



АНАЛИЗ

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

През **третото** тримесечие на настоящата година административните звена в Министерството на труда и социалната политика, неговия Център за обаждания и второстепенните разпоредители с бюджет към министъра - при спазване на заложените в нормативните актове стандарти – гарантираха възможността гражданите и бизнесът да реализират свои основни права, формуирани в българското и европейското законодателство. Всички администрации осъществяваха своята дейност по административното обслужване според нормите на общото и специфично законодателство и със стремеж за резултати в политиката по качество на всяка една отделна администрация, отразяващи спецификата на заинтересованите страни и нейните услуги.

Направените констатации, изводите и оценките в настоящия анализ са въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП и неговия Център за обаждания; анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ), като са осъществени **1 694 879 услуги** (второто тримесечие - 1 583 863 услуги, при 2 298 558 през първото тримесечие), без да са включени данни за част от консултациите чрез стационарните телефони, давани от експертите в МТСП и централните управления на агенциите. Въз основа на разгърнатата система на обслужване на едно гише администрациите поддържаха отворени и покриваха всички изградени канали за достъп до информация, така че гражданите и юридическите лица да могат да изберат най-подходящия за тях начин за достъп до предоставяното административно обслужване.

I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП

През летния период на отпуските по създадена добра практика – на принципа на взаимозаменяемост и при поемане на повече функционални задължения - административните звена в Министерството продължиха да работят координирано помежду си, с Центъра за обаждания и с второстепенните разпоредители с бюджет към министъра за осъществяване на качествено административно обслужване. През третото тримесечие на 2016 година служителите от МТСП са осъществили общо **26 891** услуги на физически и юридически лица.

„Горещият“ телефон е водещ канал за клиентите на Министерството - предпочитанията на ползвателите съставляват **отново 68 на сто** от всички услуги, както и през второто тримесечие. Поради относителната обособеност и голямото им количество данните за Центъра за обаждания се представят отделно.

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

Основната функция на Министерството като администрация е да създава политики и да изготвя актове във връзка с тях, поради което осъществява малко административни услуги на външни клиенти. Три са специфичните услуги, които предоставя, 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 третото тримесечие на 2016 година **18** административни структури са заявили искане за получаване на служебни книжки, въз основа на което са предоставени **721** служебни книжки. И през този отчетен период клиентите не са се възползвали от осигурената от МТСП възможност да подават заявленията за услугата с квалифициран електронен подпис чрез официалния раздел на интернет страницата на институцията.

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 предоставена на **петима** заявители.

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

Предоставените **консултации** чрез изготвяне на писмени отговори по поща, електронна поща; консултации по телефон, в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори” и от Службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **8 475** (при 6124 за същия период на предходната година, т.е. – с 18 на сто по-малко). Данните сочат, че е налице повишение с **9** на сто в сравнение с второто тримесечие на 2016 г. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1). Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услуги както следва:

През отчетния период се наблюдава завишено търсене на консултации и предоставянето на информация на бенефициентите по новите схеми на *Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.* Клиентите са обслужени от Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП) – **4 230** услуги, като от тях най-много са консултациите по телефон – 2 800.

Втора позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП през това тримесечие заема дирекция „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ППТТМ), осъществила **1300** консултации. Новият подход за разработване на регионални програми за заетост и необходимостта от предоставяне на консултации на общините обяснява предоставените **1 140** консултации по телефон.

Дирекция „Трудово право, общественно осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) е с предоставени **980** услуги, като най-предпочитан канал за консултации от клиентите са, поддържаните от дирекцията продрубрики от рубриката „Въпроси и отговори” с **687** предоставени консултации. Постоянна тема за консултации от дирекция ТПООУТ е прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за

социално осигуряване и другите актове, свързани с трудовото и осигурително законодателство, стимулирано и от обнародваните съществени промени в тях. На следващо място - с 565 услуги, е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са предоставени от СТСВ към посолствата в чужбина: клиентите са предпочели да се консултират най-вече по телефон и електронна поща, което се запазва като предпочитание от предходни периоди. През отчетния период на 30.09.2016 г., Службите по трудови и социални въпроси в Германия и Гърция, са провели информационно-консултативни дни във връзка с трудови или социални права на българските граждани живеещи на територията на съответната държава. На срещата в Берлин на българските граждани е предоставена конкретна информация по трудови и социални въпроси, а на срещата в Атина посетителите са получили информация за процедурите и необходимите документи в сферата на социалната сигурност за реализирането на индивидуални права.

Проведените срещи от служителите в СТСВ се свеждат до следното:

Ръководителят на СТСВ - Лондон през месец юли участва в брифинг във връзка със ситуацията на европейски граждани след референдума за излизане на Обединеното кралство от ЕС. На проведената на 5 август 2016 г. - среща с представители на клона на Международната организация по миграция в Лондон са дискутирани възможностите за осигуряване на подкрепа за репатриране на български граждани, жертви на трафик. С цел защита правата на българските граждани, работещи на Острова, на 8 септември 2016 г. е направена среща с представители на Инспектората за посреднически агенции в Обединеното кралство (Employment Agency Standards Inspectorate). На срещата са обсъждани възможностите за подаване на сигнали от страна на Посолството на Р България при нарушаването на трудови права. На 25.08.2016 г. ръководителят на СТСВ – Берлин, заместник-изпълнителният директор на Агенцията по заетостта и ръководителят на Eures-България г-жа Славка Радева и участват в откриването на новата учебна година по Програма „MobiPro-EU” в гр. Ерфурт. Проектът, включен в тази Програма, предвижда обучение на младежи от България и Испания по специалностите „*пътно строителство*” и „*стоманобетонно сградно строителство*”. Общият брой на обучаваните младежи през тази учебна година е 60, 40 от които са младежи от България.

На 20 юли 2016 е проведена работна среща в СТСВ - Кралство Испания за обсъждане възможностите за интензифициране на сътрудничеството, последващите срещи са свързани с получаването на пенсиите от българските граждани и прилагане на испанското трудово и осигурително законодателство.

Организирано бе работно посещение на министър Русинова и среща с министър Щюгер във Виена; На 29 септември Министерството на труда и социалната политика на Р България представи в гр. София текущите резултати от изпълнението на *Европейската гаранция за младежта* на семинара с Федералното министерство на труда, социалните въпроси и защита на потребителите на Австрия, предвиден в Работната програма за сътрудничество между България и Австрия за 2016-2017 г.

Представителите на Министерството в СТСВ във Виена, Берн, Лондон, Дъблин, Мадрид и Берлин са оказали спешно съдействие на 25 български граждани. Тематичният анализ от отчети на СТСВ показва, че се запазва интересът към упражняването на права при работа и живот в държавите-членки, където има открити СТСВ. Запитванията от граждани са насочени предимно към условията на труд в съответната държава, права за пенсиониране, достъп до здравна система (права за лечение при спешни случаи, заплащане на лечението, достъп до спешни здравни услуги; проверка на здравно-осигурителен статус); достъп до системата за социално осигуряване и най-вече до детските надбавки, право на обезщетение за

безработица, проблеми с неизплатени трудови възнаграждения и некоректно предоставени трудови договори от работодател и трудов посредник, информация за необходимите преносими документи за доказване на осигурителен стаж и запазване на здравно осигурителен статус при окончателно отпътуване от страната на пребиваване. Зачестяват обажданията до СТСВ по повод български граждани, изпаднали в затруднена ситуация и нуждаещи се от средства или документи за завръщане в България; или български граждани, кандидатстващи за пенсии/помощи и имащи затруднения с набавянето на необходимата документация.

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила **305 консултации**. Предпочитан канал за достъп до консултациите на дирекцията е **рубриката „Въпроси и отговори“ - 67 на сто** от общия брой услуги. Основните теми, по които са работили служителите с граждани, са свързани с реализиране правото на *целева помощ за отопление, условия за месечно социално подпомагане, еднократна помощ, преференции за хората с увреждания и право на интеграционни добавки*. От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са **221** – те засягат предимно условията за получаване на социални услуги и най-вече предоставянето на услугата *Личен асистент* по различните програми и проекти.

От общата администрация от дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР), отдел „Човешки ресурси“ е осъществил **5 консултации** във връзка с предоставяните от дирекцията административни услуги. Основният дял от осъществените услуги – е на Звеното за административно обслужване в отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР, предоставило **868 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 **традиционната и електронната поща 667 заявления - искания, предложения и сигнали** на граждани, **150** са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. На вниманието на изпълнителните директори на ВРБ са предоставени **16** преписки за предприемане на конкретни действия във връзка с предоставяните административни услуги за гражданите. Запазва се тенденцията от предходните периоди най-голям дял от получените заявления-искания, изискващи експертно становище на специализирана дирекция в МТСП, да се насочват към дирекция ТПООУТ – **41** на сто от запитванията, касаещи функционалните компетенции на дирекцията. На вниманието на началника на кабинета на министъра са насочени **61** от преписките, съдържащи предложения по политиките на Министерството.

По компетентност **250** преписки са насочени към агенциите – ВРБ към министъра и техни териториални поделения, поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физически и юридически лица и други администрации, извън системата администрации към министъра на труда и социалната политика. Най-голям е делът на преписките, насочени за проверка и предприемане на конкретни действия за предоставяне на подходящи социални услуги към регионалните дирекции за социално подпомагане - **147** преписки. Към Агенцията за социално подпомагане за проверка във връзка с *предоставянето на социални помощи и сроковете за изплащането им* са насочени **47** преписки. През третото тримесечие **33** са получените сигнали за нарушения при прилагането на трудовото законодателство, насочени за проверка към Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“. Към Агенцията по заетостта за оказване на съдействие при реализирането на пазара на труда са препратени **16** преписки. Постоянен интерес

представлява и достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане, както и сроковете за изплащане на различните социални помощи.

За проверка и предоставяне на конкретна информация към Националния осигурителен институт и териториалните му поделения са изпратени **44** преписки по пенсионни въпроси (отпускане, спиране и размер на пенсия), както и заявленията, свързани с различните видове обезщетения.

От експертите в отдел АДО (ДПАОЧР) са изготвени **55** отговора по въпроси от общ характер.

След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция без отговор са оставени **63** преписки – предимно заявления от клиенти, на които е предоставена вече информация и при повторното заявление не са възникнали нови факти и обстоятелства.

По другите общи услуги отчетните данни през третото тримесечие т.г. 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 **11**. В сравнение с предходното тримесечие заявителите на услугата са с 8 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 **7**, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти.

- извършени **3** услуги относно уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

В обобщение, през третото тримесечие количеството услуги бележи повишение спрямо предоставените услуги през второто тримесечие с **9** 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 юли – септември 2016 година се запазват предпочитанията от второто тримесечие и най-предпочитан канал за информация и консултации е телефона. Чрез този канал за достъп са извършени **3 953** консултации. На следващо място предпочитанията са към консултации по поща. **По поща постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са 1 986**. В рубриката „**Въпроси и отговори**” за тримесечието са предоставени отговори на **1 156** клиенти, при постъпили 1109 искания за консултация чрез този канал, по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. Продължава обаче установената тенденция да се задават многократното едни и същи въпроси, в подрубриката „Социални помощи“ и „Интеграция на хората с увреждания“ - въпросите, които постъпват, са от компетенциите на други рубрики или запитванията съдържат конкретни казуси, чието решаване е от компетенциите на Агенцията за социално подпомагане. Така тя се превръща в разпределител на въпроси, което създава напрежение и недоволство у потребителите, а от друга страна, ангажира експертно време в не особено ефективна дейност. По тематични рубрики предоставените отговори на запитвания са отразени в *Приложение 1, таблица 3 (Вж*

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 **1 129**. Предоставените **лице в лице** консултации са общо **226**, в обединен ия Център за информация и услуги (приемната) в Министерството са осъществени **39 специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване**, а при посещения на място при бенефициенти ГД ЕФМПП е предоставила **37 консултации**. Най-съществен дял в консултациите *лице в лице*, за отчетното тримесечие има Звеното за административно обслужване в отдел АДО, ДПАОЧР, осъществило по проблеми и въпроси от общ характер **107** консултации.

В сравнение с предходното тримесечие се запазват предпочитанията на клиентите към каналите за достъп до информация и консултации. С изключение на консултациите *лице в лице*, които бележат понижение, търсенето на информация и консултации в останалите канали за достъп - телефон, поща, ел. поща и рубриката „Въпроси и отговори“, бележат повишение. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2)

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

През третото тримесечие на 2016 година анализът в съдържателен план показва, че на първо място са въпросите по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“ – *изпълнението на процедурите „Ново работно място“, „Активно включване“, запитвания във връзка със стартиране на нови схеми: „Активни“, „Ново работно място 2015- 2 краен срок“ и „Независим живот“, „Добри и безопасни условия на труд“*. В областта на **трудовото и осигурително законодателство - тематиката остава непроменена**: За голяма част от клиентите от особена важност продължи да бъде достъпът до предоставяне на услугата „*Личен асистент*“, *подпомагането с целева помощ за отопление и предоставяне на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас*. В областта на трудовата заетост и възможностите за реализиране на пазара на труда – акцентите бяха върху *разработването на регионални програми за заетост и изпълнението на програмата „Старт на кариерата“*, като *консултираните са най-вече общини и областни администрации*.

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

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

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

Предвид изложените проблеми при администрирането на подрубриките „Социални помощи“ и „Интеграция на хората с увреждания“ от рубрика „Въпроси и отговори“, дирекция ПХУРВСП предлага **на официалната интернет старница на Агенцията за социално подпомагане да се публикува редовно актуална и подробна информация по предоставянето на социални помощи, както и поддържането на подобна рубрика от Агенцията**. По този начин ще се подобри качеството на обслужване на клиентите на МТСП и ВРБ.

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

Неразделна част от системата за самооценка на административното обслужване са утвърдените форми и механизми, проследявани и чрез годишните доклади за дейността на администрацията, които са и документи по качеството от Системата за управление на качеството на МТСП. Тези документи по качеството са интернет базирани в официалния раздел на интернет страницата на МТСП и са на разположение в Центъра за информация и услуги в сградата на Министерството. Данните за третото тримесечие на 2016 година са представени в *папка МТСП, Приложение 2* и се свеждат до следното:

Анкетната карта за обратна връзка с гражданите във връзка с административното обслужване е попълнена от **36 респонденти** през официалния раздел на интернет страницата на МТСП – при 23 анкети второ тримесечие на настоящата година. Използвали са услугите 97 на сто от анкетиралите се, което бележи ръст от 6 на сто в сравнение с предходното тримесечие. Участващи с мнение, че *лесно се намира информация за администрацията и извършваните услуги от МТСП* относително се запазват - **89 на сто**. С 18 на сто обаче спадат положителните отговори, че *лесно се намира информация за начина на достъп до услугите* – тоест от 96 на сто стават 78 на сто.

По **станданти за съдържание качеството на предоставяната информация** анкетиралите се определят така: при **писмените материали** по един от показателите има запазване на стойностите, но при два от тях – продължава нарастването съответно с 5 и със 7 на сто. Данните сега сочат, че като *ясна и лесно разбираема* писмената информация се оценява от **92 на сто** и *пълна* - според 81 на сто от респондентите.

При **устните обяснения** по един от показателите има спад с 10 на сто, но при два от тях – продължава нарастването на стойностите (съответно с 4 и със 7 на сто). Положителни са мненията относно показателите за *яснота, разбираемост* и за *точност* на устните обяснения: по **86 на сто**. Като *пълни* обясненията се определят от 81 на сто.

През отминалото тримесечие на 2016 година относно **формите за достъп до информация** на анкетния въпрос: *Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги, свързан с поддържаните отворени канали за достъп до обслужването от МТСП, така че клиентите да могат да избират най-подходящия за тях, предпочетените отговори са четири: за трети път *роднини, приятели, познати* излизат като водещи информатори - това сочат **42 на сто** от респондентите. Със същата тежест е *личен разговор със служител - 42 на сто*. Второто място с по 8 на сто си делят *интернет и телефонен разговор със служител на Министерството*). С нулеви стойности са *телевизията, нормативните актове и други документи, информационното табло, брошури и листовки, както и вестници и списания*.*

Като най-предпочитан източник на информация относно административното обслужване и услугите на МТСП участвалите в анкетата извеждат **за в бъдеще** отново *интернет* – макар и предпочитанията да намаляват от 29 на сто на **25 на сто**. По-големи са очакванията на респондентите от *вестниците/списанията*, които се позиционират с 3 на сто по-малко предпочитания (22 на сто), следвани от *информационното табло* (17 на сто). *Телевизията* – с 12 на сто предпочитания отстъпва на 4-о място. С 2 на сто по-малко предпочитания се позиционират *брошури и листовки* като източник на информация. Следват два източника със стойности от 5 на сто: *личен и телефонен разговор със служител на Министерството*. Докато през второто тримесечие с нулеви стойности бяха *роднините, приятелите и познатите*, то сега очакванията от тях са 4 на сто и изпреварват като източник *нормативни актове и други документи* – с едва 2 на сто.

При **отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение* оценката на респондентите е най-висока: **89 на сто**. Вторият по тежест критерий е *умението на служителите да разберат проблема/запитването на клиента* – стойностите стават **83 на сто**. Продължава спадът, който се наблюдава няколко поредни тримесечия по показателя за *равнопоставеност* - явно, защото респондентите нямат информация за другите обслужени лица (92 на сто отговарят *Не знам*), с които да се съизмерват.

Ако предходното тримесечие **зоните за подобрене** на административното обслужване се разпределяха в три степени, то сега по всичките пет наблюдавани зони има препоръки за подобрене както следва:

Водеща зона за подобрене е *достъпът до информация* – с открояващите се 42 на сто. С нулеви стойности са показателите: *отношение на служителите към клиентите* и - *знанията и уменията на служителите*. *Количеството на предоставяната информация* заема втора позиция – с 28 на сто, следван от показателя за *качеството на предоставяната информация* -19 на сто. Със стойности под 10 процента се нареждат двата останали показатели, а именно: *знанията и уменията на служителите* - 8 на сто и *отношение на служителите към клиентите* – 3 на сто.

Данните за бенефициентите за третото тримесечие на 2016 година се характеризират със следното: продължава да нараства броят на работещите - от 61 на 72 на сто, на *пенсионерите* - от 4 на 6 на сто, докато на *безработните, търсещи работа*, намалява - от 31 на 22 сто. *Работодателите* и *учещите* са с нулеви стойности. В сравнение с второто тримесечие при декларирания *образователен ценз* се запазва водещият статус на *среднистите*, следвани от *висшистите* – респ. първите са 58 на сто – от 55 на сто, а тези с висше образование – от 45 са 36 на сто. Шест на сто (6 на сто) са се самоопределили като хора с *основно образование*. По *възраст* първото място си делят две групи с по 31 на сто: от 40 до 49 г. – от 22 на сто и от 50 до 59 г. – от 35 на сто през предходното тримесечие 2016 г. Трудовоактивните хора в групата на 30-39 -годишните е следващата със запазване на 30 на сто относителна тежест сред респондентите. Третата възраст на лица от 60 до 69 години е с 5 на сто, докато над 70 години липсва представителство, а най-младите, 18-29-годишните, са с 3 от 13 на сто представителство. Традиционното представителство по *пол* в полза на жените отбеляза явление на спад през предходното тримесечие на годината (52 на сто), а сега за третото тримесечие на 2016 година - мъжете и жените са поравно.

Формата **Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от МТСП** е използвана от повече потребители - има **25** или с 6 заявления повече за третото в сравнение с второто тримесечие на 2016 година. Ползвателите **по вид** са определили заявленията си като: *оплаквания* – **52 на сто**, тоест броят им дори нараства спрямо предходното тримесечие с 10 на сто, за сметка на *сигналите*, които от 42 на сто стават **28 на сто**. Процентът на *похвалите* се увеличава – на **8** от 5 на сто, а **12 на сто** съставляват *предложенията*, т.е. почти запазват своята тежест. По показателя за **начин на обслужване** от администрациите могат да се определят една трета от заявленията, съотнасяйки се към четири от организациите към министъра на труда и социалната политика и една четвърт от подвеждащите се под този показател – към друга администрация. За ДСП на АСП – са 3 или 37 на сто, за БТ на АЗ – са отново 2 или 25 на сто, колкото бяха и през второто тримесечие, а едно е за МТСП – 13 на сто.

По политики от компетентността на министъра, неправомерно заявени в тази форма, са постъпили публикации, отнасящи се до: програми и проекти (27 от 31 на сто) и трудовоправни проблеми и помощни средства (по 20 на сто), закрила на детето и помощи и обезщетения (по 13 на сто), както и НКПД (7 на сто). Въпреки това тези заявления са предоставени за експертна преценка в бек офиса.

През това тримесечие, както и през второто тримесечие на 2016 г., преобладаващото мнозинство заявители са от села и градове - извън областните центрове: 44 на сто (от 58 на сто). С по 28 на сто са заявителите от областни центрове в страната (от 26 на сто) и „софиянци“ (от 11 на сто) - няма податели от чужбина. Като колективен подател (4 на сто) се определя едно от заявленията, 60 на сто са жените, а останалите са мъже (36 на сто).

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

Писмата, постъпили по електронната поща - всички постъпили заявления 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*.

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

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

През третото тримесечие на 2016 г. консултации, свързани с политиките от компетенциите на министъра на труда и социалната политика, както и по други социални въпроси, са получили граждани и юридически лица в резултат на обаждания **15 987**, въз основа на които екипът на Центъра за обаждания е осъществил **18 365** консултации по трудови, социални и други поставени от заинтересованите лица въпроси. В сравнение с предходното тримесечие на текущата година се наблюдава ръст в проведените консултации от **1 583** или **9.4 на сто**. Продължава популяризирането на безплатния за гражданите телефонен номер 0800 88 001 от служителите чрез поддържането на актуална информация в интернет страницата на Центъра в социалната мрежа Facebook – чрез публикации относно политиките на Министерството, като се наблюдава тенденция все повече граждани да поставят въпроси относно изплащането на семейните помощи за деца. На клиентите се предоставяше кратък отговор, но основно бяха насочвани да потърсят информация на безплатната телефонна линия.

2.2. Тематично разпределение на консултациите по рубрики

Отново най-често клиентите се интересуват от сроковете за изплащане на месечните помощи по реда на *Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД)*, *Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ)*, *Закона за социално подпомагане (ЗСП)* и правилниците за тяхното прилагане; мерките за заетост, които се регламентират в *Националния план за действие по заетостта (НПДЗ)* за 2016 г., свързани със социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“ и „домашен помощник“, предоставяни по *Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“* и по проект „*Независим живот*“; възможността за подпомагане с хранителни продукти по *Оперативната програма за храни по Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014-2020* и др. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за третото спрямо второто тримесечие на 2016 г., и за третото тримесечие на 2015 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към *Анализа*, а количествените резултати - между 3-ото тримесечие на 2016 г. с 2-ото тримесечие на 2016 г. и 3-ото тримесечие на 2015 г. - са представени в *Приложение №1, Таблица 1*.

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката *Социална защита и социална интеграция*. За третото тримесечие на 2016 година в нея са регистрирани **15 256** консултации или **83.1 на сто** от общия брой за

периода, отбелязвайки ръст от 16.4 на сто спрямо второто тримесечие на текущата година или 2 146 консултации повече. Гражданите проявяват най-голям интерес във връзка със *законоустановените срокове за извършване на социалните плащания (т.нар. „детски“, „помощи за деца“ и „интеграционни добавки“); 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.* Запазва се тенденцията най-силно влияние за запитвания на гражданите да оказват различните дати, на които се извършват социалните плащания през календарните месеци.

В рубриката *Други (от компетенцията на МТСП)* са регистрирани **1 548** консултации или **8.4** на сто от общата численост. Намалението в сравнителен план спрямо второто тримесечие на 2016 г. е с **12.1** на сто или 213 консултации. Значителен брой от проведените консултации са свързани с реализирането на *Оперативната програма за храни на Фонда за европейско подпомагане на най - нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014 - 2020 г.* с управляващ орган Агенцията за социално подпомагане. Продължава да се предоставя подробна информация на гражданите за критериите по идентифициране на потребителите и продължаване изпълнението на Програмата и отпускането на втория транш с безплатните хранителни продукти, както и - за реда и условията за отпускане на финансова помощ от *Фонд „Социална закрила“*.

Според проявения интерес от страна на гражданите, рубриката *Други (извън компетенцията на МТСП)* се нарежда на трето място за третото тримесечие на 2016 г., като са извършени **464** консултации или **2.5 на сто** от общия брой за периода. В сравнение с второто тримесечие на 2016 г. са регистрирани 139 консултации по-малко, изразяващо се в спад от 23.1 на сто консултации. Към разглежданата рубрика са отразени запитвания, отнасящи се до компетентността на различни административни структури. Основната част от извършените консултации са по поставени от гражданите въпроси относно дейността на: *Националния осигурителен институт – изчисляването и сроковете за изплащане на пенсията и различните видове парични обезщетения; областна и общинска администрация – сроковете за изплащане на трудови възнаграждения на лица, наети по програми, чиито работодатели са различните общини на територията на Р България; Националната агенция по приходите – данъчни облекчения за лица с намалена работоспособност по Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ)* и др.

Рубриката *Програми и проекти* е четвърта по брой консултации – **447** или **2.4 на сто**, със спад от 19.2 на сто или **106** консултации в сравнение с второто тримесечие на 2016 г. Обект на граждански интерес бяха стартиралите мерки и програми за осигуряване на заетост, предвидени в Националния план за действие по заетостта за 2016 г. и по-конкретно - схемите „Обучения и заетост“, „Обучения и заетост за младите хора“, процедурите за ползване на насърчителните мерки за заетост и обучение и др.

Според проявения потребителски интерес, рубриката *Работни места* е на пето място, с осъществени **263** консултации или дял от **1.4 на сто**. Намалението е незначително - с 5.1 на сто или 14 консултации в сравнение с второто тримесечие на 2016 година. Значителен брой консултации се отнасят към сроковете за стартиране на различни програми, осигуряващи обучение и заетост. Анализът показва, че причината за по-малкия брой консултации в сравнение с 2^о тримесечие на 2016 г. е в увеличената сезонна заетост и включването на безработни в субсидирана заетост.

Рубриката Здравословни и безопасни условия на труд, административни услуги за работодатели/работници се подрежда на шесто място, като отразените консултации са **160** или **0.9 на сто** от общия брой за 3^{то} тримесечие на 2016 година. Спрямо второто тримесечие на 2016 г. е налице спад от 37.7 на сто - 97 консултации, а спрямо същото тримесечие на 2015 г. отчитаме ръст от 21.2 на сто - 28 консултации

повече. Основната част от проведените консултации се отнасят до административните услуги, предоставяни от ИА ГИТ.

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

2.3. „Горещи“ теми и предложения

В обобщение, като „горещи“ теми през третото 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;*

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

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

- *заложен промени в Закона за насърчаване на заетостта, даващи право на студентите, учащи в редовна/задочна форма на обучение да получават обезщетение за безработица.*

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

- *Министерството на труда и социалната политика и в частност - Агенцията за социално подпомагане, да оказват съдействие хората с увреждания да получат достъп до интернет на по-ниски цени или изцяло - безвъзмездно ползване на услугата, както и - да се подпомогне получаването на електронен подпис от хора, които имат проблеми с придвижването, за да бъдат по-малко зависими от помощта на други лица при заявяването на редица услуги.*

- *по 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. и по-конкретно: при избора на храни да бъдат изключени консервираните продукти и да се отпуснат храни от типа на олио, брашно и захар в по-големи количества.*

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

През отчетния период екипът на кол центъра оптимално организира работата си по приемането и обработването на обажданията на гражданите, независимо от по-голямата си натовареност в резултат на увеличения брой обаждания и - различни по вид отпуски на членове на екипа. Обявените стандарти за качество се спазват от операторите, както и процедурите по качество с отношение към работата на кол центъра.

За отчетния период гражданите са изразили удовлетвореност от обслужването при 81 обаждания или 0.5 на сто от всички регистрирани разговори.

II. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА

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

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

През третото тримесечие на 2016 година административните звена в АЗ, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили общо **827 896** услуги, които са със 195 или 2 на стопо-малко от предходното тримесечие.

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

С приетия на 20.07.2016 г. нов Устройствен правилник на Агенцията по заетостта дирекция „Международна трудова миграция и стратегически партньорства” в Централната администрация на Агенцията беше трансформирана и преименувана на „Международна трудова миграция и посредничество” (МТМП), като част от дейността на закритата дирекция „Европейска мобилност”, касаеща посредничество чрез EURES, премина в отдел „Международни спогодби и европейски услуги за заетост” на новата дирекция МТМП.

През анализирания тримесечие, по услугата *Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели*, българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са консултирали **9 723** лица със или без регистрация в ДБТ, като за около 25 лица има информация, че са започнали работа. През второто тримесечие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са консултирали 9 467 души, като около 200 лица са започнали работа с тяхно посредничество.

През третото тримесечие на 2016 г. се наблюдава увеличение на консултираните лица в сравнение с второто тримесечие на 2016 г. Причината е, че през м. септември започна набирането на кандидати за зимна заетост в туризма в Германия и Австрия.

Административното обслужване на клиентите се извършва по телефона и чрез електронна поща от EURES съветниците в ДРСЗ и ЦА на АЗ, а също и чрез микросайта <http://eures.bg>. По този начин се осъществява пряк контакт с търсещите работа лица и работодателите, бързо се обменя необходимата информация и се реализират обявените свободни работни места. Административната услуга се предоставя и от служители в дирекции „Бюро по труда”, определени за EURES асистенти, които предоставят EURES информация и консултиране лично –индивидуално или по време на информационни дни, кариерни дни или общи трудови борси. По време на проведените информационни дни/трудова борси са консултирани **2 591** души (тази бройка е включена в общия брой на консултираните лица).

Клиентите (търсещи работа лица) са основно два типа: едни, които заявяват принципен интерес към работа в чужбина, без да посочват точно своите познания и

възможности, и други, които кандидатстват по обявени оферти с точно посочени изисквания за образование, опит, познания по чужди езици и т.н. Първият тип клиенти е сравнително постоянен като брой. Вторият тип 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 посредничество”, 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 **155** граждани на трети страни. От тях 125 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 30 са с издадени разрешения за работа от АЗ. През второто тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 142, от които 127 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 15 са с издадени разрешения за работа от АЗ. В изпълнение на същата услуга, през отчетното трето тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на **106** чужденци, а през второто тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 56 командировани чужденци.

През отчетния период във връзка с услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са издадени **48** удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение през второто тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 58.

Във връзка с функционирането на информационно-комуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период **20** посредници са получили електронен достъп до системата, като през второто тримесечие техният брой е 22. Като резултат се реализират следните електронни услуги за лица, предоставящи посреднически услуги по наемане на работа:

- изменения и допълнения на обстоятелствата, вписани в регистъра на издадените удостоверения за регистрация за извършване на посредническа дейност по наемане на работа. През отчетния период са обработени общо **34 он-лайн заявки**, подадени от посредници. За сравнение – през второто тримесечие на 2016г. техният брой е 40 он-лайн заявки;

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

Във връзка с посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа, като системата позволява автоматично извеждане на данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната страница на АЗ. През отчетното тримесечие са обработени общо **60 заявления** във връзка с актуализиране на регистрите за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 384 регистрирани посредници да

водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА ГИТ, във връзка с контролната ѝ дейност.

По услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* за третото тримесечие на 2016 г. са регистрирани **11** предприятия, които осигуряват временна работа - при регистрирани 8 предприятия през предходното тримесечие на 2016 г.

През отчетния период 01.07 – 30.09.2016 г. са приети и обработени документите на **33** лица по услугата *Посредничество по Спогодбата между правителството на Република България и правителството на Държавата Израел за посредничество и временна заетост на гражданите на двете държави*. Заедно с получените и обработени през периода 01.04 – 30.06.2016 г. 510 кандидати, общата бройка на желаещите да работят в сферата на строителството в Израел достигна 543 лица. До интервю и практически изпит по професията, заявена от кандидата, след проверка за допустимост са допуснати 479 лица. Практическите изпити са проведени в периода 8 – 11 август 2016 г. Израелската изпитна комисия одобри 257 кандидати, 195 от които ще получат предложение за работа след одобряването им на принципа на случаен подбор (чл. 6 т. 3 от Процедурата към Спогодбата). Заминаването за Израел е предвидено да се извърши през втората половина на месец ноември 2016 г.

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

За времето от 01.07.2016 г. до 30.09.2016 г. в Звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили 33 писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти. При посещение на място в Центъра за информация и услуги на АЗ, информация и консултация са получили 200 потребители, а 1 555 клиенти са ползвали „горещия” телефон като канал за достъп до услуги.

От 20 януари 2016 г. двама експерти от отдел „Административно обслужване“ предоставят информация и консултация по въпроси от компетентността на АЗ в обединения Център за информация и услуги, намиращ се в сградата на Министерството на труда и социалната политика. За периода 01.07.2016 г. - 30.09.2016 г. те са консултирали 158 физически и юридически лица, като с това общият брой на обслужените клиенти „лице в лице” възлиза на 358.

2.2.1. Фронт офис

2.2.1.1. „Горещ“ телефон

Телефонните запитвания на „горещия” телефон на АЗ за третото тримесечие на 2016 г. са **1 555** или с 240 по-малко от второто тримесечие на 2016 г. При предоставената по телефона информация и проведени консултации през третото тримесечие на 2016 г., както и през предходното тримесечие, най-голям интерес е предизвиквало *реализирането на всички схеми от новия програмен период на Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси” (ОП РЧР)*. По темата са регистрирани **418** обаждания, които представляват 27 на сто от всички регистрирани обаждания през третото тримесечие (*папка АЗ, Приложение № 4*). Много клиенти са се интересували дали ще има нови операции и прием на заявления от заети лица, кандидати за обучение с ваучери по ОП РЧР. Отправени са въпроси дали в новия програмен период 2014-2020 на тази Оперативна програма е предвидено изпълнението на проекти, при които отново ще се насърчава развиването на самостоятелна стопанска дейност от безработни лица.

На второ място по обслужени граждани е темата за **регистрация на търсещите работа лица в ДБТ**, която е представлявала интерес за **387** клиенти или 25 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.

Много лица са изразили своето несъгласие от това, че обучаващите се в редовна, задочна/дистанционна форма на обучение студенти не могат да се регистрират като безработни, търсещи работа, а следва да се регистрират в групата на учащите се лица, като така губят право да получават парично обезщетение за безработица, съгласно Кодекса за социално осигуряване.

На трето място е темата за **условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България** – **286** клиенти или 18 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 работни места в мрежата за мобилност.

Голям интерес е проявен към обявените от немски работодатели 300 работни места за професионални шофьори за превози на близки и далечни разстояния.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за обявените работни места в Германия за електротехници, специалисти по мехатроника и електроника, работници по монтаж и поддръжка на газови, ВиК и отоплителни инсталации, на климатични, санитарни и енергийни инсталации, електромонтьори, бояджии и др.

Има получени запитвания относно набирането на готвачи за работа в самостоятелни и хотелски ресторанти в Южна Англия.

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 **203** клиенти (13 на сто). Много граждани са се интересували как могат да проверят дали конкретна фирма притежава удостоверение за извършване на посредничество по наемане на работа и къде са публикувани списъците с тези фирми.

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо **59** души или 4 на сто, са се интересували от **включване в програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчване на заетостта**. Постъпили са много запитвания относно стартирания прием на заявки за разкриване на работни места по Компонент 1 и Компонент 2 на **Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица от Националния план за действие по заетостта – 2016**.

2.2.1.2. Център за информация и услуги (ЦИУ) в ЦУ на АЗ

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване”, е посетен от **200** физически и юридически лица, които са със 7 лица по-малко или 3.5 на сто, отколкото през второто тримесечие на 2016 г.

При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно **възможностите за трудова реализация в чужбина** – **101** лица или близо 51 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Консултация за *реда за регистрация на фирми-посредници и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информацията относно легитимността на частни фирми, предлагащи услуги по посредничество за работа* са потърсили **48** посетители (24 на сто).

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували **20** лица или 10 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 **14** лица (7 на сто). (папка АЗ, Приложение № 3)

2.2.1.3. Център за информация и услуги (ЦИУ) към МТСП

През третото тримесечие на 2016 г. **158** граждани са потърсили информация за услугите, предлагани от АЗ на изнесените работни места в обединения Център за информация и услуги, намиращ се в сградата на Министерството на труда и социалната политика. Спрямо второто тримесечие на 2016 г. техният брой е намалял с 50.

На първо място по интерес е била темата, свързана с *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ* – **63** или 40 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, касаещи *условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България* – **45** или 28 на сто.

На трето място е темата, свързана с оказване на съдействие за устройване на работа в страната – **10** души или 6 на сто.

2.2.2. Бек офис

2.2.2.1. Писма, постъпили чрез лицензиран пощенски оператор

Общо **33** писма със запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от граждани и организации са постъпили през третото тримесечие на 2016 г., като спрямо второто тримесечие на 2016 г. техният брой е намалял с 26.

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

- 24 предложения (по смисъла на АПК);
- 8 сигнала (по смисъла на АПК);
- 1 запитване. (папка АЗ, Приложение № 1)

От Министерството на труда и социалната политика, Администрацията на Министерския съвет, Администрацията на Президента на Република България, Народното събрание, Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“ са препратени **27** писма, с относителен дял от 82 на сто за становище и отговор по компетентност от Агенцията по заетостта. С останалите **6** писма (18 на сто) гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта.

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

През третото тримесечие на 2016 година, както и през второто тримесечие на 2016 г., най-много постъпили документи – **19** или 58 на сто, са относно *оказване на съдействие за устройване на работа в страната*. Отправените от кореспондентите искания са свързани с търсене на съдействие за започване на работа на самите лица

и/или на друг член на семейството. Искания са отправени от хора от т.н. групи в неравностойно положение на пазара на труда като безработни лица с увреждания, младежи до 29-годишна възраст и лица над 50 годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен крупен работодател от съответния регион, при когото смятат, че ще получават редовно и по-голямо заплащане. Отново в много случаи гражданите споделят, че са безработни, но основните им искания са свързани с разрешаване на финансови, социални, битови, жилищни, здравословни и/или други проблеми или изложенията съдържат недоволство от действията на представители на местното самоуправление.

На второ място - с **5** писма или 15 на сто, се нарежда кореспонденцията, свързана с *програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчване на заетостта*. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в различни програми и мерки за заетост и обучение, като вниманието е насочено към националните програми: „Помощ за пенсиониране”, за заетост и обучение на хора с трайни увреждания и „Асистенти на хора с увреждания“.

На трето място по интерес са писмата – по 2 или 6 на сто, свързани с реализирането на различни проекти по ОП РЧР -, както и условията и реда за регистрация в ДБТ.

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

2.2.2.2. Електронна поща

През третото тримесечие на 2016 година на **електронната поща** на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени **286** електронни писма, които са с 85 по-малко спрямо второто тримесечие на 2016 г, тоест близо 30 на сто.

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

През третото тримесечие на 2016 г. от териториалните поделения на Агенцията са предоставени общо **815 474** специфични административни услуги, които са със 104 по-малко в сравнение с второто тримесечие на 2016 г. или малко над един процент.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Предоставяне на информация за обявените свободни работни места*. През третото тримесечие на 2016г. е дадена такава информация на **266 555** регистрирани в ДБТ търсещи работа лица. За сравнение - през второто тримесечие на 2016 г. информация за заявените свободни работни места и изискванията за тяхното заемане е предоставена на 288 561 лица, които са с 22 006 лица повече от информираните през третото тримесечие на 2016 г. (7.6 на сто повече).

На второ място по брой заинтересовани лица е услугата *Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места*. Такъв подбор е осъществен между **186 756** подходящи кандидати за свободни работни места, докато през второто тримесечие на 2016 г. е извършен подбор между 196 716 подходящи кандидати (5 на сто повече).

По услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрация*, директорите на дирекции „Бюро по труда” са издали общо **101 521** решения за прекратяване на регистрация, като през предходното тримесечие техният брой е възлизал на 122 510 (тоест със 17 на сто повече).

За анализирания период услугата *Професионално информиране, консултиране и ориентиране* са ползвали **81 403** безработни лица - през второто тримесечие на 2016 г.

тази услуга е предоставена на 60 521 безработни лица или през третото тримесечие са обслужени 26 на сто повече клиенти.

За периода юли-септември 2016 г. по услугата *Приемане на заявления за регистрация на търсеци работа лица* са приети и обработени **79 416** заявления на граждани, което е със 17 на сто повече спрямо предходното тримесечие на 2016 г., когато са приети 68 051 заявления за регистрация. За отчетния период в териториалните поделения на Агенцията по заетостта услугата *Насочване на търсеци работа лица към свободни работни места* е предоставена на **57 935** лица, което е с 15 923 лица по-малко от предходното тримесечие.

През третото тримесечие на 2016 г. по административната услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда“* са приети **31 126** заявки за работни места, което е с 5 736 повече от предходното тримесечие. Данните сочат повишаване на потребностите от работна сила и по-голяма активност на работодателите на пазара на труда.

През анализирания период във връзка с услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрация*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност от гражданин и лично подадено заявление-декларация до съответния директор на дирекция „Бюро по труда“, са издадени **4 055** решения, а през предходния период решенията бяха със 111 в повече.

Осъществявайки 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 нови **3 870** безработни лица, тоест с 2 на сто по-малко, отколкото през предходното тримесечие.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение* през третото тримесечие на 2016 г. нови **2 344** работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение на възрастни. Изразходваните средства са в размер на **11 783 755** лв., докато през второто тримесечие на годината броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ) бе 1 743, а изплатените средства - в размер на 12 285 147 лв.

През третото тримесечие на 2016 г. по услугата *Изплащане на стипендии на безработни лица при участие в обучение за придобиване на професионална квалификация* в различни курсове за обучение за придобиване на професионална квалификация по програми и насърчителни мерки от ЗНЗ са включени нови **419** безработни лица. От Държавния бюджет са изразходвани средства за стипендии и транспорт в размер на 416 497 лв.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени нови 90 безработни лица и са изразходвани 26 960 лв.

В сравнение с предходното тримесечие данните са следните: 2 032 безработни лица са включени в обучения за повишаване на квалификацията по програми и насърчителни мерки от ЗНЗ. Изразходваните средства са в размер на 2 473 603 лв.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност* през третото тримесечие на 2016 г. изразходваните средства от Държавния бюджет са в размер на 62 455 лв. (през предходното тримесечие - 32 236 лв.).

През третото тримесечие на 2016 г. общо **74** безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност:

- 13 безработни лица са сключили договор за започване на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятия по реда на чл. 49, ал. 1 от ЗНЗ. Изплатените средства от Държавния бюджет са 57 136 лв;

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

За отчетното тримесечие са изплатени 1680 лв. за осигуряване на заетост на две безработни лица без право на парично обезщетение за безработица по реда на чл.47, ал.4 от ЗНЗ. На 12 лица, започнали самостоятелна стопанска дейност, са възстановени разходите за ползваните външни консултантски и/или съпътстващи услуги по реда на чл. 49б от ЗНЗ, в размер на 3 639 лв.

През второто тримесечие на 2016 г.сравнителните данни показват, че 79 безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност: 26 безработни лица са сключили договор по реда на чл. 49, ал. 1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятия и 53 безработни лица с право на парично обезщетение за безработица са сключили договори по реда на чл. 47, ал. 1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги.

2.4. Канали за достъп до административните услуги, предоставяни от ЦА на Агенцията по заетостта

Агенцията по заетостта поддържа отворени всички канали за обслужване. Според данните, през разглеждания период най-много услуги на потребители са предоставени под формата на информация и консултация по въпроси от областта на дейност на Агенцията по заетостта, чрез канала за достъп „лице в лице”- **824 537**, следван от „горещата” линия – **1555**; *електронната поща* – **1073**; *поща, чрез лицензиран пощенски оператор* – **500** и *телефон* – **231**.

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 модернизиранието на услугите, които тя предоставя. Ръководителите на АЗ редовно се запознават с проблемите на потребителите и се ангажират с бързи и ефективни решения.

От месец септември мобилни екипи в градовете София и Пловдив предоставят специализирани услуги за ключови, структуроопределящи и други крупни работодатели, както и на такива с клонове и офиси в страната. Тяхната роля е да осигурят комплексни или специализирани услуги при търсенето на кадри. Екипите осигуряват гъвкави, съобразени с потребностите услуги, както на обслужвани до момента крупни работодатели от бюрата по труда, така и на нови, с които досега не

е установен контакт, в т.ч. с очакван брой работни места и/или численост на наетия персонал, значими за местния трудов пазар.

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

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

III. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

3.1.Общи резултати от административното обслужване – особености

Агенцията за социално подпомагане (АСП) е изпълнителна агенция, предоставяща 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 са съгласно 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.

Съгласно действащото законодателство в областта на социалното подпомагане, интеграцията на хората с увреждания и закрилата на децата, заявления за административни услуги се подават лично или от упълномощено лице по постоянен или по настоящ адрес на лицето/детето, като редът е изрично посочен в съответния специален нормативен акт.

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

Потребителите, ползващи административни услуги, предоставяни от Агенцията, са от различни целеви групи и надвишават 2 милиона годишно. Именно поради тази причина въвеждането на електронното управление е от особена важност за подобряване и облекчаване на административното обслужване на гражданите и бизнеса.

През програмен период 2007-2013г. 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, е изградена интегрирана информационна система от база данни на АСП, включваща модули: *социално подпомагане, закрила на детето и социални услуги*. Системата е внедрена във всички териториални структури на Агенцията.

От м. юли т.г. във всички структури на Агенцията е внедрена и интегрирана информационна система за документооборот.

Внедряването на двете системи цели улесняване на достъпа на гражданите и бизнеса 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.

В отговор на приетите промени в АПК и Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., свързани с 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, и е въведено служебно осигуряване на информация. За тази цел АСП има сключени споразумения за обмен на данни и информация, касаещи 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, все още не се предоставят електронни административни услуги. Във връзка с облекчаване на потребителите, в План за действие за намаляване на административната тежест за бизнеса с 30 на сто за периода 2015-2017 г., Агенцията е заложила въвеждане на възможност за електронно подаването на заявления за вписване в Регистъра на доставчиците на социални услуги. За целта са приети законодателни промени, регламентиращи подаването на документи по електронен път, и към момента предстои реализиране на процеса през Интегрираната информационна система на АСП.

С цел улесняване на достъпа и повишаване на информираността на потребителите на административни услуги на електронната страница на Агенцията - www.asp.government.bg, се поддържа актуален списък с описание на административните услуги, необходимите документи и образци за подаване на заявления.

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 часа. Агенцията за социално подпомагане разполага и с „горещ“ телефон (02 935 0550) и електронна поща (ok@asp.government.bg), на които могат да се предоставят сигнали и предложения. Всяко едно териториално поделение разполага с телефон и електронен адрес, публикувани на електронната страница на агенцията, на които могат да се подават сигнали и предложения, а така също - се предоставят и консултации по действащото законодателство.

Общият брой на предоставените административни услуги на гражданите и бизнеса през третото тримесечие на 2016 г. е **788 496**, тоест с **близо 52 на сто повече, отколкото през второто тримесечие на 2016 година** (*тапка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От тях 788 365 са предоставени на физически лица, а 131 - на юридически лица.

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

През третото тримесечие на 2016 г. от териториалните структури са предоставени общо **786 050** административни услуги, от тях **635 341** или 80.83 на сто са специфични, а **150 709** или 19.17 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 целева помощ за отопление по реда на Наредба № РД-07/5 от 16.05.2008 г. на Министъра на труда и социалната политика*. Приемът на заявления-декларации има кампаниен характер, започва на 01.07.2016 и ще продължи до 31.10.2016 г.

За периода юли – септември 2016г. заявления за отпускане на целева помощ за отопление са депозирали **211 078** лица и семейства, което съставлява приблизително

33.22 на сто от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните структури.

На второ място по най-голям брой заинтересовани лица се нарежда 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 посочения период на това основание са извършени 139 099 административни услуги, докато през второто тримесечие на 2016 г. са подадени **124 014** заявления. Броят на извършените административни услуги се е увеличил с близо 13 на сто, което се дължи на увеличаването на прага за получаване на семейни обезщетения от 350 лв. на 400 лв., считано от 01.07.2016 г.

Административните услуги, целящи да подпомогнат най-уязвимите групи при отглеждане на техните деца, многодетните майки и семейства на децата с увреждания, се извършват на основание Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД) и Правилника за неговото прилагане. За сравнение - през второто тримесечие на 2016 г. на това нормативно основание са приети и обработени общо 217 851 заявления, като тази група услуги съставлява 34 на сто от всички предоставени специфични административни услуги от териториалните структури и заема най-голям дял.

В сравнение с предходното тримесечие, когато техният брой е бил 154 711, се наблюдава значително увеличение на предоставените административни услуги на основание ЗСПД. Част от предоставяните административни услуги по този закон са пряко обвързани с доходите на лицата и семействата, а други имат кампаниен характер като - *отпускането на еднократна целева помощ за ученици на основание чл.10а от ЗСПД*. Кампанията стартира в края на второто тримесечие и към 30.09.2016 г. от териториалните структури са обработени **42 927** заявления, от които **43 344** са предоставени през отчетното тримесечие.

Еднократните помощи, отпускани на основание чл.6, чл.6а и чл.8в от ЗСПД, за раждане и отглеждане на дете до 1 година, не зависят от дохода на лицата и семействата. През отчетния период на тези основания са приети и обработени общо **19 984** заявления за предоставяне на административни услуги и не се бележи сериозна промяна в сравнение с предходното тримесечие.

По реда на Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ) и Правилника за неговото прилагане, Агенцията за социално подпомагане предоставя 14 административни услуги. Административните услуги, предоставяни по този ред не зависят от доходите на лицата и семействата, а единствено от вида и степента на увреждане и индивидуалните потребности на лицето.

През отчетния период на основание ЗИХУ са отпуснати общо **154 689** административни услуги, като тази група услуги съставлява 24.35 на сто от всички предоставени административни услуги. В сравнение с второто тримесечие на настоящата година се наблюдава лек спад при предоставяните услуги на това основание.

В периода юли-септември 2016 г. от териториалните структури на АСП са извършени 34 055 социални оценки, като на тази база са извършени общо **87 957** административни услуги по предоставяне на месечни добавки за социална интеграция.

Най-голям отново е дялът на подадените заявления за отпускане на *месечни добавки за диетично хранене и транспортни услуги*, съответно **29 533** и **37 392**. Най-малък е дялът на заявленията за отпускане на месечна добавка за социална интеграция за наем на общинско жилище – **530** и обучение – **107**.

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 **29 638** заявления и **453** заявления за изплащане на допълнителна парична помощ за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства.

Съгласно Наредба № Н-19 от 02.12.2008г., Агенцията за социално подпомагане предоставя услугата *Освобождаване от винетни такси при ползване на републиканските пътища на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност и лица и семейства, отглеждащи деца с трайни увреждания*. Валидността на винетните стикери е една календарна година и важат до 31 януари на следващата година. За второто тримесечие броят на предоставените административни услуги, свързани с освобождаване на лицата с трайни увреждания от винетни такси, е **4 151**.

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 юли-септември 2016 г. броят на предоставените услуги на това основание е 30 549 или 4.8 на сто от всички специфични услуги. Спрямо предходното тримесечие не се наблюдава промяна в количеството на подадените заявления.

По реда на ЗСП се предоставят и еднократни помощи за *задоволяване на инцидентно възникнали потребности, еднократна помощ за покриване на разходи за лечение в чужбина и издаване на лична карта*. През третото тримесечие на 2016 г. техният брой е **1 698**.

За осигуряване на закрилата и благосъстоянието на децата АСП предоставя редица административни услуги, в съответствие със Закона за закрила на детето (ЗЗДет), 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 са приети 8 070 сигнала за наличие на деца в риск във връзка с мерките за закрила на децата. 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 **266** 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 **22 475** административни услуги, свързани с отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето.

Във връзка с участие в съдебни процедури, засягащи интересите на децата при извършване на сделки, касаещи имущество и влогове, през второто тримесечие в териториалните поделения на АСП са извършени 1 040 административни услуги, като са изготвени становища до дежурен съдия.

През отчетния период са приети 244 заявления от кандидат-осиновители за административната услуга по *вписване на кандидати в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване*.

За подпомагане на процеса по деиституционализация в отчетния период са приети и обработени 29 заявления за утвърждаване на професионални и доброволни приемни семейства.

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

Общият брой на предоставените услуги, засягащи диагностиката и лечението на здравнонеосигурени лица, през периода юли-август 2016 г. е **1 538**.

Във връзка с отпускане на семейни обезщетения по Регламенти 883/2004 и 987/2009, през отчетния период от териториалните поделения на Агенцията са обработени общо **2 234** формуляра.

Освен специфични административни услуги, Агенцията предоставя и общите административни услуги, като през отчетния период от териториалните структури са предоставени **150 709** общи услуги. Най-висок е броят на предоставените консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са **150 366** (*папка АСП, Приложение 2*).

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

Броят на предоставените от централното управление (ЦУ) на АСП административни услуги за периода юли-септември 2016 г. е **4 865** (*папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От тях 1 320 са специфични, а 3 545 са общи административни услуги.

През отчетното тримесечие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство, а именно **3 519**.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, през третото тримесечие на 2016 г. са обработени **1 189** документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

Съгласно Закона за социално подпомагане, АСП води *Регистър на доставчиците на социални услуги*, в който подлежат на вписване физически лица, регистрирани по Търговския закон; юридически 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.

През второто тримесечие на 2016 г. на доставчици на социални услуги са издадени **131** удостоверения за предоставяне на социални услуги.

3.4. Канали за достъп до административно обслужване в централната администрация на АСП

Във връзка с улесняване на достъпа на клиентите, Агенцията за социално подпомагане предоставя консултации и информация на физически и юридически лица чрез всички свои разкрити канали за достъп, а именно: по пощата/електронната поща, в обединения Център за информация и услуги на МТСП, по телефона и по „горещия“ телефон. (*папка АСП, Приложение 3*).

През отчетното тримесечие отново като основен канал за достъп до информация и услуги се откроява „горещия“ телефон на АСП. От този канал за достъп до

информация и консултация са се възползвали **2 516** клиенти. Чрез лицензиран пощенски оператор през отчетния период са постъпили **1 630** заявления за предоставяне на услуги. В обединения Център за информация и услуги на МТСП от служители на Агенцията са обслужени **525** потребители, като в повечето случаи се извършва консултация по повече от един нормативен акт от тези, с които работи Агенцията. Заявленията, постъпили чрез електронната поща, през отчетния период са **194**.

3.5. „Горещи“ теми при административното обслужване от Централната администрация на АСП

Заявленията на клиентите, които се получават чрез различните канали за достъп до информация и консултация в АСП, са изключително разнообразни и обхващат цялото законодателство по отношение на социалната закрила, социалните услуги и закрилата на детето и стартиращите и изпълнявани проекти по ОП „Развитие на човешките ресурси” и Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане.

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

- *отпускане на целева помощ за отопление.*
- *раздаване на хранителни продукти по Оперативната програма „Предоставяне на индивидуални пакети хранителни продукти“ от Фонда за европейско подпомагане на най- нуждаещите се лица.*
- *отпускане на целева помощ за ученици.*

3.6. Управление на качеството

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

През отчетния период в АСП са получени 4 благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 8, като всички те са проверени и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

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

След въвеждането на интегрираната информационна система и работата по сключване на споразумения с други институции - предвид облекчаване на процедурите, предстои да се направи реинженеринг на процесите по осъществяване на услугите. От друга страна, предстои да се направи преглед и оптимизация на самите услуги.

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

Към момента се работи и по сключване на споразумения с Агенция по заетостта и Министерство на образованието и науката за предоставяне на информация по електронен път.

Агенцията за социално подпомагане и занапред ще продължи работата по облекчаване на административното обслужване и въвеждане на комплексното административно обслужване и 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”

И през третото тримесечие на 2016 г. ИА ГИТ продължи да полага усилия да поддържа високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. В същото време, Агенцията продължава да следва дългогодишната си политика за максимално облекчаване на изискванията към гражданите и бизнеса при осигуряване на достъп до административни услуги и при спазване на разпоредбите на АПК относно комплексното административно обслужване.

Видно от данните по *Приложение А (таблица ИА ГИТ)*, през периода Агенцията е предоставила на физическите и юридическите лица общо **28 630** услуги, от които:

- общи административни услуги (услуги, предоставяни на юридически и физически лица от всяка държавна администрация) – 20 391 (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 (услуги, предоставяни на юридически и физически лица само от ИА ГИТ) – 8 239 .

За да може да се представи обективна картина на предоставените от Агенцията услуги спрямо второто тримесечие на 2016 г., от общите данни трябва да се извадят данните за постъпилите в ИА ГИТ декларации и уведомления по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ). Основание за това е нормативно определеният период за подаване на декларациите и уведомленията – до 30-и април. Както беше посочено в анализа за предходното тримесечие, около $\frac{3}{4}$ от постъпващите в Инспекцията декларации и уведомления годишно биват подавани в последния месец от кампанията (месец април). В цифрово изражение това са близо 150 000 заявления за периода. Извън законоустановения срок декларации и уведомления се подават рядко – най-често от лица, които са пропуснали срока или на които подадените в срок заявления са върнати за корекция. При извършване на съпоставка между данните за двете тримесечия, без да се отчете изкривяващият ефект на декларациите по чл. 15 от ЗЗБУТ, се констатира намаляване на предоставяните административни услуги през третото тримесечие с 85 на сто (*таблица ИА ГИТ, Приложение А*). Съпоставката на данните, но без да се вземат предвид декларациите по чл. 15 от ЗЗБУТ, дава по-реална картина, а именно: намаление общо на административните услуги спрямо второто тримесечие с 4 на сто (*таблица ИА ГИТ, Приложение Б*). Сходен резултат се получава и при съпоставка на данните за реализираните административни услуги през третото тримесечие на 2016 г. спрямо същия период на 2015 г. (*таблица ИА ГИТ, Приложение В*)

През периода юли-септември продължиха и дейностите по заверка на едnodневни трудови договори (чл. 114а от Кодекса на труда). За тримесечието в дирекциите „Инспекция по труда“ са заверени 77 152 договора, заявени за заверка от 9930 земеделски производители.

4.1. Административно обслужване – основни моменти. Съпоставка на данните от третото тримесечие на 2016 г. с данните от второто тримесечие на 2016 г.

Въпреки общия спад на предоставяните от Агенцията услуги спрямо второто тримесечие, като акценти в административното обслужване могат да се открият следните моменти:

- издаване на разрешения/отказ от издаване на разрешения за приемане на работа на непълнолетни лица;
- издаване удостоверения по чл. 58 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) на изпълнители по обществени поръчки и участници в европейски проекти.

Посочените акценти са лесно обясними. **По отношение на разрешенията за работа на непълнолетни, причина за интереса към тях е съвпадането на третото тримесечие с лятната ваканция на учениците.** Огромният брой поискани удостоверения по чл. 58 от ЗОП се дължат както на изискването такива удостоверения да представят изпълнителите и подизпълнителите по обществени поръчки, така и поради факта, че се изискват и за участници по европейски проекти и програми. Пълните данни като съпоставка между второто и третото тримесечие на 2016 г. са представени в *папка ИА ГИТ, Приложение №1.*

4.2. Описание на каналите за достъп до административни услуги.

ИА ГИТ 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 Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда” и в дирекциите „Инспекция по труда” (ДИТ). Подробна информация за административните адреси и работното време на ИА ГИТ и ДИТ в областните градове е публикувана на интернет страницата на Агенцията, както и е обявена на информационните табла в офисите на Инспекцията. Също така, в интернет страницата и на информационните табла е оповестена информация 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.

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

От 1 януари 2015 г. ИА ГИТ осигурява на потребителите на административни услуги 5 бр. 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 изискванията на трудовото законодателство. При подаване по електронен път на заявления за реализиране на административни услуги потребителите получават „код за достъп“, чрез който могат в информационната система да следят движението на преписката и сроковете за реализиране на услугата/режима.

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

- Издаване на разпореждане за прекратяване на трудов договор на работник или служител, когато работникът или служителят не може да подаде писменото си заявление за прекратяване на трудовия договор пред работодателя (чл. 327, ал. 2 от КТ).
- 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 КТ).
- Вписване в публичен регистър на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ).
- Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ.

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

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

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

4.4. Анализ на административното обслужване чрез каналите за достъп

В *папка ИА ГИТ, Приложение №2* са дадени обобщени данни относно използваните от гражданите начини на заявяване на административни услуги. Видно от тях, на първо място, със 74 на сто от общия брой заявени услуги, излиза заявяването на услуги устно (по телефон или консултации в приемните на ИА ГИТ). На второ място с почти 24 на сто от общо заявените услуги се нарежда подаването на писмени заявления на място или чрез поща и куриер, като на трето място с почти 6 на сто остават заявените по електронен път услуги.

В *папка ИА ГИТ, Приложение №3, в таблици №1 и №2* са представени данните за използваните от гражданите канали за достъп по отделни услуги за второто и третото тримесечие на 2016 г., изменението през третото тримесечие спрямо второто в брой и процент, като отрицателните стойности изразяват намаление, а положителните – увеличение спрямо периода април-юни. В таблици №3 и №4 са изложени същите данни, но са премахнати данните за декларацията по чл. 15 от ЗЗБУТ с цел да се

представи по-вярна картина на измененията, като се игнорира изкривяващия ефект на огромния брой заявления по чл. 15 от ЗЗБУТ, постъпили през месец април 2016 г.

Видно от таблици №3 и №4 (*панка ИА ГИТ*), на първо място по увеличение се нарежда заявяването на услуги по електронен път (59 на сто при използване на електронна поща и 49 на сто - онлайн форми и приложения). Увеличението при използване на електронна поща се дължи на исканията по чл. 58 от ЗОП като най-бърз и удобен начин за заявителите за подаване на заявленията (не се изисква подписване с електронен подпис). При използването на онлайн формите и приложенията нарастването е основно при подаване на сигнали за нарушаване на трудовото законодателство.

На второ място по увеличение се нареждат традиционните канали за заявяване на услуги – на място в приемните и деловодствата на ИА ГИТ на хартиен носител или чрез използване на пощенски и куриерски услуги. Нарастването основно се дължи на исканията за издаване на удостоверения във връзка с обществени поръчки и по европейски проекти и програми.

Устното заявяване на услуги отбелязва слабо намаление спрямо второто тримесечие. В сезона на летните отпуски традиционно намалява броят на гражданите търсещи консултации по телефон или в офисите на Агенцията.

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

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

- *процедура по искане и даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица, законови изисквания при полагане на труд от непълнолетни;*
- *процедура и документи за издаване на удостоверения по ЗОП;*
- *условия и особености при организиране и провеждане на летни студентски и ученически стажове;*
- *процедура по заверка и особености при наемане на работници на еднократни трудови договори по чл. 114а от Кодекса на труда;*
- *работа на чужденци в Република България – особености, изисквания и ограничения.*

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

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

- процедури по заверяване на договори по чл. 114а от Кодекса на труда, особености и изисквания при наемане на работа на едnodневни трудови договори;
- процедури и срокове за изпълнение по издаване на удостоверения по ЗОП;
- ред за полагане на извънреден труд, ограничения и заплащане на извънреден труд, заплащане на положен в празнични дни труд;
- микроклимат на работните места – изисквания и ограничения, мерки за безопасност при работа на открито при високи температури;
- процедура и необходими документи за издаване на предписание при нерегистриран в тридневния срок трудов договор (чл. 62, ал. 4 от КТ).

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

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

През третото тримесечие на 2016 г. в ИА ГИТ са постъпили общо 49 анкетни карти, от които 14 са по електронен път, а 35 – на хартиен носител. Обобщените данни от анкетите са представени в *папка ИА ГИТ, Приложение №4. В Приложение №5, съдържащо 7 таблици, е направена съпоставка на данните от анкетните карти за третото тримесечие на 2016 г. спрямо данните за второто тримесечие на 2016 г.*

Като цяло, може да се направи извод, че през третото тримесечие, макар и слабо, одобрението към дейността на Агенцията и качеството на административното обслужване се покачва. Основно нарастването се дължи на положителни отговори от страна на анкетиранията на въпросите за разбираемостта на предоставяната им информация и спазването на административните срокове при предоставяне на услуги.

Като основна насока за подобрене спрямо предходното тримесечие анкетиранията са посочили количеството на предоставяната им информация. Спрямо същия период намалява броят на анкетиранията, посочили като насока за подобрене качеството на информацията и достъпа до информацията.

При подаване на анкетни карти за периода месец юли – месец септември по-активни са мъжете (54 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 анкетиранията с висше и средно образование.

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

- интернет страницата на ИА ГИТ – 43 на сто;
- роднини, приятели и познати – 16.5 на сто;
- телефонен разговор – 13 на сто;
- информационни табла в офисите на Агенцията – 13 на сто;
- нормативни документи – 11.5 на сто;
- други източници – 1.5 на сто.

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

- интернет страницата на ИА ГИТ – 40 на сто;
- телефон – 19.5 на сто;
- електронна поща – 16.5 на сто;
- интернет страници на други институции – 8 на сто;
- информационни табла в офисите на Агенцията – 7 на сто;
- обикновена поща – 5.5 на сто.

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

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

- Работното време да се удължи поне до 19 часа.
- Информацията в интернет страницата да се структурира по отрасли.

* * *

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

През третото тримесечие в ИА ГИТ са получени 9 благодарствени писма, част от които са приложени към настоящия анализ. За същия период не са постъпвали официални оплаквания 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 третото тримесечие на 2016 г. ДАЗД е осъществила **1 624** услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети **19 399** повиквания и са осъществени **2 421** консултации.

5.1. Специализирана административна услуга

„Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца”

Издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца е една от основните дейности на председателя на ДАЗД и е единствената специфична административна услуга, вписана в Регистъра на услугите на ИИСДА. Услугата се 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). Условието, начинът и редът на издаване, подновяване, прекратяване, отнемане и заличаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца се уреждат с *Вътрешни правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца*, публикувани на интернет страницата на агенцията.

От началото на 2016 г. във връзка с измененията и допълненията на Глава четвърта „а“ на ЗЗДет (обн. ДВ, бр. 8/29 януари 2016 г.) **лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок три години**, като след изтичането му той може да бъде подновен. През отчетния период бе прието Постановление на Министерския съвет №185 от 22.07.2016 г. за приемане на Тарифа за таксите, които се събират по реда на Закона за закрила на детето за разглеждане на документите за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца и за подновяване на издаден лиценз (обн. ДВ, бр. 59/29.07.2017 г.).

През отчетния период председателят на ДАЗД е издал **27 лиценза** за предоставяне на **27 социални услуги** за деца. И през това тримесечие най-много лицензи са издадени за услугите „Център за обществена подкрепа“ и „Център за социална рехабилитация и интеграция“.

Социалните услуги, за които е издаден лиценз са:

- Център за обществена подкрепа – 9;
- Център за социална рехабилитация и интеграция – 8;
- Дневен център за деца с увреждания – 3;
- Приемна грижа – 2;
- Кризисен център – 2;
- Мобилен център за работа с деца – 1;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания – 1;
- Здравно-социален център за общностно развитие – 1.

В изпълнение на своите функции председателят на ДАЗД е издал **20 заповеди** (18 - за издаване на лиценз, 1 - за прекратяване на лиценз и 1 – за отказ от издаване на лиценз).

Дейността по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца се администрира от междуведомствена Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и се подпомага от експерти на ДАЗД. Съгласно *Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца* Комисията провежда две заседания месечно в зависимост от получените заявления за издаване или прекратяване на лиценз. През отчетния период са организирани и са проведени четири заседания на Комисията и са изготвени 60 становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца (50 - за издаване на лиценз, 1 - за прекратяване на лиценз, 1 - за отказ от издаване на лиценз и 8 - за изискана от Комисията допълнителна информация от кандидат-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 както клиентите на социални услуги за деца, така и специалистите, работещи с деца, да потърсят необходимата услуга в областта и населеното място, в което живеят.

В модул *Регистър на услугите* на *Интегрираната информационна система на държавната администрация* е вписана актуалната информацията за предоставяните от ДАЗД административни услуги.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **226 консултации** (147 - по телефон; 42 - по електронна поща и 37 - в ЦИУ към МТСП, на гишетата за прием от ДАЗД) на кандидат-доставчици и доставчици на социални услуги за деца. Най-често задаваните въпроси са свързани с изискванията, разписани във Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги: необходими формуляри и документи за кандидатстване за издаване/прекратяване на лиценз, описание на социална услуга, методически указания и изисквания за предоставяне на социални услуги за деца, изискана от Комисията по лицензиране допълнителна информация и др.

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 третото тримесечие броят на заявените и издадени удостоверения са: **3** за осигурителен доход и **3** за трудов и/или служебен стаж. 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 Центъра за информация и услуги към МТСП на гишетата на ДАЗД и в териториалните отдели на ГДКПД в страната, както и по телефона, са осъществени **464** консултации, от които 55 на място и 409 по телефона.

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През третото тримесечие инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГДКПД) са обработили общо **831** преписки, от които **511** нови. През изследвания период е приключена работата по 95 преписки.

Според *профила на подателите* - 10.8 на сто от подадените нови сигнали са от физически лица, 43 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 12.7 на сто от общия брой** и основно касаят деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях. В тези случаи набирането на информация цели установяване на причините, довели до инцидента, и предприемане на мерки за превенция. Незабавната реакция при такива случаи води до своевременно информиране на съответните органи – ОЗД/ДСП, МВР, прокуратура и др., за предприемане на мерки по компетентност. Постъпилите сигнали от Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД), по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГД КПД, са 172. За част от тях, след получаване на доклади за извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изисквана допълнителна информация за резултатите от предприетите мерки и действия, както са дадени методически указания и препоръки за продължаване на работата с оглед гарантиране на законните права и интереси на засегнатите деца.

През отчетния период са извършени 38 проверки, от които 30 по сигнали на граждани и самосезиране, 3 планови и 5 повторни проверки за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания от председателя на ДАЗД. В резултат на контролната дейност са издадени 36 задължителни предписания с 204 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: тревожен е фактът, че продължават да са водещи сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето (106 сигнала или 21 на сто от общия брой). На второ място се нареждат преписките, отнасящи се до различни въпроси – искане за становище, несъгласие с наредба на Министерството на здравеопазването, изземване на жилище, процесът на хранене в ЦНСТ и др. Следват сигналите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск“ (50). На четвърто място са свързаните с упражняване на родителските права и възпрепятствани и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител в резултат на влошени взаимоотношения между родителите (39). Тридесет и три (33) са сигналите, в които е изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП. С относително малък брой са жалбите и сигналите, в които са поставяни въпроси и е търсено съдействие за разрешаване на жилищни и материални проблеми, както и – търсене на възможности за подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и на ППЗСП; противообществени прояви от страна на деца; различни процедури и производства и възникнали инциденти.

5.3. Канали за административно обслужване

През периода юли-септември 2016 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 88 на сто от общия брой, отново го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация.

Според *профила на консултираните* - преобладават физическите лица (83 на сто), предимно родители, близки и роднини на детето.

Разгледани *по тематични области*, и през третото тримесечие водещо място заемат консултациите, които се отнасят до различни процедури – осиновяване, припознаване на дете, предприемане на мярка за закрила - настаняване в семейство на близки и роднини, приемна грижа, реинтеграция, пътуване на дете с единия родител в

чужбина, ред за ползване на социална услуга. Във връзка със стартирала процедурата по набиране на външни експерти за включване в Екипа за кризисна интервенция към ДАЗД съществен дял сред тях заемат консултациите (критерии за подбор и условия за включване) в тази тематична област (147).

На следващо място са случаите на търсене на съдействие и съвет за нарушен режим на лични контакти с дете от страна на единия от родителите (44) . По повод упражняване на различни форми на насилие (физическо, психическо, сексуално, negliжиране, домашно) са предоставени 41 консултации. Тридесет и осем (38) са консултациите, в които гражданите и юридическите лица поставят въпроси извън тематичните области, обект на проследяване - оказване на методическа подкрепа на социален работник от ОЗД в работа по конкретен случай, движение по подаден сигнал, несъгласие с предприети действия на ръководство и персонал в учебно или детско заведение и др. Информация за правомощията на органите по закрила, както и координати на ОЗД, е предоставена на 27 консултирани лица. Следват предоставените консултации на граждани и юридически лица относно „дете в риск”, за което е необходимо да се предприеме мярка за закрила (26), както и тези, при които е изразено несъгласие с предприети мерки и действия или съставени социални доклади от страна на служителите в ОЗД/ДСП по случай на дете (26). Шестнадесет (16) са консултациите при родителски конфликт и спор за упражняване на родителски права. Търсените консултации относно права и услуги за деца с увреждания са 5, необходимост от материално подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет. и ППЗСП са 3. Проведени са консултации, при които е търсено съдействие по повод прояви на неприемливо поведение на дете в специализирана институция или социална услуга, както и в училище.

През отчетния период не са предоставяни консултации във връзка със съжителство на малолетна/непълнолетна с пълнолетно лице, ранен брак, неприемливо поведение на дете в детско заведение или инцидент с дете.

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

Юридическите лица са търсели 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.

5.4. Национална телефонна линия за деца 116 111

През третото тримесечие на НТЛД са приети **19 399** обаждания и са осъществени **2421** консултации за различни проблеми на децата – трудности в личните взаимоотношения, конфликти между деца и родители, емоционални проблеми, развод и раздяла на родителите. Услугата е предоставена от ДАЗД на доставчик като аутсорсинг.

5.4.1. Обаждания, консултации, таргетни групи

От общия брой проведени консултации 74 на сто са с деца, 11 на сто - с родители и 15 на сто - с други загрижени възрастни и представители на различни институции.

Децата, като основна таргетна група на линията, се свързват с широко разнообразие от проблеми, търсейки възможност за споделяне и партнирането на възрастен в търсенето на решение. Преобладаващата част от консултациите са свързани

с проблеми във взаимоотношенията в семейството или с връстници. Децата често търсят информация или искат да обсъждат теми като здраве и сексуалност или да споделят за различни психосоциални проблеми като самота, тревожност, потиснатост. Задачата на консултанта **във всеки разговор** е да предостави **изслушване и подкрепа, неосъждащо и приемащо отношение, чрез което да създаде пространство за откритост и споделяне, а при индикации за риск задачата му е и да изследва допълнително този риск и да мотивира детето да излезе от анонимност, за да стане възможно изпращането на помощ на място** (ОЗД, полиция най-често).

Поради летния сезон, децата почти не са се свързвали по повод училищни проблеми. Проведени са 248 консултации по темата *насилие над деца*. За проблеми в различни взаимоотношения (с приятели, връстници, романтични връзки) са дадени 1395 консултации, за семейни проблеми – 308. В 317 консултации деца и възрастни са търсели информация за правата на децата, програми и услуги за деца и др. Останалите консултации са по различни теми, включително 30 - с деца от различни специализирани институции.

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

Разговорите с други пълнолетни лица много често се отнасят до деца в риск – когато съседи, познати, понякога лекари от спешни центрове се свързват с консултантите на линията, за да подадат сигнал за дете в трудна или рискова ситуация. Това е особено ключово в случаите, в които самото дете не може да потърси помощ, защото е твърде малко, страхува се или не е информирано за своите права. В този смисъл линията функционира и като програма, която информира обаядащите се деца или възрастни не само за наличните услуги в общността, но и за правата на децата като цяло.

5.4.2. Сигнали за деца в риск

През отчетния период на линията са подадени **172 сигнала** за деца в риск към органите по закрила на детето (ОЗД и в някои случаи – полиция, РУО или други служби). Прямо предходното тримесечие се отчита тяхното увеличаване с около 50 на сто – месеците юли и август традиционно са свързани с висок брой подавани сигнали на линията за деца. Сигналите са подадени от родители, загрижени граждани, съседи, представители на медицински заведения, както и от самите деца. Общо за периода януари-септември сигналите възлизат на 409, като наред с тях е информирана ДАЗД и за случаи на български деца в чужбина.

Почти всички случаи, които достигат до НТЛД, са свързани с рискове в семейната среда. Най-честите идентифицирани рискове са свързани с насилие в семейството. Данни за физическо насилие има в 76 случая, като много често то се комбинира с психическо насилие или пренебрегване. В 53 случая е установен риск от пренебрегване. Информация за деца, свидетели на домашно насилие, се съдържа в 27 случая – също сериозна рискова ситуация, с последици, сходни с тези, когато децата са директни жертви на агресия, която нанася сериозни вреди на емоционалното и психическото им развитие. Сравнително често на линията се подава информация за родители (най-често майки), които искат да изоставят дете. През третото тримесечие 2016 г. в 22 случая се съдържа такива данни. Обикновено става дума за млади жени, които са останали без семейна и социална подкрепа, без дом или стабилни доходи,

сериозно затруднени да отглеждат своите деца и имат нуждаещи се от сериозна психосоциална работа, за да се преодолее този риск.

Териториално най-много сигнали са от областите София-град, Монтана, Перник, Плевен, Враца, София – област, Пловдив. Над една трета от случаите са от малки населени места – предимно села (67), което е индикатор, че телефонът е познат и ползван често и там.

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

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

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

Услугите за третото тримесечие на 2016 г. по вид и канал за обслужване са представени в Приложение 1 (папка ДАЗД, Приложение 1).

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

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

Сроковият контрол в Агенцията се осъществява чрез деловодно-информационната система и разписани вътрешни процедури. С цел спазване на стандартите за качество на административното обслужване ежеседмично се отчита изпълнението на сроковите задачи. Като цяло през отчетния период няма просрочване на писма (папка ДАЗД, Приложение 2).

5.5.Обратна връзка за административното обслужване

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

За улесняване достъпа на гражданите и организацията до предоставяните от администрацията услуги на електронната страница са публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи осъществяването 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 третото тримесечие е 60, 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 3 (*панка ДАЗД, Приложение 3*).

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

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

VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

6.1. Административни услуги и постигнати ползи за обществото

Агенцията за хората с увреждания (АХУ) като изпълнителна агенция към министъра на труда и социалната политика 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. В резултат на предоставените от служителите на Агенцията **19 052 административни услуги** за третото тримесечие на настоящата година – при 15 536 административни услуги през второто тримесечие, се постигат ползи за обществото, отнасящи се до: 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 предоставя 13 услуги, вписани в Регистара на услугите от ИИСДА. В разглеждания период няма вписани нови или отписани услуги.

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

- *Изплащане на целеви помощи на хората с увреждания – чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ – 16 296* или близо 86 на сто от всички за тримесечието;

- *Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда – 59* ;

- *Издаване на удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ – 43* ;

- *Финансиране на проекти за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност на хора с увреждания (текущо финансиране) - 31 ;*
- *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 – 22;*
- *Финансиране на проекти на работодатели, разкриващи работни места за безработни лица с трайни увреждания в трудоспособна възраст (текущо финансиране) - 15;*
- *Финансиране на проекти за достъп и адаптиране на културни, исторически и спортни обекти с международно, национално и регионално значение, представяни от държавни, общински и неправителствени (стопански и нестопански) организации (текущо финансиране) - 14;*
- *Финансиране на проекти на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания (текущо финансиране) - 1.*

Не са осъществявани услуги относно: *Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора с увреждания (текущо финансиране) и - Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в обичайна среда.*

6.3. Общи услуги

Освен специфичните административни услуги, осъществени от Агенцията като единствено компетентна, тя е предоставила през третото тримесечие на 2016 година от общите услуги **2 571** информации, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания (близо два пъти по-малко от предоставените през второто тримесечие на годината). Няма издадени удостоверения за осигурителен стаж (УП 3) и за осигурителен доход, обяснимо с това, че АХУ е сравнително малка и млада административна структура (*панка АХУ, Приложение № 1*).

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

1. В анализираното тримесечие продължи финансиране на проекти по управляваните от АХУ програми. Това се дължи на факта, че в анализираното тримесечие продължи фактическата дейност по проектите и се представиха разходооправдателни документи от спечелилите кандидати.
2. В анализираното тримесечие се забелязва отново увеличаване на интереса за регистриране на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по реда на чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ.
3. В периода се извършиха и плащания по целевите помощи по ЗИХУ след представяне на списъци на правоимащите лица от съответните съюзи, администриращи помощите.
4. Забелязва се тенденция за намаляване на въпросите, зададени в Интернет базирана форма в сайта на АХУ.

6.4. Канали на достъп и достъпност на средата

Агенцията за хората с увреждания поддържа отворени пет канала на достъп. Предоставените през периода юли-септември 2016 година услуги според предпочетения от клиентите канал за обслужване се разпределят както следва:

- устни консултации и информации на място в Агенцията за хората с увреждания – 225;
- консултации и информации по телефон – 590;
- заявление на хартиен носител – 18 121;
- заявление по e-mail – 100;
- въпроси и отговори на интернет базирана форма в сайта на АХУ – 16;
- устно заявяване – няма (*панка АХУ, Приложение № 2*).

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

6.5. „Горещи“ теми и предложения

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

- *Условията и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ.*
- *Реда за регистриране като специализирано предприятие или кооперация на и за хора с увреждания.*
- *Реда и условията за регистриране на търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.*
- *Реда и условията за получаване на целеви помощи по чл. 51 - 53а от ППЗИХУ.*
- *Информационна система за хората с увреждания.*
- *Данни от Регистъра на хората с увреждания.*
- *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).*
- *12. Данъчни облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините).*
- *13. Възможността за паркиране на автомобили на хора с увреждания (от компетентността на общините).*
- *14. Медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).*

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 няма регистрирани сигнали и

оплаквания относно обслужването на гражданите и бизнеса, няма писмени похвали за служители на Агенцията, както и - проведени анкетни проучвания, отнасящи се до административното обслужване.

Агенцията за хората с увреждания подкрепя 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.

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

Агенцията предвижда да продължи и през следващото тримесечие да спазва заложените цели, а също така има готовност да продължи с въвеждането 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 са осъществявали системата от дейности „едно гише“ при обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание, за поведение, както и времевите стандарти в работата с клиентите, заявители на услуги. Регулярно се поддържат в актуалност публичните регистри и се осъвременява информацията за процедурите по осъществяването на услугите от всички администрации, в това число и по отношение на изпълнението на правителствената политика за намаляване регулаторната тежест за гражданите и бизнеса при административното обслужване. Продължава осъществяването на задачите по Плана за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация (2014-2020 г.) „Работим за хората“ и пътните карти както за нейното изпълнение, така и за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България (2014-2020г.). Следва да продължи осъществяването на 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