с деца – 6;
- Център за социална рехабилитация и интеграция – 4;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 3;
- Център за обществена подкрепа – 2;

- Дневен център за деца с увреждания – 1;
- Кризисен център – 1;
- Звено „Майка и бебе” – 1.

В изпълнение на своите функции председателят на ДАЗД е издал **24 заповеди**: 19 - за издаване на лиценз, 2 - за подновяване на лиценз, 2 - за прекратяване на лиценз и 1 - за отказ от издаване на лиценз, който е мотивиран: заявителят не е предоставил изискваните от Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца документи.

Дейността по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца се администрира от междуведомствената комисия и се подпомага от експерти на ДАЗД. През първото тримесечие са изготвени 30 становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца (19 становища за издаване на лиценз; 2 становища за подновяване на лиценз; 2 становища за прекратяване на лиценз, 1 становище за отказ от издаване на лиценз и 6 становища за изискана от Комисията допълнителна информация от кандидат-доставчици на социални услуги за деца). Организиран са и са проведени две заседания на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца.

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

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

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

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

Това дава възможност на клиентите на социални услуги за деца и на специалистите, работещи с деца, да имат непрекъснат достъп до пълната информация за необходимата услуга в областта и населеното място, в което живеят.

През отчетния период са проведени общо **176 консултации** (136 по телефон, 17 по електронна поща и 23 в обединената приемна в МТСП на гишето 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 за деца: необходими документи за кандидатстване за издаване/подновяване/прекратяване на лиценз, описание на услугата, методиките за социални услуги за деца, допълнителна информация изискана от Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и др.

*Графика на социалните услуги, за които председателят на ДАЗД е издал лиценз през първото тримесечие на 2016 г., в сравнителен план с четвъртото тримесечие на 2015 г. е представена в Приложение 1 (папка ДАЗД).*

## **5.2.Общи административни услуги**

От общите за администрациите услуги: *издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) и издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП3) въз основа на ведомостите на ДАЗД*, през първото тримесечие на 2016 г. броят на заявените и издадени удостоверения за осигурителен доход са **2**, за трудов и

/или служебен стаж са **2**. Услугата се реализира при спазване на утвърдената процедура и стандартите за качество и време.

С най-голям дял е услугата *извършване на консултации, представляващи законен интерес за физически или юридически лица относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на други административни услуги*. През отчетния период в приемната от служителите на ДАЗД и в териториалните отдели на ГДКПД в страната, както и по телефона, са осъществени **512** консултации, от които 148 на място и 364 по телефона.

*Сигналите, жалбите и заявленията*, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През първото тримесечие инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГДКПД) са обработили общо **736** преписки, от които 451 нови, като се отчита **13** на сто увеличение спрямо броя на постъпилите преписки през четвъртото тримесечие на 2015 г.

Според *профила на подателите*, 41 на сто от подадените нови сигнали са от физически лица, 21 на сто са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, омбудсмана на Република България, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други. *Важна част от работата са случаите по самосезиране от изнесени информации в електронни и печатни медии, които представляват 15 на сто от общия брой*. От Националната телефонна линия за деца 116111 (НТЛД) са постъпили **103** сигнала или 23 на сто, по които от началото на месец февруари 2016 г. се осъществява мониторинг и контрол от служителите на ГДКПД. За част от тях, след получаване на доклади за извършеното проучване от съответните институции, до които са изпратени по компетентност, е изисквана допълнителна информация. В хода на извършена проверка във Възпитателно училище-интернат – гр. Завет, е проверен и сигнал, постъпил от НТЛД, който не се е потвърдил.

По постъпили жалби на граждани и самосезиране са извършени **40** проверки, от които 38 по сигнал и 2 повторни проверки за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания от председателя на ДАЗД. В резултат на контролната дейност са издадени 42 задължителни предписания с 215 точки, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

Според *изложения проблем* съотношението на преписките през отчетния период се характеризира със следните показатели: продължават да са водещи сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето (193 сигнала или 43 на сто от общия брой), за нарушени права и необходимост от предприемане на мерки за закрила (72 сигнала или 16 на сто). На следващо място се нареждат свързаните с упражняване на родителските права и възпрепятствани и/или нарушени личните контакти с детето от страна на единия родител в резултат на влошени взаимоотношения между родителите (34 сигнала или 8 на сто). В част от тях се съдържат твърдения за упражнявано насилие над детето от страна на другия родител, както и сигнали за деца в риск. Намаляване бележи делът на сигналите, в които е изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето и на други институции. И през отчетния период отново са задавани въпроси предимно от юридически лица, свързани с различни процедури и производства, както и е търсено съдействие за разрешаване на жилищен проблем или - материално или финансово подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и на ППЗСП.

### **5.3.Канали за административно обслужване**

## **А. Канали за административно обслужване на Държавната агенция**

През периода януари-март 2016 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 71 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация.

Според *профила на консултираните* - преобладават физическите лица, предимно родители, близки и роднини на детето.

Разгледани *по тематични области*, през първото тримесечие водещо място заемат консултациите, които се отнасят до различни процедури – *осиновяване, настаняване в семейство на близки и роднини, приемна грижа, припознаване, ред за ползване на социална услуга*. На следващо място са свързаните с *проследяване на предприетите действия по подаден сигнал, информация за правомощията и за координати на органите по закрила* и др. Относно упражняване на различни *форми на насилие* (физическо, психическо, сексуално, negliжиране и домашно) са предоставени 59 консултации. Случаите на търсене на съдействие и съвет за нарушаване на *режим на лични контакти с дете от страна на единия от родителите* са 54. Следват консултациите във връзка със *спор за упражняване на родителски права спрямо дете* (52). През отчетния период са предоставени 41 консултации на граждани и юридически лица относно *„дете в риск“*, за което е *необходимо да се предприеме мярка за закрила*. Тридесет са консултациите, при които е изразено *несъгласие с предприети мерки и действия и съставени социални доклади от страна на служителите в ОЗД/ДСП по случай на дете*. Десет са консултациите, при които е търсено съдействие относно *прояви на неприемливо поведение на дете в училище*. Предоставени са консултации относно *права и услуги за деца с увреждания*, както и по въпроси, свързани с *неприемливо поведение на дете в детско заведение и неприемливо поведение на дете в ЦНСТ*. През отчетния период са извършени консултации и във връзка със *съжителство на малолетна/непълнолетна с пълнолетно лице, ранен брак и инцидент с дете*.

В по-голямата част от случаите, след като са дадени насоки за разрешаване на конкретния казус, гражданите са насочвани към компетентния отдел „Закрила на детето“ към ДСП на Агенцията за социално подпомагане. В случай че поставеният проблем е бил от компетентността на друга институция, на гражданите са предоставяни съответните координати и адреси на поделенията на МВР, РИО, районен съд, прокуратура и т.н.

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

## **Б. Национална телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111**

През първото тримесечие на годината чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) **16 111** са приети **23 901** обаждания (средномесечно по около 8000). Услугата е предоставена от ДАЗД на доставчик като аутсорсинг.

Проведени са 2 128 консултации с деца, с родители, с граждани и представители на институции по различни проблеми на децата, от които 169 свързани с насилие (53 с деца, 116 със загрижени възрастни). В повечето случаи като място на насилието е посочвано семейството (в 135 от тези консултации).

Чрез телефона на НТЛД 116 111 са постъпили общо **122 сигнала за деца в риск**, подадени към органите по закрила на детето (ДСП/ОЗД, полиция), както и към ДАЗД, относно *насилие в семейна среда, училищен тормоз, ранни бракове* и др. Двадесет и шест сигнала са подадени от самите деца, 63 – от близки на детето, 33 – от други пълнолетни лица. В голяма част от тези случаи е имало данни за физическо насилие над дете (49 сигнала с данни за физически тормоз), като в повечето от тях то е

съпътствано от психическо насилие. Данни за negliжиране има в 38 от случаите, като в някои от тях има данни както за физическо насилие, така и за negliжиране. В 18 случая децата са били свидетели на домашно насилие между техните родители.

Териториално сигналите са най-вече от районите на София-град, София-област, Пловдив, Шумен, Ловеч, Плевен.

Както и в предходното тримесечие, най-честите идентифицирани рискове са от *физическо и психическо насилие в семейството*. Следващият по честота риск е от *negлижирането на деца*. Насилието продължава да бъде сериозен проблем, засягащ немалко деца. Макар самите те сравнително рядко да се осмеляват да разкрият този проблем, НТЛД е удобен и бърз канал, чрез който всеки загрижен – близък на детето, познат, съсед, може да подаде подобна информация. Сложните случаи изискват преди всичко мултидисциплинарен подход и цялостна работа със семейната система на различни нива, за да се отстранят рисковите фактори, което е възможно само при наличие на подходящи услуги в общността.

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

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

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

\* \* \*

В ДАЗД не са постъпвали предложения, засягащи подобряването на достъпа до услуги и процедурите по тяхното предоставяне. През отчетния период не е регистриран сигнал за лошо администриране. Получени са 6 благодарствени писма по повод обслужването, срочните и навременни отговори на поставени въпроси, подробното информиране по повдигнат от потребителите на услуги проблем.

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

Сроковият контрол в Агенцията се осъществява чрез деловодно-информационната система и разписани вътрешни процедури. С цел спазване на стандартите за качество на административното обслужване ежеседмично се отчита изпълнението на сроковите задачи. Като цяло през отчетния период няма просрочване на преписки. (Вж. папка ДАЗД, Приложение 3)

#### **5.4.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, отнасящи се до предоставянето на административни услуги.

Всяко тримесечие ДАЗД изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Механизмът за обратна връзка се осъществява чрез Анкетна карта по образец, която е анонимна и се попълва на доброволен принцип. Общият брой подадени анкетни карти през първото тримесечие е 63, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование; заетите на пазара на труда; лицата на възраст от 30 до 50 години; потребителите на административни услуги в качеството на физически лица. Анализът сочи, че и през изследвания период процентът на удовлетворените клиенти от предоставянето на необходимата им услуга или информация запазва високо ниво. Обобщените данни от анкетните карти са представени в Приложение 4 (*папка ДАЗД*). *В изследваните анкетни карти няма оценка, варираща към лошо или незадоволително обслужване. През отчетния период 100 на сто от анкетираните клиенти посочват, че са удовлетворени от предоставянето на необходимата им услуга или информация.*

Служителите в ДАЗД спазват високи общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, в съответствие с нормативните актове, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване.

## **VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ**

#### **6.1. Административни услуги и постигнати ползи за обществото**

Агенцията за хората с увреждания (АХУ) в съответствие със своята мисия активно участва в дейностите по интегриране на хората с увреждания чрез създаване на условия и гаранции за равнопоставеност и пълноценното им участие във всички области на обществения живот, както и – за упражняване на техните права чрез осигуряване на социално-икономическа подкрепа на тях и техните семейства и интегриране в обща и/или специализирана работна среда.

През първото тримесечие на 2016 г- АХУ е осъществила 2 626 услуги ( при **20 326 административни услуги** за четвъртото тримесечие на 2015 година), в резултат на което се постигат очаквани ползи за обществото: интегриране на хората с увреждания в обществото, посредством осигуряването на придружители за посещения в обществени, здравни и културни заведения; откриване на нови работни места; осигурени здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания; внедряване на нови технологии; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез участието им в мероприятия, организирани от НПО; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност; осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение, адаптирани за хора с увреждания; осигурени средства за капиталови вложения и рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с увреждания; осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти; осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.

#### **6.2. Специфични услуги**

Агенцията за хората с увреждания продължава да предоставя 13-те услуги, вписани в Регистъра на услугите на ИИСДА – в разглеждания период няма вписани нови или отписани услуги.

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

- *Издаване на удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ – 64.;*

- Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда – 63;

- Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейност по предоставяне на помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания и медицински изделия, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ – 8;

- Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора са увреждания (текущо финансиране) – 3.

По останалите специфични услуги не е имало клиенти в началните месеци на годината.

### **6.3. Общи услуги**

АХУ е предоставила от общите услуги, осъществявани от администрациите, само *Информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания* на 2 488 свои клиенти.

*(Вж.папка АХУ, Приложение № 1)*

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

Няма финансиране на проекти по управляваните от АХУ програми. Това се дължи на факта, че програмите се обявяват в началото на годината и в анализирания период се приемат проектни предложения, които се разглеждат, одобряват, подписват се договорите с бенефициентите. Фактическата дейност по проектите започва в следващото тримесечие, когато се извършва първото финансиране.

Продължава увеличеният интерес за регистриране на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по реда на чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ, което се е превърнало в трайна тенденция.

### **6.4. Канали на достъп и достъпност на средата**

Агенцията за хората с увреждания поддържа отворени пет канала на достъп. Предоставените през последното тримесечие на 2015 година услуги се разпределят според предпочетения от клиентите канал за обслужване както следва:

- устни консултации и информации на място в АХУ – 238 (при 217 в края на 2015 г.);

- консултации и информации по телефон – 627 от 570;

- заявление на хартиен носител – 1 550 (при 3 306 за второто тримесечие и 5 870 – третото на 2015 г.);

- заявление по e-mail – 110 или с 10 повече;

- въпроси и отговори на интернет базирана форма в сайта на АХУ – 101, тоест близо петкратно повече спрямо последното тримесечие на 2015 г. *(Вж.папка АХУ, Приложение № 2)*

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

От данните следва извода, че се наблюдава тенденция за увеличаване на броя предоставени услуги, във връзка най-вече с течащите срокове за кандидатстване по обявените от Агенцията програми. Многократно е нараснало използването на интернет базираната форма в сайта на АХУ.

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

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

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

#### **6.6. Обратна връзка с физическите и юридическите лица**

Относно обратната връзка с физически и юридически лица по повод на административното обслужване може да се отбележи, че за периода няма регистрирани сигнали и оплаквания относно обслужването на гражданите и бизнеса, няма и писмени похвали за служители на Агенцията. Предвид малката численост на екипа на АХУ не е проведено анкетно проучване, отнасящо се до административното обслужване. Агенцията за хората с увреждания участва в изграждането на интегрирана среда за електронен обмен на документи между Министерството и администрациите към министъра и предприема необходимите действия от компетентността си, съгласно указанията от МТСП.

Агенцията не разполага със звено за административно обслужване, а със служител, който съвместява изпълнението на неговите функции. Въпреки това през отчетното тримесечие всички клиенти са били обслужени качествено и в срок, видно и от липсата на сигнали и оплаквания относно обслужването на гражданите и бизнеса. Служителят, изпълняващ функциите по административното обслужване, е осигурен с необходимата информационна и комуникационна техника, които му позволяват да предоставя качествено административно обслужване.

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

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

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

Администрациите към министъра на труда и социалната политика стартираха Новата година и отразиха резултатите в модулите на Интегрираната информационна система на държавната администрация за Старата година със задоволство от осъществените дейности „едно гише“ при обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание и поведение, редом с времевите стандарти в работата със заявителите на потърсени услуги. Обслужените повече от 2 милиона клиенти са доказателство и за обема от работа, извършен в съответствие с изискванията на целите и задачите, които си е поставила всяка от администрациите към министъра на труда и социалната политика, както и в съответствие с държавната политика по модернизация на администрацията и предоставянето на услуги при непрекъснато намаляване регулаторната тежест за гражданите и бизнеса и все по-насочено провеждане на процесния подход и принципите на комплексното административно обслужване. Продължават на дневен ред да са спомагателните процеси, свързани с интегрираната електронна среда, техническото обезпечаване на работните места със съвременна техника, мотивиране и надграждане на административен капацитет у служителите, ангажирани с дейностите по иновативното административно обслужване.

Работили по създаването на част 1 и обобщили:

В. Василева-гл.експерт ДПАОЧР

Ив. Младенова-гл.експерт ДПАОЧР

ВВ, ИМ- ДПАОЧР