



## **АНАЛИЗ**

### **на административното обслужване**

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

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

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

### **през второто полугодие на 2017 година**

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

Направените констатации, изводите и оценките в настоящия анализ са въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП, Центъра за обаждания и анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ) от 2 005 106 извършени услуги при (3 172 092 – първо полугодие на 2017 г. т.е. с 37 на сто по-малко, отколкото през първото полугодие, като не са включени данни за консултациите, осъществявани чрез стационарните телефони от експертите в МТСП и централните управления на агенциите. Въз основа на разгърнатата система на обслужване на едно гише администрациите поддържаха отворени и обслужваха всички изградени канали за достъп до информация, така че гражданите и юридическите лица да имат възможност да избират най-подходящия за тях начин за достъп до предоставяните административни услуги.

## **I АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП**

През периода юли-декември 2017 година при спазване на стандартите, заложен в нормативните актове, административните звена в Министерството на труда и социалната политика гарантираха възможността гражданите и юридическите лица да осъществят свои основни права, формулирани в българското и европейското законодателство, като за периода са предоставени общо **15 482** услуги.

„Горещият“ телефон продължава да е водещ канал за информация за клиентите – **28 296** са предоставените консултации за отчетния период. Предпочитанията на ползвателите съставляват 54 на сто от всички услуги, предоставени от МТСП и Центъра за обаждания. Именно поради относителната обособеност и голямото количество, данните за Центъра за обаждания се представят отделно.

### **1.1. Специфични услуги, предоставени от администрацията на Министерството**

Поради спецификата на Министерството като администрация с основна функция да създава политики, които се осъществяват от второстепенните разпоредители с бюджет към министъра и съответно териториалните им структури, Министерството предоставя на външни клиенти три специфични услуги:

- Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е 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 второто полугодие на 2017 година за външните клиенти на Министерството са предоставени общо **96** специфични услуги, както следва: на **41** администрации са предоставени общо **1473** служебни книжки; на **3** организации са издадени актове за митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение и **пет** заверки 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.

## 1.2 Общите услуги, осъществявани от администрацията на МТСП, са:

- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2);
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3);
- Консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

И през второто полугодие на 2017 година най-голям дял от общите за администрациите услуги традиционно заема услугата „Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги“.

Предоставените консултации чрез изготвяне на писмени отговори по поща, електронна поща, консултации по телефон, в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори“ и от Службите по трудови и социални въпроси в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **15 386**. Наблюдава се понижение с 9 на сто в търсенето на услугата в сравнение с първото полугодие на 2017 г. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1).

Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услугата, както следва: През отчетния период продължава завишено търсене на консултации и предоставянето на информация на бенефициентите по схемите на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г. От Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП) са предоставени 9 153 услуги, като от тях най-много са консултациите по телефон - 4 869.

Втора позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП през отчетния период заема дирекция „Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) с предоставени 1 755 услуги, като най-предпочитан канал за консултации от клиентите са, поддържаните от дирекцията, подрубрики от рубриката „Въпроси и отговори“ с 1 061 предоставени консултации. На официалната страницата на министерството в рубриката “Въпроси и отговори” дирекцията поддържа специализираните подрубрики „Трудово право“, „Обществено осигуряване“, „Безопасност и здраве при работа“ и „Европейско и международно социално право“, където са публикувани 1 104 отговора на запитвания на граждани. Постоянна тема за консултации от дирекция ТПООУТ е прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване

и другите актове, свързани с трудовото и осигурително законодателство и направените през отчетния период промени в тях. Актуализирана е и информацията в рубриката „Често задавани въпроси“, област Трудово законодателство, област Условия на труд и област „Пенсии“, както и в рубриката „Митове и факти“ за области „Трудово законодателство“ и „Условия на труд“. В рубриката „Документи“ е актуализирана публикуваната законова и подзаконова нормативна уредба. В рубриката „Политики“, под рубрики „Труд“, „Пенсии“ и „Работа в чужбина“ се поддържа в актуално състояние цялата налична информация по съответните направления.

На следващо (трето) място с 1 685 услуги е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са предоставени от Службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) към посолствата в чужбина: Българските граждани са предпочели да се консултират най-вече по електронна поща и телефон, което се запазва като предпочитание от предходни периоди. В Службите по трудови и социални въпроси в Германия, Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия и Ирландия, Гърция и Кипър, в Кралство Испания, в Австрия и Швейцария най-често срещаните теми за консултация са:

- Информация, свързана с прилагането на Регламент 883/2004, основно по отношение на права за пенсиониране; достъп до здравната система (права за лечение при спешни случаи, заплащане на лечението, достъп до спешни здравни услуги, проверка на здравно-осигурителен статус, признаване на осигурителни периоди в България и възстановяване на здравни права след завръщане в страната); обезщетения за безработица; семейни обезщетения;
- Сигнали за лица, изпаднали в крайна нужда и без средства за завръщане в България;
- Командироване на работници и свързаното с това законодателство в приемащата държава;
- Родители с отнети родителски права. Особено във Великобритания е значителен броят на случаите с деца, спрямо които са постановени мерки за закрила и спрямо които се водят съдебни дела;

Във **Великобритания** гражданите продължават да търсят СТСВ относно последиците за техните права след излизането на Великобритания от ЕС. В посолството също така се получават запитвания относно правата на българските граждани при пристигане във Великобритания.

В **Испания** темата за пенсиите се очертава като представляваща голям интерес за българските граждани. Поради това ръководителят на СТСВ Мадрид направи предложение за организиране на посещение на експерти от българския Националният осигурителен институт в Мадрид, които да консултират българските граждани по темата. Предложението е одобрено от страна на МТСП и предстои изпращане на писмо в тази връзка до Управителя на НОИ.

В **Гърция** основните въпроси, към които бе съсредоточена работата на СТСВ в сферата на координацията на системите за социална сигурност, се отнасят до забавяне на удостоверяването на осигурителен стаж, забавяне на издаване на пенсионни решения и неизплатени пенсии. В тази връзка СТСВ Атина предприе целенасочени действия за решаване на най-сериозните случаи на забавяне. През второто полугодие на 2017 г. СТСВ Атина и Никозия инициира предприемането на систематизирани действия за решаване на тези натрупани в годините проблеми, като се постигна обединение на усилията и съгласуване на действията между Министерството на труда и социалната политика, Националният осигурителен институт и СОЛВИТ България. Организиран и проведен бяха множество срещи и консултации с политическия кабинет на министъра на труда, социалната сигурност и социалната солдарност на Гърция - г-жа Ефи Ахциоглу, с ръководството и представители на гръцката осигурителна институция ЕФКА, както и с представителите на Гръцката република в Административната комисия за координация на системите за социална сигурност.

Основните проблеми, с които се сблъскват българските граждани в **Германия**, се отнасят до неспазване на трудовото законодателство, измами от страна на посредници за намиране на работа, неизплащане на трудови възнаграждения, невнасяне на социални и здравни осигуровки, непризнаване на отработени работни часове, задържане на лични документи от страна на работодатели, липса на средства за пребиваване; формалностите около получаването на детски надбавки, получаване на пенсии в България и Германия, самоосигуряване, права на хората с увреждания, начини за легализиране на дипломи за завършено образование или за професионална квалификация и др.

Като един от значимите проблеми на работещите в Германия български граждани се очертава нерегламентираната заетост. Много мигранти работят без трудови договори и без да имат здравни и социални осигуровки, полагат труд в извънработно време и почивни дни, като често стават жертва на експлоатация.

Липсата на здравно осигуряване на значителна част от българските граждани в Германия също е проблем. Все повече германски болници и клиники предявяват финансови претенции за неуредени сметки от български граждани, които са били лекувани и не са заплатили разходите за лечението си. Претенциите се предявяват пред Посолството на България, което обаче не е страна във взаимоотношенията пациент – лечебно заведение – здравна каса.

Продължава да стои нерешен въпроса с намирането на средства за оказване на хуманитарна помощ на български граждани, изпаднали в тежко социално положение, както и за съдействие и закрила на лица, жертви на трафик или на други престъпления. Тъй като Посолството не разполага с никакви финансови средства за подобни случаи, се налага да се търси помощ от различни неправителствени организации, фондации или фирми, които да поемат финансовите разходи.

Друг сериозен проблем, с който се сблъскват българските граждани в Германия, е липсата на езикови познания. Много работници пристигат в Германия, подмамани от обещания за добре платена работа без да владеят език и често са карани да подписват документи без да знаят тяхното съдържание.

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила 750 консултации. Предпочитан канал за достъп до консултациите на дирекцията за периода е рубриката „Въпроси и отговори“ - 387, следвана от пощата - 358. През отчетния период основните теми, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с реда и условията за отпускане на целево енергийно подпомагане и условията за осигуряване на правото на месечна и еднократна помощ. Преобладават въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки, като условия за получаване на социална помощ.

В областта на интеграцията на хората с увреждания най-често задаваните въпроси, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с условията за получаване на месечните добавки за социална интеграция и винетни стикери, за реда и условията за предоставяне на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия. При много от постъпилите въпроси се наблюдава обстоятелството, че вече са изразени становища и са дадени компетентни отговори от други институции, към които са отправени същите въпроси.

От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са 360. Те засягат предимно въпроси, свързани с възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти, както и подпомагане на осигурени майки - студентки; правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас, и месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование; предложение за изравняване на размера на средномесечния доход за получаване на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на чл. 7 от ЗСПД с минималната работна заплата, с цел повече работещи родители да получават тази

подкрепа; предложения за закриване на домовете за пълнолетни лица с увреждания; подкрепата на хората с увреждания; системата на социалните услуги в България и др.

Дирекцията „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ПШТТМ) е осъществила 142 консултации във връзка със срокове, необходими документи за кандидатстване, изисквания за включване в програми и насърчителни мерки за обучение и заетост и др. специфични казуси, свързани с участието на лицата в дадена програма/насърчителна мярка, посредническите услуги, които търсещите работа лица могат да ползват в бюрата по труда, реда и условията за получаване на обезщетение за безработица, прилагането на Националната класификация на професиите и длъжностите 2011 г. (НКПД, 2011), политиките в областта на свободното движение на работници, миграция и интеграция.

От общата администрация основният дял от услугите предоставени на клиентите е в рамките на компетенциите на отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР, който е предоставил 1 533 консултации чрез различните канали за достъп до общата услуга „Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги“.

От получените по поща и ел. поща 1 213 заявления-искания, предложения и сигнали на граждани, 323 са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. Най-голям дял 45 на сто от общо насочените към специализираните дирекции в МТСП искания за информация и консултация са насочени към дирекция ТПООУТ, същото явление се наблюдава и през първото полугодие на 2017 г. Преписките, съдържащи предложения по политиките на Министерството, предложения за промени в действащото законодателство от компетенциите на МТСП или сигнали за нарушения при прилагането на нормативните разпоредби от структури на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра, са насочени на вниманието на Началника на кабинета на министъра. За отчетния период насочените преписки са 137 или 11 на сто от общия брой преписки, селектирани от отдел „Административно и деловодно обслужване“.

Поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физическите и юридическите лица, към Второстепенните разпоредители с бюджет и териториалните им поделения са насочени 437 преписки. Най-голям брой - 195 искания са насочени към Регионалните дирекции за социално подпомагане с цел преценка правото на достъп до социалното подпомагане и съдействие за предоставянето на социални услуги, най-вече необходимостта от предоставянето на услугата „личен асистент“. Към Агенцията за социално подпомагане насочените преписки са 129. Постоянен интерес за физическите лица представлява достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане, сроковете за изплащане на различните видове социални помощи и възможността за подпомагане с хранителни продукти по Оперативната програма за храни от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014-2020. Насочените преписки за проверка към Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ са 60.

Стартирането на новите програми за заетост се отразява и върху заявленията, отправени към Министерството, с искане за съдействие при реализирането на пазара на труда. Към Агенцията по заетостта за съдействие през отчетния период са насочени 35 преписки.

Към Националния осигурителен институт и териториалните му поделения за проверка и предоставяне на конкретна информация са насочени 99 преписки по пенсионни въпроси - отпускане, спиране и размер на пенсия, както и заявленията свързани с различните видове обезщетения, свързани с прилагането на Кодекса за социално осигуряване.

Експертите от отдел АДО са изготвили 84 отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер. След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция, на конкретния клиент, без отговор са оставени 101 преписки, най-вече

когато вече е предоставена информация, и при повторното заявление не са възникнали нови факти и обстоятелства, както и на клиенти, които са насочили искането си към компетентната администрация за решаване на казуса, извън ВРБ към министъра на труда и социалната политика.

За отчетния период регистрираните в системата за документооборота, секция „Устни запитвания“, консултации от общ характер са 153. В сравнение с предходната година първо и второ тримесечие, посещенията в приемната бележат понижение с 59 на сто. От общата администрация от дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР) отдел „Човешки ресурси“ е осъществил 1 консултация във връзка с предоставяните от дирекцията административни услуги, 1 консултация е предоставена и от дирекция „Финанси и управление на собствеността“.

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

- издадените удостоверения за осигурителен доход (УП2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП са 25. Запазва се тенденцията в търсенето на услугата от първото полугодие на 2017 г.
- заявените и издадени удостоверения за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП3), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП, са 17, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти.
- извършени са 5 услуги относно уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

В обобщение, през второто полугодие общото количество услуги бележи с 9 на сто понижение спрямо предоставените услуги през първото полугодие на 2017 година, (*Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*), което е повлияно от понижението със същия процент при най-значимата по брой клиенти услуга, свързана с извършването на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице.

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

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

През отчетния период се запазват предпочитанията от първото полугодие на 2017 година, като най-предпочитан канал за информация и консултации е телефонът. Чрез този канал за достъп са извършени 6 253 консултации. Пощата запазва втората си позиция и през този отчетен период постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са 4 617. В рубриката „Въпроси и отговори“ за полугодията са предоставени отговори на 1936 клиенти, при постъпили 1 786 искания за консултация чрез този канал, по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. Запазва се установената тенденция да се задават многократно едни и същи въпроси. В подрубриките „Социални помощи“ и „Интеграция на хората с увреждания“ въпросите, които постъпват, са от компетенциите на други рубрики или запитванията съдържат конкретни казуси, чието решаване е от компетенциите на Агенцията за социално подпомагане. Така рубриката „Въпроси и отговори“ се превръща в разпределител на въпроси, което създава напрежение и недоволство у потребителите, а от друга страна, ангажира експертно време в не особено ефективна дейност. По тематични рубрики предоставените отговори на запитвания са отразени в *Приложение 1, таблица 3 (Вж папка МТСП)*. Запазва се тенденцията най-много въпроси да бъдат поставяни в областта на **трудовото законодателство**, по което администрацията на МТСП е водеща по подготовката на проектите на законите и

подзаконовите актове. По електронна поща заявените искания за консултация са 1 823. Предоставените лице в лице консултации са общо 703. В приемната на Министерството са осъществени 61 специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване. Отдел АДО, ДПАОЧР е предоставил 153 консултации от общ характер. Най-съществен дял в консултациите лице в лице, за полугодieto има ГД ЕФМПП- 254 са извършените проверки на място при бенефициенти, следвана от Д ЕВМС чрез СТСВ, са предоставени 234 консултации. В сравнение с първото полугодие се запазват предпочитанията към каналите за достъп до информация и консултации. Най-предпочитан канал за консултация е телефонът, следван от заявленията за информация и консултация получени по поща. Понижение бележат исканията за консултация получени по електронна поща с 8 на сто. Понижение с 22 на сто наблюдаваме и при рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на Министерството, която традиционно е била предпочитан канал за предоставяне на информация и консултация. Консултациите лице в лице бележат повишение с 45 на сто. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2)

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

През второто полугодие на 2017 година анализът в съдържателен план показва, че на първо място са въпросите по **Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“** – изпълнението на процедурите „Гъвкави възможности за заетост и обучения в предприятия с променлив интензитет на дейността“, „Транснационални и дунавски партньорства за заетост и растеж“, запитвания във връзка със стартиране на нови схеми: „Подкрепа за предприемачество“, „Обучения за заети лица“, „Специфични обучения“, „Развитие на социалното предприемачество“. За голяма част от бенефициентите особена важност продължава да бъде достъпът до предоставяне на услугата „Личен асистент“.

**В областта на трудовото и осигурително законодателство** тематиката остава непроменена - заплащане на труда, категоризиране на труда, право на платен отпуск, право на пенсия, зачитане на трудов и осигурителен стаж в чужбина и предложения за осъвременяване на пенсиите, разрешаване на случаите на неизплатени заплати на работниците и служителите; промени в Наредбата за медицинската експертиза. За второто полугодие на 2017 година най- търсените теми по всички канали за достъп **в областта на социалното подпомагане и услуги** са:

- възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти;
- прилагане на промените в Закона за социално подпомагане и правилника за прилагането му, свързани с ползването на социални услуги, извършването на индивидуална оценка на потребностите от подкрепа и подготовката на индивидуален план за подкрепа на лицата;
- условията за предоставяне на социални услуги;
- въпроси относно условията за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от ЗСПД, в сила от 01.01.2017 г. и определяне на техните размери спрямо процентите вид и степен на увреждане или трайно намалена работоспособност;
- възможностите за изплащане на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане за минал период при преосвидетелстване на детето;
- условията за получаване на еднократна помощ за отглеждане на дете от майка студентка, учаща в редовна форма на обучение;
- условията и реда за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст.

- Преобладават въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки като условия за получаване на социална помощ и целева помощ за отопление

**В областта на интеграцията на хората с увреждания** най-често задаваните въпроси, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с условията за получаване на месечните добавки за социална интеграция и винетни стикери; за реда и условията за предоставяне на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия.

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

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

И за този отчетен период те са фокусирани в областта на социалното подпомагане и повишаване на доходите от труд и пенсия. През второто шестмесечие на 2017 г. са постъпили предложения за промяна в нормативната уредба във връзка с отпадане на доходния критерий за получаване на еднократната помощ за ученици, записани в първи клас, и на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст и получаване на помощта от всички деца, по реда на чл. 7 от ЗСПД с минималната работна заплата, с цел повече работещи родители да получават тази подкрепа.

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

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

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

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

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

Регистрирани са 11 анкетни карти през официалния раздел на интернет страницата на МТСП. От попълнените анкетата 11 клиенти, 10 са заявили, че са използвали услугите на Министерството. 72 на сто са на мнение, че лесно се намира информация за администрацията и извършваните услуги.

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

При писмените материали данните сочат, че ясна и лесно разбираема е информацията за 63 на сто. Същият отговор е и при въпроса, че информацията е точна - 63 на сто, за информацията е пълна - 54 на сто от анкетираните са дали положителен отговор. Отрицателните отговори през полугодieto при показателите за яснота и пълнота и точност са 36 и 27 на сто. Мнение „Не знам“ за пълнота и точност са изразили както следва: по 27 на сто.

При устните обяснения за яснота и лесна разбираемост 99 на сто са дали положителен отговор, за точност данните са 72 на сто и за пълнота - 82 на сто.

През второто полугодие на 2017 година относно формите за достъп до информация на въпроса „Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги, предпочетените отговори са два – телевизия и разговор със служител на МТСП. Като най-предпочитан източник за получаване на информация за в бъдеще относно административното обслужване и услугите на МТСП участвалите в анкетата извеждат, като предпочитан източник - интернет, следван от телефонен разговор със служител на МТСП, личен разговор със служител, на последно място са роднините, приятелите и познатите.

При отношението на служителите към клиентите по критерия за вежливост и уважение оценката на отговорилите положително лица е 82 на сто По показателя за равнопоставеност положителните отговори са 99 на сто. Относно умението на служителите да разберат проблема/запитването на клиента 82 на сто считат че са били правилно разбрани.

От зоните за подобрене през второ полугодие на първо място е препоръката за подобряване отношението на служителите към клиентите - 36 на сто, следвана от качество на предоставяната информация и достъпа до информация – по 27 на сто.

Данните за бенефициентите (ползвателите) за второто полугодие на 2017 година се характеризират със следното: продължава да е най-висок броят на работещите – 5-ма клиенти, също и на клиентите с образователен ценз висше образование - 55 на сто, мъжете попълнили анкетата са 7, като са представени всички възрастови групи от 18 до 69 години.

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

Чрез интернет базираната форма за сигнали, похвали и оплаквания на официалната интернет страница на министерството са регистрирани 28 сигнала. Продължава неразбирането на предназначението на формата и клиентите подават оплаквания от обслужване в териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане и Агенция по заетостта. Незначителен е броят на сигналите подадени за други администрации, извън компетенциите на МТСП. На всички клиенти е отговорено своевременно какво е предназначението на формата а сигналите, окомплектовани с насочващо писмо, са изпратени за проверка до съответните административни структури.

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

Във връзка с направените препоръки по доклада за анализ на обратната връзка, през второто полугодие на 2017 г. Министерството работи по свързването към централния компонент за служебен обмен на данни и информация RegiX на ДАЕУ. Извършва периодичен преглед на съдържанието на информационните масиви на RegiX на ДАЕУ и при констатиране на нови масиви, отговарящи на потребностите на МТСП, инициира нови заявки за достъп до тях. Извършено е ребрандиране на началната интернет страница на МТСП като се осигури достъп до формите за обратна връзка и анкетната карта според НАО.

## **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**

По „горещия”, безплатен за потребителите, телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през второто полугодие на 2017 година са постъпили 24 977 обаждания, като са осъществени 28 296 консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях. Проведените консултации за второто шестмесечие на 2017 г. в сравнение с първото шестмесечие на 2017 г. показват незначителна разлика - с 373 по-малко или понижение с 1,3 на сто. За анализирания период намалението се дължи на по-малкия брой запитвания на гражданите във връзка с реализирането на Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане, финансирана от Фонд за Европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица 2014-2020 (ОПХ ФЕПНЛ), сроковете за изплащането на пенсиите, както и на целевата помощ за отопление, която за първа година беше изплатена наведнъж, а не на два транша. В сравнение с второто шестмесечие на 2016 г. има спад от 16,8 на сто или – 5 709 консултации по-малко. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 2<sup>ро</sup> шестмесечие на 2017 г. и 1<sup>во</sup> шестмесечие на 2017 г., и 2<sup>ро</sup> шестмесечие на 2016 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към Анализа, а количествените резултати - между второто шестмесечие на 2017 г., първото шестмесечие на 2017 г. и второто шестмесечие на 2016 г. - са представени в *Приложение №1, Таблица 1*.

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

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката „Социална защита, подпомагане и социална интеграция“. За второто шестмесечие на 2017 година в нея са регистрирани 22 995 консултации или 81,1 на сто от общия брой за периода, отбелязвайки ръст от 3,3 на сто спрямо първото шестмесечие на същата година или 765 консултации повече.

Най-често гражданите се интересуват от сроковете за изплащане на месечните помощи по реда на Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ), Закона за социално подпомагане (ЗСП) и правилниците за тяхното прилагане, мерките за заетост, които се регламентират в Националния план за действие по заетостта (НПДЗ) за 2017 г., свързани със социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“ и „домашен помощник“, предоставяни по Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“ и по проект „Независим живот“.

Предоставяна е информация за процедурата по отпускане на месечни добавки за социална интеграция за лица с установен вид и степен на увреждане. Разяснявана е

необходимостта от извършване на социална оценка на потребностите, преди да бъде подадено заявление-декларация за отпускане на интеграционни добавки. Коментирани са видовете добавки, които се предвиждат за лица с различен процент трайно намалена работоспособност, както и размерите на средствата, които се предоставят. Интерес е проявен към условията за отпускане на добавката за балнеолечение и рехабилитация, регламентирана в чл. 28 от ППЗИХУ.

Предвид приема на документи за определяне правото на достъп до целева помощ за отопление, на гражданите са разяснени критериите, на които следва да отговарят, за да подлежат на енергийно подпомагане и сроковете, в които могат да подават документи за отпускане на помощта съгласно Наредба № РД-07-5 от 2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление.

В рубриката „Други (от компетенцията на МТСП)“ са регистрирани 2 330 консултации или 8,2 на сто от общата численост. Намалението в сравнителен план спрямо първото шестмесечие на 2017 г. е с 14,5 на сто или 396 консултации по-малко.

Значителна част от консултациите, отразени към тази рубрика, засягат трудовото и осигурителното законодателство – Кодекс на труда (КТ) и Кодекс за социално осигуряване (КСО), както и Наредбата за работното време почивките и отпуските, Наредбата за структурата и организацията на работната заплата, Наредбата за командировките в страната и Наредбата за трудовата книжка и трудовия стаж и др. Разяснявани са условията за придобиване право на обезщетение за временна неработоспособност, за бременност и раждане и за отглеждане на дете до 2-годишна възраст. Значителен брой консултации бяха осъществени във връзка със заложените промени в КСО, засягащи новите условия за отпускане на парично обезщетение за безработица от 1-ви януари 2018 г.

Към рубриката са отразени редица консултации във връзка с реализирането на Оперативната програма за храни на Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014 - 2020 г. с управляващ орган Агенцията за социално подпомагане. Продължава да се предоставя подробна информация на гражданите за критериите по идентифициране на потребителите и относно изпълнението на Програмата по раздаването на безплатните хранителни продукти, както и за реда и условията за отпускане на помощ от Фонд „Социална закрила“.

Според проявения интерес от страна на гражданите, рубриката „Други (извън компетенцията на МТСП)“ се нарежда на трето място през второто полугодие на 2017 г., като към нея са отразени 1 216 консултации или 4,3 на сто от общия брой консултации за отчетния период. В сравнение с първото полугодие на 2017 г. са регистрирани 271 консултации по-малко, изразяващо се в спад от 18,2 на сто. Към разглежданата рубрика са отразени запитвания, отнасящи се до компетентността на различни административни структури. Основната част от извършените консултации са по поставени от гражданите въпроси относно дейността на: Националния осигурителен институт – изчисляването и сроковете за изплащане на пенсиите и право на получаване на коледни добавки към тях за м. декември 2017 г.; 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 – „Независим живот“, „Приеми ме“ и др.; 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 на четвърто място по брой реализирани консултации – 754 или 2,7 на сто от общия брой консултации за второто шестмесечие на 2017 г., със спад от 5,3 на сто или 42 консултации по-малко спрямо първото шестмесечие на 2017 г. Обект на гражданския интерес бяха програмите и мерките за заетост, и по-конкретно схемите „Ваучери за заети лица“, „Обучения и заетост за младите хора“ и проекта „Родители в заетост“, процедурите за ползване на насърчителните мерки за

заетост и обучение и др. Гражданите се интересуваха и от възможностите за включване в услугата „личен асистент“ по НП „Асистенти на хора с увреждания“.

Според проявения потребителски интерес рубриката „Работни места“ е на пето място с осъществени 520 консултации или дял от 1,8 на сто. Спрямо първото полугодие на годината към рубриката са отразени 121 консултации по-малко или 18,9 на сто, а спрямо второто шестмесечие на 2016 г. се отчита увеличение от 2,9 на сто или 15 консултации повече. Към рубриката традиционно се отбелязват запитвания на граждани, свързани с реда за регистрация в ДБТ, възможностите за включване в схеми и мерки за заетост, условията за наемане на чужденци – граждани на трети държави за сезонни работници в Р България и др. Работодатели, желаещи да разкрият свободни работни места, са консултирани за насърчителните мерки, регламентирани в Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ).

Рубриката „Обезщетения“ се подрежда на шесто място, като отразените консултации са 244 или 0,9 на сто от общия брой за второто шестмесечие на 2017 година. Спрямо първото шестмесечие на 2017 г. отново е налице спад от 24,2 на сто – 78 консултации по-малко и 22,0 на сто намаление спрямо второто шестмесечие на миналата година или 69 консултации по-малко. Гражданите се интересуваха от реда и условията за отпускане на различните обезщетения, изплащани от ДОО: за безработица; за бременност и раждане; за отглеждане на дете от 1 до 2 години и др.

Рубриката „Здравословни и безопасни условия на труд“ също бележи спад с 41,9 на сто спрямо първото шестмесечие на 2017 г., равняващо се на 145 консултации по-малко и 72 консултации по-малко или 26,4 на сто спрямо второто шестмесечие на 2016 г. Разликата се обуславя от факта, че през първото полугодие към рубриката се вписват значителен брой консултации от юридически лица във връзка с подаването на декларациите по чл. 15 от ЗБУТ. Предоставяни са телефони за връзка с експерти от ДИТ, на които заинтересованите лица могат да правят справки и да получат консултация относно попълването на документите във връзка със ЗБУТ. Увеличава се броят на запитванията във връзка със законовите изисквания по наемането на непълнолетни лица на работа.

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

В обобщение, като „горещи“ теми през второто шестмесечие на 2017 година могат да се посочат следните:

- срокове за изплащане на средствата за всички социални плащания – за месечните помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст; месечни, еднократни и целеви помощи по реда на ЗСП и ППЗСП; месечни добавки за социална интеграция на хора с увреждания по реда на ЗИХУ и ППЗИХУ;
- условия за изпълнение на Оперативната програма за храни и/или основно материално подпомагане от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица в България за периода 2014–2020 г.;
- условия за включване в проект „Независим живот“ по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси 2014-2020“;
- ред и условия за отпускане на целева помощ за отопление за сезон 2017/2018 г.;
- условия за включване в обучение по ключова компетентност общуване на чужди езици или дигитална компетентност по проект „Ваучери за заети лица“, съфинансиран от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020;
- критерии и срокове за кандидатстване по проект „Родители в заетост“;
- изисквания към работодателите за наемането на сезонни работници от трети държави съгласно Правилника за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност.

Към рубриката „Предложения“ е регистрирано едно обаждане, а именно: При подаване на заявление-декларация в ДСП за различни помощи се изискват много документи, които вече са представяни в дирекцията. Според гражданката трябва да се иницират законодателни промени в посока улесняване на лицата с увреджани при кандидатстване за съответните помощи. Обръща внимание и на безплатните винетни стикери, които се предоставят на лицата с издадено решение на ТЕЛК: смята, че това допълнително ограничение за предоставянето им само на собственици на автомобили с по-малка мощност е неправилно и следва да се промени. Надява се, че заместник-министърът г-жа Султанка Петрова ще обърне внимание на въпросите.

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

Стандартите за публичност и гласност стимулираха служителите на МТСП, редом с поддържането на информация за безплатния за гражданите телефонен номер 0800 88 001 в интернет страницата на Министерството, да поддържат и страницата на Центъра в социалната мрежа Facebook – чрез публикации относно политиките на Министерството, като се наблюдава тенденция все повече граждани да поставят въпроси по политиките, реализирани от МТСП.

Служителите на Центъра за обаждания оптимално организираха работата си по приемането и обработването на обажданията така, че ясно, пълно и точно да консултират гражданите и юридическите лица от всички двадесет и осем области на страната, в резултат на което 1 412 от клиентите са изразили удовлетвореност от обслужването или близо 6 на сто от всички регистрирани разговори за разглеждания

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

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

В началото на анализирания период, в съответствие с вписаните в Регистъра на услугите на интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация, Агенция по заетостта предоставяше общите за всички администрации и 20 специфични административни услуги.

Впоследствие, при изпълнение на приетите от Министерски съвет решения № 338 от 23 юни 2017 и № 496 от 29 август 2017 година за приемане на мерки за намаляване на административната тежест върху гражданите и бизнеса, беше извършен обстоен преглед и прецизиране на изпълняваните от АЗ услуги. В резултат бяха заличени 6 от регистрираните в Регистъра услуги: Изплащане на стипендии на безработни лица при участие в обучение за придобиване на професионална квалификация; Насочване на търсещи работа лица към свободни работни места; Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност; Предоставяне на информация за обявените свободни работни места; Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места; Посредничество по Спогодбата между правителството на Република България и правителството на Държавата Израел за посредничество и временна заетост на гражданите на двете държави. Така броят на предоставяните специфични административни услуги беше редуциран до 14.

През второто полугодие на 2017 година административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили общо 574 851 услуги.

### **1. Предоставени услуги от дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ към Централната администрация на Агенция по заетостта и от EURES съветници и асистенти от ЦА/ДРСЗ и ДБТ.**

По услугата „Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели“ през второто полугодие на 2017 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са информирали, консултирали и извършили посредничество към работодател на 31 275 лица с или без регистрация в ДБТ, като за около 1 393 лица има информация, че са започнали работа. Автобиографиите на 1 054 кандидати по конкретни оферти за работа са изпратени на работодатели от ЕС и ЕИП. Консултирани и информирани за услугите, които предоставя Агенцията по заетостта, по осигуряване на персонал от страните от ЕС и ЕИП и възможностите да се възползват от предлаганите програми за европейско финансиране са 268 фирми от частния сектор, 135 от които на проведени групови информационни събития. По същата услуга, през първото полугодие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са информирали, консултирали и извършили посредничество към работодател на 23 241 лица, като около 1 247 лица са започнали работа с тяхно посредничество.

През второто полугодие на 2017 г., в сравнение с второто полугодие на 2016 г., се наблюдава увеличение на броя на информираните и консултираните лица. Причината е, че след 01.07.2016 г., когато стартира Проект BG05M9OP001-1.009-0001 „Национална EURES мрежа“, чиито основни цели са увеличаване обхвата и подобряване достъпа и качеството на предоставяните услуги за транснационална мобилност чрез изграждане на нова структура на националната EURES мрежа и осигуряване на възможности за предоставяне на посреднически услуги на по-голям брой търсещи работа лица и работодатели, вкл. за мотивиране завръщането на висококвалифицираните български работници обратно в страната и привличане на работна ръка от страните членки на ЕС, беше натрупан сериозен опит в работата с търсещите работа лица и работодателите. Провежданите информационни дни за нерегистрирани лица и за учащи, ателиета за търсене на работа и участие с EURES щанд на трудови борси, кариерни дни и други мероприятия правят по-видима услугата „Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели“ и пряко водят до увеличаване броя на информираните лица.

При тази услуга, обслужването се извършва основно по телефона и чрез електронна поща, а също и чрез микросайта <http://eures.bg>. В зависимост от конкретния случай се контактува също чрез писма по пощата. По този начин има пряк контакт с търсещите работа лица и работодатели, бързо се обменя необходимата информация и се реализират обявените свободни работни места. Кандидатите изпращат по електронна поща автобиография (на посочения в обявата за работа език) и, ако се изискват от работодателя, копия на удостоверения, сертификати, свидетелства за образование/обучение с превод на съответния език, т.е. на първоначалния етап на кандидатстване документацията е сведена до минимум. Административната услуга се предоставя и от служители в дирекции „Бюро по труда“, определени за EURES асистенти, които предоставят EURES информация и консултиране лично - индивидуално или по време на информационни дни, кариерни дни или общи трудови борси. По време на проведените 137 информационни дни и трудови борси са консултирани 2 036 лица (бройката 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.

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

Дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ е ангажирана с извършване на административната услуга „Предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави“. През второто полугодие на 2017 г. Агенция по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на 445 работници - граждани на 54 трети държави. От тях 357 са с разрешения за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване на „Единно разрешение за пребиваване и работа“, „Синя карта на ЕС“ и „Разрешение за сезонен работник“ от органите на Министерството на вътрешните работи, 76 са командировани специалисти с издадени от АЗ разрешения за работа и 12 са предоставените от АЗ разрешения на лица, преместени по вътрешнокорпоративен трансфер. Постановени са 64 решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави.

През второто полугодие на 2017 г. Агенция по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на 340 работници - граждани на 39 трети държави. От тях 297 са с разрешения за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване „Единно разрешение за пребиваване и работа“ и „Синя карта на ЕС“ от органите на Министерството на вътрешните работи, 35 са командировани специалисти с издадени от АЗ разрешения за работа и 8 са предоставените от АЗ разрешения на лица, преместени по вътрешнокорпоративен трансфер. Постановени са 14 решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави. Видно от посочените данни, продължава тенденцията към постепенно увеличаване на броя на подадените заявления от работодатели и предоставените от АЗ разрешения на чужденци за достъп до българския пазар на труда. Увеличен е броят на постановените решения за отказ на достъп до пазара на труда поради неспазване на процедурите и представяне на документи, които не отговарят на нормативните изисквания.

В изпълнение на същата услуга, през отчетното полугодие на 2017 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 891 чужденци от трети държави, като за второто полугодие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост само на 132 командировани чужденци. Тенденцията е към рязко увеличаване на броя на регистрираната в АЗ краткосрочна заетост на работници-граждани на трети държави, тъй като процедурата е облекчена и не се изисква заплащане на такса от работодателите. За нарастване броя на регистрираната краткосрочната заетост до 90 дни допринася и обстоятелството, че от началото на 2017 г. българските работодатели могат да наемат сезонни работници от

страни извън ЕС на основание чл. 24, ал. 3 от Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност. Първият списък на икономическите сектори, включващи дейности, изпълнението на които зависи от смяната на сезоните, е утвърден със заповед РД-01-47/17.01.2017 г. на министъра на труда и социалната политика, като в него са включени два сектора: селско, горско и рибно стопанство; хотелиерство и ресторантьорство. Безспорно сезонната заетост до 90 дни е най-атрактивната и достъпна възможност за работодателите в сектор туризъм за снабдяване с персонал за активния летен и зимен сезон. За отчетният период на 2017 г. е регистрирана сезонна заетост до 90 дни на 700 чужденци, граждани на трети държави по подадени 245 декларации на работодатели. От тях най-много са граждани на Украйна - 467, граждани на Молдова - 99, Македония – 28, Р.Турция- 8 и др.

През анализирания период на 2017 г. с промени в Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност (изм. и доп. ДВ, бр. 97 от 05.12.2017 г.) се облекчиха процедурите на АЗ за достъп до пазара на труда на работници-граждани на трети държави, включително чрез намаляване размера на държавната такса от 400 на 100 лв. за предоставяне на административната услуга на АЗ във връзка с разрешаване на трудовата заетост на чужденци. При предоставяне на административната услуга се изпълняват и изискванията за комплексно административно обслужване, като обстоятелствата във връзка с прилагане на отделните процедури се установяват служебно от служителите на АЗ.

През второто полугодие на 2017 г. във връзка с услугата „Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа“ са издадени 129 удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение през първото полугодие на 2017 г. техният брой е бил 107. Запазва се тенденцията към постепенно увеличаване на броя на регистрираните посредници, като преобладават фирмите, желаещи да предлагат посреднически услуги по наемане на работа за Република България (71) пред посредниците по наемане на работа за други държави (50) и за моряци (8).

Във връзка с функционирането на информационно-комуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период 52 посредника са получили електронен достъп до системата, като през първото полугодие на 2017 г. техният брой е 44. 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 155 он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през първото полугодие на 2017 г. техният брой е 74 он-лайн заявки, като тенденцията е към рязко увеличаване броя на посредниците, които използват електронните услуги на системата, за да уведомяват АЗ при наличие на промяна в обстоятелствата по регистрацията им.
- подаване/публикуване на заявки за свободни работни места, обявени от посредниците. Системата е интегрирана с информационната система на Агенция по заетостта (Националната база от данни на пазара на труда и Европейския социален фонд);

По отношение на посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа, като системата позволява автоматично извеждане на данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната страница на АЗ. През отчетното полугодие са обработени общо 284 заявления във връзка с актуализиране на регистрите за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 552 регистрирани посредници, което е 86 на сто от общия им брой, да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА ГИТ във връзка с контролната ѝ дейност. За сравнение през първата половина на 2017 г. Агенция по заетостта е обработила общо 181

заявления във връзка с актуализиране на регистрите и броят на посредниците, които имат достъп до електронната системата е бил 461, като е очевидна тенденцията към увеличаване на подадените заявления в системата и на броя посредници, които използват електронната система във връзка с извършване на дейността си.

По услугата „Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа“ за второто полугодие на 2017 г. са регистрирани нови 18 предприятия, които осигуряват временна работа. През предходното шестмесечие на 2017 г. техният брой е бил 24. Отчита се тенденция за подновяване на регистрацията на предприятия, чиято първоначална регистрация е изтекла през отчетния период.

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

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“ до заличаването ѝ през месец август 2017 г. документи за кандидатстване и допускане до практически изпит са подали едва 4 лица. За сравнение в периода 11.07.2016 – 31.12.2016 г. документи са подали 209 лица.

На одобрените, при проведени през месец юли 2016 г. практически изпити, 35 работника израелската страна не успя да намери работодател. Това и все по-големият брой обяви за работа в строителния сектор, както у нас, така и в чужбина доведе до рязък спад на броя на кандидатите.

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

### **2.1. Фронт офис**

В Центъра за информация и услуги (Фронт офиса) към Централната администрация на АЗ се изпълнява, предоставяната от всички администрации услуга, „Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга“.

За времето от 01.07.2017 г. до 31.12.2017 г. при посещение на място в Центъра за информация и услуги на Агенция по заетостта, информация и консултация са получили 661 потребители, а 4 232 клиенти са ползвали „горещия” телефон като канал за достъп до услугата. За същия период, двама експерти от същия отдел, включени в проект „Услуги „Лице в лице“, са консултирали, в разположения в сградата на Министерство на труда и социалната политика, открит по проекта „Център за заетост и социално подпомагане“, още 242 физически и юридически лица. С тях общият брой на обслужените клиенти „лице в лице” възлиза на 903.

Телефонните запитвания на „горещия” телефон на АЗ през второто полугодие на 2017 г. са 4 232 или с 894 броя повече от първото полугодие на 2017 г.

При предоставяне на информация и провеждане на консултации по телефона, през второто полугодие на 2017 г., най-голям интерес е предизвиквало реализирането на схеми от новия програмен период 2014 – 2020 на Оперативна програма „Развитие на човешките

ресурси” (ОП РЧР). По темата са регистрирани 1 404 обаядания, които представляват 33 на сто от всички регистрирани обаядания през второто полугодие на 2017 година (Приложение № 4).

Много запитвания има по стартирания през месец юни проект „Ваучери за заети лица”, с който се дава възможност на лица, работещи на трудов договор в предприятия извън държавната администрация, със средна или по-ниска степен на образование, да се включат в курсове за придобиване на професионална квалификация по професии и/или обучения по чужд език или дигитална компетентност. Лицата са се интересували за сроковете за разглеждане и произнасяне по подадените от тях заявления, реда за получаване на уведомление за избор на доставчик на обучение и последващо предоставяне на поименни ваучери за обучение, къде е публикуван списъкът с доставчици на обучение и др.

Голям интерес е проявен към стартирания на 29.09.2017 г. прием на заявления от родители по проект „Родители в заетост”. Съфинансираният от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020 проект, подпомага родителите да продължат трудовата си реализация и същевременно да бъдат спокойни за отглеждането на своите деца от 0 до 5-годишна възраст, които не са записани в детски заведения. Клиентите са се интересували от условията и изискванията, на които трябва да отговарят за включване в схемата, къде се подават документите и кога се очакват резултатите. Широко одобрение е получила предоставената от Агенция по заетостта възможност за подаване на заявленията по електронен път.

Кандидат-работодатели по проекти „Обучение и заетост на младите хора” и „Обучение и заетост” са търсили потвърждение за сключване на договори с АЗ за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по проектите.

Отправени са въпроси дали в новия програмен период на ОП РЧР е предвидено изпълнението на проекти, при които отново ще се насърчава развиването на самостоятелна стопанска дейност от безработни лица.

На второ място по интерес е международната дейност, свързана със заетост на чужденци в Република България и условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина – 1 167 клиенти или 28 на сто.

Във връзка с осигуряване на нарасналите им потребности от работна сила, много местни работодатели са търсили консултация, относно наемането на сезонни работници от трети държави – Украйна, Молдова и др.

От своя страна търсещи работа лица са изразили желание да получат информация за свободни позиции за работа в чужбина, както и за условията и необходимите документи за кандидатстване.

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

Много лица са потърсили информация за обявените 50 работни места за водачи на тежкотоварни автомобили от португалската транспортна компания Ligação Veloz.

Голям интерес е проявен към обявените от испански работодатели 800 работни места за бране на ягоди, както и към обявените от датски работодател работни места в областта на куриерските услуги.

Има отправени запитвания относно стартирания прием на документи за лятна ваканционна заетост в Германия през 2018 г. на студенти с познания по немски език – условия и документи за кандидатстване, място на подаване на документите и др.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за работа в туристическия сектор на ФР Германия в сферата на хотелиерството и ресторантьорството, където се търсят спасители на басейн в хотел, шофьори на автобус, рецепционисти, готвачи, камериерки и др.

Трета по интерес е темата за регистрация на търсещите работа лица в ДБТ, която е интересувала 752 клиенти или 18 на сто. Лицата са информирани за документите и сроковете за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират и какви услуги могат да получат.

Информация относно дейността на фирмите – посредници са получили 260 клиенти (6 на сто). Много граждани са се интересували как могат да проверят дали конкретна фирма притежава удостоверение за извършване на посредничество по наемане на работа и къде са публикувани списъците с регистрираните и получили удостоверение фирми.

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо 194 души или 5 на сто, са се интересували от включване в програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта. Постъпили са много запитвания относно стартиралата процедура за прием на заявки от работодатели за ползване на преференции по насърчителни мерки за заетост и обучение, както и по Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица.

Голям интерес е проявен към стартиралата през месец ноември нова мярка по чл. 42, ал. 3 от Закона за насърчаване на заетостта, целяща насърчаване мобилността на безработните лица, особено на тези с професионални умения, които могат да отговорят на нарасалото търсене от бизнеса за квалифицирана работна сила. Чрез покриване разходите за наем, такса за ясла/детска градина или интернет услуги се оказва подкрепа при започване на работа в населено място, отстоящо на повече от 50 км от населеното място по настоящ адрес. Средствата се отпускат най-много за 12 месеца, като размерът им през 2017 г. е до 200 лв. месечно.

Много младежи са се интересували кога ще се проведат интервюта с работодателите по програма „Старт на кариерата“ и кога ще бъдат публикувани резултатите от тях.

Проявен е интерес към стартиралата нова Национална програма за обучение и заетост на безработни лица „Работа“, която цели повишаване на заетостта и на трудовите умения на безработни лица в неравностойно положение на пазара на труда от общини с високо равнище на безработица, в т.ч. продължително безработни лица, безработни лица на социално подпомагане, безработни лица без професионална квалификация и с ниско образование, икономически неактивни лица вкл. обезкуражени лица, след регистрация в бюрата по труда.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване“, е посетен от 661 физически и юридически лица, които са с 326 лица повече, отколкото през предходното шестмесечие.

При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова реализация в чужбина – 266 лица или близо 40 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Информация за необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение за безработица, как да възстановят прекратена регистрация и др. са получили 169 лица (26 на сто).

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 81 лица или 12 на сто.

Консултация за реда за регистрация на фирми-посредници по наемане на работа и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информация относно легитимността на частните посреднически фирми са потърсили 55 посетители или 8 на сто от посетителите. (Приложение № 3)

## 2.2. Бек офис

За времето от 01.07.2017 г. до 31.12.2017 г. в звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили 148 писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти, които са със 79 броя повече от предходното полугодие.

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

- 63 запитвания;
- 58 предложения (по смисъла на АПК);
- 27 сигнала (по смисъла на АПК).

През същия период са постъпили и 44 благодарствени писма. (*Приложение № 1*)

От Министерство на труда и социалната политика, Администрация на Министерския съвет, Администрация на Президента на Република България, омбудсмана на Република България, и др. са препратени за становище и отговор по компетентност от Агенцията по заетостта 74 писма, с относителен дял 50 на сто. С останалите писма гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта.

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

През второто полугодие на 2017 година, както и през предходното полугодие, най-много постъпили документи – 56 броя или 38 на сто са относно оказване на съдействие за устройване на работа в страната. Отправените от кореспондентите искания са свързани с търсене на съдействие за започване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството. Искания са отправени от хора от т.н. групи в неравностойно положение на пазара на труда, като безработни лица с увреждания, и лица над 50 годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен 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 52 писма или 35 на сто се нарежда кореспонденцията, свързана с реализирането на различни схеми по ОП РЧР.

На трето място е кореспонденцията свързана с програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта – 12 писма или 8 на сто. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в различни програми и мерки за заетост и обучение.

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

През второто полугодие на 2017 година на електронната поща на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени 2 163 електронни писма, които са с 654 повече спрямо предходното полугодие. Същественото увеличение се дължи на повишения интерес към проектите по схеми „Младежка заетост”, „Обучение и заетост”, „Ваучери за заети лица” и „Родители в заетост”.

## 2.3. „Център за информация и консултации“ към МТСП

През второто полугодие на 2017 г. 242 граждани са потърсили информация за услугите, предлагани от АЗ в открития по проект „Услуги „Лице в лице“, „Център за информация и консултации“, намиращ се в сградата на Министерство на труда и социалната политика. Спрямо първото полугодие на 2017 г. техният брой е намалял с 93.

### **3. Други, предоставяни от всички администрации услуги.**

По услугата „Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)“ ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения през анализирания период са издали 724 удостоверения.

По услугата „Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)“ ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения са издали 151 удостоверения.

По услугата „Предоставяне на достъп до обществена информация“ през отчетния период са разгледани и постановени 19 решения по постъпили заявления за достъп до обществена информация по ЗДОИ.

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

През второто полугодие на 2017 г. от териториалните поделения на Агенция по заетостта са предоставени общо 533 049 специфични административни услуги. От тях през отчетния период най-голям дял заема услугата „Приемане на заявления и регистрация на търсещи работа лица“. В дирекциите „Бюро по труда“ са приети и обработени 172 289 заявления на граждани. През предходното полугодие на 2017 г. са приети 152 113 заявления за регистрация. Видно от данните, регистрираните през второто полугодие на 2017 г., лица са с 20 176 повече от тези през първото полугодие на 2017 г., което се дължи на приключването на сезонната заетост в областта на туризма и селското стопанство. На второ място е услугата „Издаване на решения за прекратяване на регистрация“, като директорите на дирекции „Бюро по труда“ са издали общо 171 523 решения за прекратяване на регистрация, като през предходното полугодие техният брой е възлизал на 196 371. От услугата „Професионално информиране, консултиране и ориентиране“ са се възползвали 126 212 лица, като 99 130 от тях са индивидуално професионално информирани и самоконсултирани, а 27 082 лица са включени в групово професионално ориентиране. През предходното полугодие на 2017 г. броят на включените лица в услугата е бил 121 626. През второто полугодие на 2017 г. по административна услуга „Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда“ са приети 45 742 броя заявки за работни места, с 3 893 по-малко от предходното полугодие. През анализирания период по услугата „Включване на безработни лица в програми/проекти и мерки за заетост и обучение“ участие в програми и насърчителни мерки по Закона за насърчаване на заетостта са взели нови 7 512 регистрирани в териториалните поделения на Агенцията по заетостта безработни лица. През предходното полугодие техният брой е 16 447 лица. През второто полугодие на 2017 г. общо 140 безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност по регламентирани в ЗНЗ мерки за насърчаване на предприемачеството:

- 25 безработни лица са сключили договор по реда на чл. 49, ал. 1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятие по Закона за малките и средните предприятия, съобразно одобрен от ДБТ бизнеспроект. Изплатените средства от държавния бюджет са в размер на 81 967 лв;
- 115 безработни лица с право на парично обезщетение за безработица са сключили договори по реда на чл. 47, ал. 1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги след одобряване на бизнеспроект от поделение на Агенцията по заетостта. Тези лица са заявили и са получили от ТП на НОИ еднократна парична сума, вместо полагащото им се парично обезщетение за безработица при условията и по реда на Кодекса за социално осигуряване.

За същото полугодие са изплатени средства в размер на 5 520 лв. по сключени договори с лица по одобрени проекти за осигуряването на заетост на други 2 безработни лица без право на парично обезщетение за безработица по реда на чл.47, ал.4 от ЗНЗ. На

23 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 10 345 лв.

В насърчаващата териториалната мобилност на безработните лица мярка по чл. 42, ал. 3 от Закона за насърчаване на заетостта са взели участие 24 безработни лица, насочени от ДБТ.

През анализирания период по услугата „Издаване на решения за възстановяване на регистрация“, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до директора на съответната дирекция „Бюро по труда“ са издадени 5 082 решения, а през предходния период 5 310 решения.

По услугата „Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение“, през отчетния период нови 3 876 работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са в размер на 42 684 760 лв. (в т.ч. 81 967 лв. предоставени на безработни лица за покриване на разходите за започване на самостоятелна стопанска дейност).

През първото полугодие на 2017 г. броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта, е 3 079. Изразходваните финансови средства от държавния бюджет за изпълнение на активната политика са в размер на 28 236 099 лв. (в т.ч. 31 537 лв., предоставени на безработни лица по реда на мерките за насърчаване на предприемачеството).

Ползването на насърчителните режими по ЗНЗ се извършва по реда и условията, определени с ППЗНЗ и в рамките на определените в НПДЗ средства за 2017 г. Средствата се изразходват за осигуряване изпълнението на активната политика по заетостта до края на календарната година.

Видно от гореизложените данни, през второто полугодие на 2017 г. е налице повишение на изразходваните средства от държавния бюджет. По-голям брой сключени договори с работодатели и повече финансов ресурс Агенцията по заетостта отчита предимно като следствие от обявяването на две процедури за кандидатстване на работодатели за ползване на преференции по мерките за насърчаване на заетостта. Предоставена беше възможност за разкриване на работни места от работодатели, желаещи да наемат безработни лица от уязвимите групи на пазара на труда по мерките за насърчаване на заетостта, както и по Програмата за обучение и заетост на продължително безработни лица. През второто полугодие на 2017г. започна изпълнение на насърчителните мерки по чл. 51, ал. 1 и 2 от ЗНЗ, които се реализират под формата на схеми за държавна помощ за наемане на лица в неравностойно положение на трудовия пазар или хора с увреждания при спазване на изискванията на Регламент (ЕС) № 651/2014г. По чл. 51, ал. 1 и 2 от ЗНЗ общо 1 084 безработни лица са постъпили на работа при 694 одобрени работодатели (в т.ч. основна част осъществяват дейности в областта на селското стопанство).

Съветите за сътрудничество към бюрата по труда оцениха и класираха подадените заявки от работодателите съобразно свободния финансов ресурс. Подборът и оценката на работодателите се извърши по Методика, утвърдена от министъра на труда и социалната политика. Субсидиите са предоставени след подписването на договор по образец между работодателя и съответното териториалното поделение на Агенцията по заетостта.

През разглеждания период пилотно стартира, утвърдената със заповед на министъра на труда и социалната политика, Национална програма за обучение и заетост на безработни лица „Работа“ в общините с равнище на безработица над средното равнище за областите Видин, Монтана и Враца. Целта на Програмата бе повишаване на заетостта и на трудовите умения на безработни лица в неравностойно положение на пазара на труда от общини с високо равнище на безработица, в т.ч. продължително безработни лица,

безработни лица на социално подпомагане, безработни лица без професионална квалификация и с ниско образование, икономически неактивни лица вкл. обезкуражени лица, след регистрация в бюрата по труда. Средствата, осигурени за пилотното прилагане на Програмата за периода септември – декември 2017 г. са в размер на 1 966 606 лв. за обезпечаване на заетостта на 1 149 лица, наети за изпълнение на заложените дейности.

През второто полугодие на 2017 г. по услугата „Включване в обучение за възрастни“, в различни курсове за обучение за придобиване на степен на професионална квалификация и/или част от професия по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчване на заетостта са включени нови 813 безработни лица от целевите групи.

През второто полугодие на 2017 г. Агенцията по заетостта продължи да подпомага бизнеса за осигуряване на квалифицирани кадри. Недостигът на персонал с професионална подготовка е факт в немалко икономически сектори у нас. Успоредно с това безработните лица не намират работа поради липсата на търсена на пазара на труда професия или квалификация, негостиг на опит и трудови навици или липсата на такива. Агенцията осъществява дейности, свързани с обучението на възрастни, с оглед повишаване пригодността за заетост на безработните лица на пазара на труда, чрез инвестиране в умения за повишаване на тяхната конкурентоспособност и шанса им за реализация. Провежданите обучения на лица от най-уязвимите групи на пазара на труда и повишаване на професионалната им квалификация и ключови компетенции, са в съответствие с целите за удовлетворяване на нуждите на работодателите от работна ръка. Такава възможност се реализира по реда и условията на чл. 63 от ЗНЗ и се финансира със средства от държавния бюджет в рамките на Националния план за действие по заетостта за 2017 г. Съобразно чл. 63 от ЗНЗ Агенцията по заетостта организира обучение на възрастни съблюдавайки потребностите на пазара на труда, изискванията на работодателите и утвърдения от министъра на труда и социалната политика план на ведомството за календарната година. По чл. 63 от ЗНЗ през анализирания период са включени в обучение нови 49 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 63 032 лв (в т.ч. за обучение на лицата за придобиване на професионална квалификация, за стипендии за участие в обучението, за квартирни и транспортни разходи).

През отчетното полугодие Агенцията по заетостта продължи с предоставянето на възможности на безработни лица за включване в обучения, организирани от Държавно предприятие „Българо-германски център за професионално обучение“ (ДП БГЦПО). Тези обучения се реализират от ДП БГЦПО в рамките на Плана за обучения, провеждани от ДП БГЦПО в изпълнение на публичните задачи по чл. 60а, ал.10 от ЗНЗ за 2016/2017 г. Обучаващата институция има клонове в Пазарджик, Плевен, Стара Загора, Царево и Смолян. Всеки от тях предлага набор от квалификационни курсове, ориентирани към професии в административното обслужване, компютърно и информационно обслужване, счетоводство и икономика, строителство, търговия, туризъм, ресторантьорство и др. Центровете разполагат с учебна база и съвременен оборудвани работилници за практическо обучение по всяко професионално обучение, провеждано в тях. Във всеки от клоновете на курсистите от други населени места се осигуряват условия за престоя им през периода на обучението. Обученията в клоновете на ДП БГЦПО се провеждат по график и се заплащат от Агенцията по заетостта със средства от държавния бюджет. В обучения, организирани от ДП БГЦПО, през анализирания период са включени 627 безработни лица, като за обезпечаване на обученията (вкл. за професионалното ориентиране), както и за предоставянето на стипендии, транспортни и квартирни разходи на насочените от ДБТ обучаеми са изразходвани 1 783 131 лв. от държавния бюджет.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени нови 137 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 46 352 лв.

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

Според данните през разглеждания период най-много услуги на потребители са предоставени чрез канала за достъп „лице в лице“- 536 159, следван от електронната поща – 21 163; чрез лицензиран пощенски оператор – 9 380; „горещата“ линия – 4 232; и телефон – 3917.

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

Анализът на въпросите на потребители на предоставяните от Агенция по заетостта услуги показва, че през второто полугодие на 2017 година ярко се открояват темите за предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави и стартирането на схема „Родители в заетост“.

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

Втората актуална тема е провокирана от големия интерес към възможностите, които предлага схемата „Родители в заетост“. При реализирането ѝ над 2 000 родители, желаещи да продължат трудовата си реализация и същевременно да бъдат спокойни за отглеждането на своите деца, заявиха желание да ползват услугата детегледач.

## **7. Публичност**

На конференция на Световната асоциация на обществените служби по заетостта (WAPES) в Париж на тема „Взаимодействие между Обществените служби по заетостта и техните потребители“ Агенция по заетостта представи своето Web-приложение „Личностен профил на търсещо работа лице“, създадено в интерес на хората, които търсят професионална реализация. Модулът съдържа задълбочена и структурирана информация за трудовия опит, уменията, личните качества и нагласите на търсещите работа лица. Иновативният момент е, че с помощта на приложението се предоставя възможност лицата да попълват и актуализират тези данни сами и да правят предложения за допълване на собственото им електронно CV. Така се създава възможност за изграждане на динамичен и ефективен профил с участието на търсещия работа и трудовия посредник.

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

През второто полугодие на 2017 година Агенция по заетостта въведе на официалната си интернет страница нова рубрика – „Анкетни“. В нея са структурирани on-line анкети за ползвали посредническите услуги на бюрата по труда търсещи работа лица и за работодатели, включително ключови работодатели, получили услуги от създадените към дирекции „Регионална служба по заетостта“ мобилни екипи. Публикувана е и on-line анкетна форма за участници в обучения, организирани и финансирани със съдействието на Агенцията по заетостта, както и за получените в бюрото по труда специализирани услуги от психолог, кейс-мениджър и др. С тази рубрика Агенцията по заетостта въвежда съвременна форма за обратна връзка с клиентите си, която допълва съществуващите. Чрез нея по лесен и масово достъпен начин ще се наблюдава и анализира тяхната

удовлетвореност и най-вече ще се дефинират областите, нуждаещи се от усъвършенстване и подобряване.

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

Ръководителите, експертите и специалистите от 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.

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

## **10. Резултати от анкетно проучване, отнасящо се до административното обслужване**

През анализирания период с попълване на анкетни карти по образец от посетители в Приемната на АЗ се проведе анкетно проучване за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги в Центъра за информация и услуги при ЦА на АЗ.

В проучването са взели участие 54% жени и 46% мъже, разпределени по възраст 46 на сто на възраст от 18-34г; 22 на сто на възраст 35-49г.; 30 на сто на възраст от 50-63г. и над 63г-2 на сто. По степен на образование 6 на сто от попълнителите анкетат са с основно образование; 55 на сто със средно и 39 на сто с висше образование.

При разпределението на анкетираните 49% са безработни лица, 25% заети, 10% работодатели, 9% пенсионери и 7% учащи.

Над 51% от анкетираните лица споделят, че първоначална информация за предоставяните от Агенция по заетостта услуги са получили от телевизионна медия и вестници/списания.

От анкетираните лица 97% считат, че служителите се държат с тях вежливо, с уважение и разбират същността на запитването или проблема.

Деветдесет и четири процента (94%) от анкетиранияте смятат, че информацията и устните обяснения са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни.

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

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

С цел намаляване на административната тежест през второто полугодие на 2017г. е извършен анализ на предоставяните административни услуги, сроковете за тяхното предоставяне и изискуемите документи, както и анализ на необходимостта от изменение в нормативните актове, касаещи дейността по предоставяне на административни услуги в Агенция за социално подпомагане. В тази връзка през отчетния период са извършени съответните корекции в Регистъра на услугите на Административния регистър, който се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и броят на предоставяните специфични административни услуги е намален на 49, като всички от тях се предоставят по реда на специални закони и наредби. Освен специфичните услуги, Агенция за социално подпомагане предоставя и петте общи за всички администрации услуги.

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

Въведените интегрирана информационна система и интегрираната информационна система за документооборота позволяват извършване на служебен обмен на данни, както в администрацията, така и с други административни органи и намаляване на административната тежест.

Във връзка с приетите промени в АПК и Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., касаещи въвеждането на комплексно административно обслужване, агенцията периодично се извършва анализ, относно възможностите за облекчаване на потребителите при ползване на административните услуги.

Предвид специфичното законодателство, с което работи агенцията и специалния ред за предоставяне на услугите, все още не се предоставят електронни административни услуги. Във връзка с облекчаване на клиентите, в План за действие за намаляване на административната тежест за бизнеса с 30 на сто за периода 2015-2017 г. Агенцията е заложила въвеждане на възможност за електронно подаването на заявления за вписване в Регистъра на доставчиците на социални услуги. За целта предстои да бъдат приети законодателни промени, регламентиращи подаването на документи по електронен път и към момента предстои реализиране на процеса чрез Интегрираната информационна система на АСП.

С цел улесняване на достъпа и повишаване на информираността на електронната страница на агенцията [www.asp.government.bg](http://www.asp.government.bg) се поддържа актуален списък с описание на административните услуги, необходимите документи и образци за подаване на заявления. Агенцията е осигурила и възможност за ползване на различни канали за достъп до информация – предоставяне на услуги на „едно гише“, по телефон, по електронна поща и др. Потребителите на услуги могат да се възползват и от, предоставяните от експерти от Агенцията, консултации по действащото законодателство в обединената приемна на МТСП всеки работен ден от 9:00 до 17:30ч.

Агенцията за социално подпомагане разполага също така с „горещ телефон“ (029350550) и електронна поща (ok@asp.government.bg), на които могат да се изпращат сигнали и предложения. Всяко териториално поделение разполага с телефон и електронен адрес, публикувани на електронната страница на агенцията, на които могат да се подават сигнали и предложения, а така също се предоставят и консултации по действащото законодателство.

През изминалата 2017 г. служителите от АСП са предоставили 2 445 897 услуги, като от тях 1 314 469 са осъществили през второто полугодие на годината. (*папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*).

От общия брой на извършените услуги 1 314 231 или 99,98% са предоставени на физически лица, а 238 или 0,02% - на юридически лица чрез услугата „Вписване в Регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които могат да предоставят социални услуги“.

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

През второто полугодие на 2017г. от териториалните структури са предоставени общо 1 305 992 административни услуги, от тях 1 023 795 или 78,39 % са специфични, а 282 197 или 21,61 % 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“. Услугата има кампаниен характер и през 2017 г. срокът за подаване на заявления е от 17 юли до 31.10.2017 г. За периода юли - декември 2017 г. на това основание са извършени 246 995 броя услуги, което съставлява приблизително 25,16 % от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение с второто шестмесечие на 2016 г., когато техният брой е бил 257 624, се наблюдава лек спад. Отпускането на този вид услуга е пряко обвързано с дохода на лицата и семействата, кандидатстващи за отпускане на целева помощ за отопление.

Най-многобройни след заявленията за отпускане на целева помощ за отопление са заявленията, подадени за отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца. За периода юли – декември 2017 г. на това основание са извършени 220 136 услуги, което съставлява приблизително 21,50% от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение с предходното полугодие на 2017 г., когато техният брой е бил 219 229 не се наблюдава значителна разлика.

На трето място по най-голям брой извършени административни услуги е услугата „Освобождаване на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лицата и семействата, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст от винетни такси при ползване на републиканските пътища“. Техният брой за второто шестмесечие на 2017 г. е 82 797 и в сравнение с предходното полугодие, когато техният брой е бил 96 201, се наблюдава леко намаление. Предоставянето на винетни стикери не е обвързано с дохода на лицата, а намаляването на броя на ползватели на този вид услуга се дължи на промени в законодателството, с които се променя валидността на винетния стикер, а именно една година от датата на отпускане.

По реда на Закона за семейни помощи за деца и Правилника за неговото прилагане, Агенцията за социално подпомагане предоставя 11 административни услуги. Административните услуги, предоставяни по този ред целят да подпомогнат най-уязвимите групи при отглеждане на техните деца, многодетните майки и семействата на децата с увреждания, като част от предоставянето на административни услуги по този закон са пряко обвързани с доходите на лицата и семействата.

През отчетния период на основание Закона за семейни помощи за деца са извършени общо 322 674 административни услуги, като тази група съставлява 31,52 % от всички предоставени специфични административни услуги от териториалните поделения и заема най-голям дял.

В сравнение с предходното полугодие на 2017 г., когато броят на предоставените административни услуги по този закон е бил 272 338 се наблюдава значително увеличение на потребителите използващи този вид услуги. Увеличението се дължи най-вече на броя на подадените заявления за отпускане на еднократна целева помощ за ученици, чийто срок за кандидатстване е от месец юни до 15 октомври на съответната година.

Еднократните помощи, отпуснати на основание чл.6, чл.6а, чл.6б и чл.8в от Закона за семейни помощи за деца, за раждане и отглеждане на дете до 1 година, не зависят от дохода на лицата и семействата. През отчетния период на тези основания са приети и обработени общо 36 063 заявления за предоставяне на административни услуги.

По реда на Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане, Агенция за социално подпомагане предоставя 12 административни услуги. Административните услуги, предоставяни по този ред не зависят от доходите на лицата и семействата, а единствено от вида и степента на увреждане и индивидуалните потребности на лицето. През отчетния период на основание Закона за интеграция на хората с увреждания са отпуснати общо 279 043 административни услуги като тази група услуги съставлява 27,26 % от всички предоставени специфични административни услуги от териториалните поделения. В сравнение с предходното полугодие се наблюдава лек спад при предоставянето услуги на това основание. Запазване на броя спрямо предходното шестмесечие се наблюдава при почти всички административни услуги, извършвани на това основание.

В периода юли-декември 2017 г. от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са извършени 62 584 социални оценки, като на тази база са извършени общо 146 561 административни услуги по предоставяне на месечни добавки за социална интеграция.

Най-голям отново е делът на подадените заявления за отпускане на месечни добавки за диетично хранене и транспортни услуги, съответно 51 759 и 64 572 броя. Най-малък е делът на заявленията за отпускане на месечна добавка за социална интеграция за наем на общинско жилище – 185 и обучение – 60 заявления.

Във връзка с осигуряване правото на подпомагане с целева помощ за покупка и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия в териториалните структури през отчетното полугодие са подадени 66 045 заявления и 976 заявления за изплащане на допълнителна парична помощ за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства.

Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“ цели осигуряване на качествена грижа в семейна среда и подобряване качеството на живот на хората с увреждания. През отчетния период за включване в програмата са подадени 988 заявления. Програмата е със срок на действие до края на календарната година, като ежегодно със заповед на Министъра на труда и социалната политика се актуализира програмата и срока за нейното действие. Това е и основната причина за намаляване на броя на подадените заявления за предоставяне на този вид услуга през последното шестмесечие на 2017 г.

С цел подпомагане на най-нуждаещите се лица, съгласно Закона за социално подпомагане 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-декември 2017г. общият им брой е 63 007 или 6,15% от всички услуги, като се отчита намаление спрямо предходното шестмесечие, когато предоставените услуги на това основание са бил 98 430. Най-голямо намаление се отчита при подадените заявления за отпускане на месечна социална помощ по чл. 9 от ППЗСП. Основната причина, е че административната услуга се заявява еднократно и е валидна в рамките на една календарна година и съответно най-висок е ръстът на предоставените услуги от този вид през първите месеци на всяка година.

По реда на ЗСП се предоставят и еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнали потребности, еднократна помощ за покриване на разходи за лечение в чужбина и издаване на лична карта. През второто шестмесечие на 2017 г. техният брой е 4 735.

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

През отчетния период административната услуга, свързана със закрила на децата, е осъществявана като са приети 16 424 сигнала за наличие на деца в риск. По всеки от тях 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 566 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 2 577 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 полугодие в териториалните поделения на АСП са извършени 2 311 административни услуги, като са изготвени становища до дежурен съдия.

През отчетния период са приети 432 заявления от кандидат-осиновители за административната услуга по вписване на кандидати в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване.

За подпомагане на процеса по деинституционализация в отчетния период са приети и обработени 58 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., различни целеви и парични помощи за военноинвалиди, военнопострадали и ветерани и Регламенти 883/2004 и 987/2009 за спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност. Общият брой на предоставените услуги, касаещи диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица през периода юли-декември 2017г. е 3 108.

Във връзка с отпускане на семейни обезщетения по реда на регламенти 883/2004 и 987/2009, през отчетния период от териториалните поделения на Агенцията са обработени общо 2 224 формуляра.

Освен специфични административни услуги, агенцията предоставя и общите административни услуги, като през отчетния период от териториалните структури са предоставени 282 197 общи услуги.

Най-голям е делът на предоставените консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното полугодие те са 281 050 (*Папка АСП, Приложение 2*).

## **2. Административни услуги, предоставени от централната администрация на агенция за социално подпомагане**

Предоставените от ЦУ на АСП административни услуги за периода юли-декември 2017 г. е 8 477 (*Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От тях 2 869 са специфични, а 5 608 са общи административни услуги.

През отчетното полугодие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство, а именно 5 568.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, през второто полугодие на 2017г. са обработени 2 631 документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

Съгласно Закона за социално подпомагане АСП води регистър на доставчиците на социални услуги, в който подлежат на вписване физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица и физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, възникнали съгласно законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз, или на друга държава от Европейското икономическо пространство, които извършват социални услуги.

В периода юли-декември 2017 г. на доставчици на социални услуги са издадени 238 удостоверения за предоставяне на социални услуги.

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

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

През отчетното шестмесечие като основен канал за достъп до информация и услуги се откроява Лицензиран пощенски оператор. От този канал за достъп до информация и консултация са се възползвали 3 824 клиенти. Чрез Горещия телефон на АСП за достъп до информация и консултации са се възползвали 2 848 потребители. В Обединената приемна на МТСП от служители на Агенцията са обслужени 1 103 потребителя, като в повечето случаи се касае за извършване на консултация по повече от един нормативен акт, с които работи Агенцията. Запитванията, постъпили чрез електронната поща, през отчетния период са 702.

## **4. Горещи теми в Централната администрация на АСП**

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

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

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

## **5. Управление на качеството**

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

През отчетния период в АСП са получени 13 бр. благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 29, като всички те са проверени и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

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

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

Във връзка с въвеждане на комплексното административно обслужване и с цел намаляване на административната тежест, Агенция за социално подпомагане е подписала споразумения за обмен на данни и информация, касаещи предоставянето на административни услуги с Министерство на регионалното развитие и благоустройство, Министерство на образованието, Националния осигурителен институт, Агенция по заетостта, Национална агенция по приходите и др. Също така за облекчаване на обслужването служителите използват публични регистри за набавяне на необходимата информация.

Агенцията за социално подпомагане и напред ще продължи работата по облекчаване на административното обслужване на гражданите и въвеждане на комплексното административно обслужване и електронни административни услуги, като през първото полугодие на 2018г. предстои да се извърши промяна в процесите при предоставяне на административни услуги.

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

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

Голяма по обем работа беше извършена във връзка с намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса, съгласно решенията и

постановленията на Министерски съвет в тази насока. Беше извършен преглед на административните услуги на Агенцията и необходимите документи по заявяването им, в резултат на което изпратихме доклад до Министъра на труда и социалната политика с предложения за промени в законодателството с цел намаляване на административната тежест. С доклада предложихме да отпаднат 5 от 19-те административни услуги на ИА ГИТ. Към настоящия момент е отпаднала една услуга – „Вписване в Публичен регистър на уведомление за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ“. Отпадна изискването за представяне на някои документи при заявяване на административни услуги и бяха намалени сроковете по предоставяне на две от административните услуги.

Бяха предприети стъпки за осигуряване на справки от регистри на други държавни органи чрез средата за междурегистров обмен (RegiX). Също така беше направено предложение до Държавна агенция „Електронно управление“ за включване на две от административните услуги на Агенцията в списъка за приоритизиране на услугите за електронизация.

Беше направен преглед на информацията за административните услуги на ИА ГИТ, подадена в Регистъра на услугите в административния регистър, с цел отстраняване на несъответствия. След влизане в сила на промените в нормативните актове (промяната в Закона за здравословните и безопасни условия на труд и в Наредба № 6/2006 г. за условията и реда за даване на разрешения за работа на лица, ненавършили 18 години) в срока по Наредбата за административния регистър бяха отразени промените в информацията за административната услуга „Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица“ и заличаване от Регистъра на услугите на административната услуга „Вписване в Публичен регистър на уведомление за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ“.

През второто полугодие на 2017 г. в ИА ГИТ от физически и юридически лица са заявени общо 37 584 броя услуги, от които:

1. Заявени общи административни услуги – 22 455 бр.;
2. Заявени специфични (предоставяни само от ИА ГИТ) административни услуги – 15 129 бр.

Спрямо първото 6-месечие на 2017 г. е налице намаление при заявените административни услуги с 85 % (при общите административни услуги е налице намаление с 16%, а при специфичните – с над 93 %). Това намаление се дължи на факта, че през второто полугодие няма кампания по подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от Закона за здравословните и безопасни условия на труд (годишно в ИА ГИТ постъпват над 200 000 декларации/уведомления, но срокът за подаването им е до 30 април, поради което в първото полугодие на годината винаги има сериозен ръст в броя на административните услуги). В анализа по-долу се вижда отражението на това обстоятелство както върху административното обслужване като цяло, така и върху предпочитанията на заявителите на административни услуги по отношение на каналите за достъп до административно обслужване. Така например, ако се абстрахираме от данните за подадените декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ през първото полугодие се оказва, че намалението при общо заявените услуги през 2-рото шестмесечие е само с малко над 8 %, като при специфичните услуги е само 7 % (виж приложение №1, таблица №1). Отчитайки този факт, в анализа посочваме съпоставките между първото и второто полугодие на 2017 г. както с данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ, така и без тях.

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

ИА ГИТ предоставя на физически и юридически лица общо 24 броя административни услуги (режими), от които 5 общи за всички администрации в

държавата и 19 специфични – предоставяни само от Агенцията. От специфичните услуги 5 са напълно електронни:

1. Вписване в публичен регистър на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
2. Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
3. Издаване на предварително разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила;
4. Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица;
5. Издаване на разпореждане за прекратяване на трудов договор на работник или служител, когато работникът или служителят не може да подаде писменото си заявление за прекратяване на трудовия договор пред работодателя.

Тук следва да се отбележи, че с изменение в Закона за здравословни и безопасни условия на труд отпадна една от услугите на Агенцията – „Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ“. Тъй като промяната е в сила от 01.01.2018 г. това реално ще даде отражение по административното обслужване през първото полугодие на 2018 г.

Данните за заявените административни услуги през второто полугодие на 2017 г. спрямо първото са представени детайлно в Приложение № 1, таблица 1 към настоящия анализ. Видно от данните, спрямо 1-вото полугодие на 2017 г. се наблюдава увеличение при заявяването на 7 от административните услуги на ИА ГИТ, като по брой и според процента на увеличение се открояват три услуги:

1. издаване на удостоверения по Закона за обществените поръчки (ЗОП) и други нормативни актове – увеличението е с 1 476 броя (21 %);
2. регистрирани нови и презаверени съществуващи удостоверения за правоспособност по Правилника за безопасността на труда при взривните работи (ПБВТР) – увеличението е с 288 броя (30 %);
3. искания за даване на разрешения за извършване на специални взривни работи – увеличението е с 97 броя (43 %).

За увеличението при заявленията за издаване на удостоверения по ЗОП все още не може да се каже дали са налице характеристиките в периода, които да го обуславят. Удостоверенията бяха въведени през 2016 г. и към момента не са налице достатъчно натрупани данни, въз основа на които да се правят изводи и заключения. Спрямо второто полугодие на 2016 г., например, увеличението е двукратно (*виж Приложение №1, Таблица №2*).

Увеличението при исканията за разрешение за извършване на специални взривни работи може да се каже, че се дължи основно на характеристиките на периода. При съпоставка на данните за 2017 г. с тези за второто полугодие на 2016 г. се вижда, че през 2017 г. е налице леко увеличение спрямо същия период на предходната година.

Увеличението при заверката на свидетелствата за правоспособност основно се обуславя от факта, че валидността на свидетелствата изтича в края на календарната година.

При предоставяне на специфични административни услуги, спрямо първото полугодие на 2017 г., по брой и като процент намаление се отчита основно при следните услуги:

1. искания за даване на разрешение за извършване на технологични работи – намалението е със 74 броя (56 %);
2. вписване в специален регистър на колективни трудови договори и на допълнителни споразумения (анекси) към тях – намалението е с 340 броя (59 %);
3. искания за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – намалението е с 414 броя (11 %);

Намалението при исканията за даване на разрешение за извършване на технологични взривни работи и за приемане на работа на непълнолетни лица се обуславя от характеристиките на отчетния период. Разрешенията за извършване на технологични взривни работи са валидни за една календарна година и обичайно се издават в началото на годината. При съпоставка на данните със същото полугодие на 2016 г. ясно се вижда, че почти няма разлика в броя на поисканите разрешения.

За намалението при исканията за даване на разрешения за приемане на работа на непълнолетни лица основно влияние оказва лятната ваканция на учениците, която започва на 01.07. Голям брой искания за даване на разрешение постъпват в ИА ГИТ преди тази дата с цел при започване на ваканцията работодателите вече да мога да назначат непълнолетните лица.

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

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

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

Данните относно използваните от физическите и юридическите лица канали за достъп до административни услуги през първото полугодие на 2017 г. са представени в *Приложение № 2*, в шест таблици:

1. В Таблица № 1 са дадени общи данни за използване на различните канали за достъп като брой и процентно участие в общо заявените услуги през първото и второто полугодие на 2017 г.;

2. В Таблица № 2 са представени данните за броя на заявените услуги през различните канали за достъп, съпоставени с данните за първото полугодие на 2017 г.;
3. В Таблица № 3 е представено изменението като увеличение или намаление при отделните услуги по различните канали за достъп спрямо първото полугодие по брой и процент.

Когато се прави съпоставка между двете полугодия, влияние върху данните оказва подаването на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ. Във връзка с това, към приложението са представени идентични с гореописаните таблици (Таблицы № 1а, № 2а и № 3а), от които са премахнати данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ.

Видно от данните в Таблица № 1 (също и в Таблица № 1а) през второто полугодие на първо място сред начините за достъп до административно обслужване се нарежда устното заявяване на услуги (56 %). В случая става въпрос за консултации по въпроси от компетентността на ИА ГИТ и по административното обслужване, осъществени на място в приемните на Агенцията и по време на проверки, както и по обявените телефони за консултации, включително по „горещ телефон“, а не за визираната в Административнопроцесуалния кодекс възможност за устно заявяване на административни услуги с оформяне на протокол, подписан от служителя, приел заявяването и от заявителя.

На второ място като начин на заявяване на услуги се нарежда подаването на писмено заявление, а като канал за достъп – на място в деловодствата и приемните на ИА ГИТ в областните градове на страната (23 %).

На трето място е подаването на електронни заявления за административни услуги чрез онлайн форми и приложения, достъпни през електронната страница на Агенцията или изпратени на електронните пощи на ИА ГИТ и дирекциите „Инспекция по труда“ (17 %).

На четвърто място излиза подаване на писмено заявление за осъществяване на административни услуги, като каналът за осъществяване на достъп е по пощата или чрез лицензиран пощенски оператор (куриер) – почти 3 %.

От таблици № 1 и №1 а се вижда и какво отражение дава при каналите за достъп и начините на заявяване на административни услуги подаването на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ. При предпочитаните начини и канали за заявяване на услуги през първото полугодие винаги се нарежда електронното заявяване на услуги, тъй като работодателите предпочитат електронния път за подаване на декларации/уведомления. Оттук идват и разликите увеличението/намалението при използваните начини и канали за достъп до административни услуги. При представяне на данните без корекция през второто полугодие спрямо първото се забелязва намаление при електронното заявяване на услуги с 53 %, а при устното заявяване на услуги има увеличение с 46 %. Когато игнорираме данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ, се забелязва слабо увеличение на електронното заявяване на услуги (4 %) и намаление при устното заявяване на услуги (6 %) през второто полугодие спрямо първото.

Видно от данните по таблици № 2, № 2а, № 3 и № 3а, при заявяване на административни услуги потребителите предпочитат:

1. електронно заявяване на услуги – за подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ и за издаване на удостоверения по ЗОП;
2. устно заявяване на услуги на място или по телефон – за получаване на консултации по административното обслужване или по въпроси от компетентността на ИА ГИТ;

3. заявяване на хартиен носител на място в приемните и деловодствата на ИА ГИТ – за всички останали административни услуги.

От данните може да се направи обосновано заключение, че по отношение на подаване на декларации/уведомления или при искане за издаване на удостоверятелни документи, фирмите предпочитат електронните канали за достъп до услуги. Когато обаче в резултат от административната услуга трябва да се получи разрешение или отказ от даване на разрешение (разрешителни режими), работодателите предпочитат да заявяват услугите с писмени заявления, подадени на място в деловодствата и приемните на ИА ГИТ.

При заявяване на услуги физическите лица предпочитат подаване на заявления на хартиен носител на място. Слабата употреба на електронния канал за достъп до административни услуги от страна на физически лица се дължи основно на необходимостта от подписване с електронен подпис.

### **3. Горещи теми през второто полугодие на 2017 г.**

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

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

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

#### **4. Предложения на граждани за промяна в законодателството и във връзка с подобряване на административното обслужване**

През второто полугодие на 2017 г. в ИА ГИТ не са постъпвали предложения от граждани за промяна в законодателството и във връзка с подобряване на административното обслужване.

В получените през периода анкетни карти за изследване удовлетвореността на гражданите от административното обслужване са направени следните предложения за подобряване:

1. Работното време на звената за административно обслужване да е по-дълго от работното време на Агенцията – да започва по-рано и да приключва по късно;
2. Да бъде подобрен достъпът до помещенията за административно обслужване.

#### **5. Публичност**

ИА ГИТ развива и поддържа актуална и изчерпателна информация относно предоставяните от Агенцията административни услуги, каналите и начините за достъп до административно обслужване във всички източници – на информационните табла в офисите на Инспекцията, в помещенията за административно обслужване на гражданите, на електронната ни страница (<http://www.gli.government.bg/page.php?c=9>) и в Регистъра на услугите в Административния регистър. Редовно се подава информация към национално представени медии относно дейността на Агенцията, както и във връзка с изменения в законодателството, вследствие на които е налице съществена промяна в предоставяните административни услуги, начините на заявяване и/или в необходимите документи.

#### **6. Обратна връзка и управление на качеството. Изследване на удовлетвореността от административното обслужване. Данни от анкетните карти през второто полугодие на 2017 г.**

В Приложение №3, Таблица №1 към настоящия анализ са посочени данните от постъпилите в ИА ГИТ анкетни карти за второто полугодие на 2017 г., подадени по електронен път, подадени на хартиен носител в кутиите за сигнали мнения и предложения в дирекциите „Инспекция по труда“ и общо. Само 10 % от гражданите са се възползвали от възможността да подадат анкетна карта по електронен път. Видно от приложението, потребителите, подали по електронен път анкетни карти, са по-критични към дейността на Агенцията, знанията и компетентността на служителите, осъществяващи административното обслужване и качеството на административното обслужване. Вероятно това се дължи на усещането за пълна анонимност, която гражданите имат, когато правят оценка за дейността на административния орган и неговите служители дистанционно.

В Приложение №3 (Таблицы № 2÷8) към настоящия анализ са дадени обобщените данни от получените в ИА ГИТ анкетни карти през второто полугодие на 2017 г. в съпоставка спрямо първото шестмесечие на 2017 г.

Видно от данните, през второто полугодие има нарастване на броя на анкетираните, които за първи път ползват услугите на ИА ГИТ. Също така се увеличава и броят на потребителите, които посочват, че необходимата им информация е достъпна и изчерпателна, докато по отношение на разбираемост на предоставената информация, спазване на законовите срокове, удовлетвореност от работното време, знанията и компетентността на служителите промените спрямо предходното полугодие са незначителни. Спрямо първото шестмесечие на 2017 г. нараства броят на анкетираните, които като насока за подобрене посочват достъпа до информация. Увеличава се броят на анкетираните, които като източник на информация за административните услуги на ИА ГИТ посочват разговор по телефон и информационните табла в офисите на Агенцията.

По отношение на предпочитаните канали за комуникация с Инспекцията, анкетираните поставят на първо място интернет страницата на ИА ГИТ (47 %), на второ – телефонен разговор (21 %) и на трето – електронна поща (13 %). Видно от данните, анкетираните ясно показват предпочитанието си към дистанционни канали за достъп до административни услуги и комуникация.

През второто полугодие, макар и с малко, по-активни при подаване на анкетни карти са жените. Разгледани по възрастов признак, най-активни са лицата от 25 до 45 години, на второ място са гражданите между 45 и 65 години, на трето – до 25 годишна възраст и на четвърто – потребителите над 65 години. Разгледани по образователен ценз, на първо място излизат потребителите с висше образование, следвани от тези със средно, на трето място се нареждат гражданите с основно образование и след тях тези с начално.

През второто полугодие в Агенцията са получени 13 благодарствени писма от юридически и физически лица, част от които прилагаме към настоящия анализ.

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

Във връзка с направените препоръки по доклада за анализ на обратната връзка, през второто полугодие на 2017 г. ИА ГИТ направи искане за достъп до данни от регистри на други администрации чрез средата за междурегистров обмен (RegiX). Също така се работи по подобряване на навигацията на електронна страница на Агенцията в интернет. Предвижда се през 2018г. преглед и промяна във вътрешните правила за административно обслужване като основно ще се наблегне на механизмите за получаване и изследване на обратната връзка, както и на разработване на механизми за редовно събиране, изследване и анализ на мненията и предложенията от страна на служителите на Агенцията.

## **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 второто шестмесечие на 2017 г. ДАЗД е осъществила 2 811 услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети 32 040 повиквания и са проведени 5 457 консултации.

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

Една от основните дейности на председателя на ДАЗД е издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца. Това е единствената вписана в Регистъра на административните услуги специфична административна услуга, предоставяна от агенцията на основание Закона за закрила на детето (ЗЗДет), Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ППЗЗДет), Закона за социално подпомагане (ЗСП), Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД). С изм. и доп. в ДВ бр. 8 от 29 Януари 2016 г. лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок три години, като след изтичането му той може да бъде подновен. От 01.07.2017 г. до 31.12.2017 г. председателят на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) на основание чл. 43б, ал. 1 от Закона за закрила на детето (ЗЗД) е издал 48 лиценза за предоставяне на 48 социални услуги за деца.

Социалните услуги, за които е издаден лиценз са:

- Център за обществена подкрепа - 9;
- Център за социална рехабилитация и интеграция – 7;
- Мобилен център за работа с деца – 5;
- Дневен център за деца с увреждания – 3;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 3;
- Приемна грижа – 2;
- Кризисен център – 2;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания -3;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания – 1;
- Обучение, консултиране и подкрепа на приемни семейства, кандидат-осиновители, осиновители и осиновени – 1;
- Обучение, консултиране и подкрепа на кандидат-осиновители, осиновители и осиновени – 1;
- Дневен център за деца – седмична грижа – 1;
- Дневен център за работа с деца в неравностойно положение и деца на улицата – 1;
- Дневен център за деца от семейства на онкоболни – 1;
- Преходно жилище за деца – 1;
- Обществена трапезария – 1;
- Център за семейно консултиране и психосоциална работа с деца – 1;
- Социално общезитие за деца и майки с деца в неравностойно положение – 1;
- Звено „Майка и бебе“ – 1;
- Консултативна линия с телефон и чат за онлайн безопасност – 1;
- Център за работа с деца в риск – 1;
- Център за подкрепа и консултиране на ЛГБТИ младежи и техните семейства - 1.

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

През отчетния период председателят на ДАЗД е издал 71 заповеди, от които 49 заповеди за издаване на лиценз (1 от тях е за промяна в обстоятелствата на издаден вече лиценз), 11 заповеди за прекратяване на лиценз, 6 заповеди, с които е отказано издаването на лиценз, 3 заповеди за отнемане на лиценз (1 от тях е за частично отнемане – за една от услугите в издаден лиценз), 2 заповеди за поправка на допуснати технически грешки.

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

За периода 01.07.2017 г. до 31.12.2017 г. са изготвени общо 94 становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца.

През второто шестмесечие на 2017 г. са организирани и проведени общо 6 заседания на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо 310 консултации (по телефон; електронна поща и в Приемната на ДАЗД) на кандидат-доставчици и доставчици на социални услуги за деца. Най-често задаваните въпроси са свързани с изискванията, разписани във Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги: необходими формуляри и документи за кандидатстване за издаване/прекратяване на лиценз, описание на социална услуга, методически указания и изисквания за предоставяне на социални услуги за деца, изискана от Комисията по лицензиране допълнителна информация и др.

В сравнение с първото шестмесечие на 2017 г. се наблюдава намаляване на броя на консултациите. Това се дължи на факта, че през предишния отчетен период са отправяни запитвания относно попълването на специализираните информационни карти.

Държавната агенция за закрила на детето ежегодно извършва мониторинг на дейността на лицензираните доставчици, предоставящи социални услуги за деца. Въведена е специализирана информационна карта за събиране по предварително утвърдени показатели на групи данни за осъществените дейности по предоставяне на услугите, включително обхвата на услугите и ефекта върху потребителите. През м. септември 2017 г. бе публикуван на интернет страницата на ДАЗД ([www.sacp.government.bg](http://www.sacp.government.bg)) анализът на дейността на лицензираните доставчици, предоставяли социални услуги за деца.

Активните лицензи към 31.12.2017 г. са 314 броя за 354 социални услуги за деца.

На интернет страницата на Държавната агенция за закрила на детето ([www.sacp.government.bg](http://www.sacp.government.bg)) се поддържат в актуалност следните електронни регистри:

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

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

## 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 второто шестмесечие не са заявявани и издавани удостоверения за осигурителен доход и за трудов и /или служебен стаж. 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 второто шестмесечие на 2017 г. в Приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на главна дирекция „Контрол по правата на детето“ (ГДКПД) в страната, както и по телефона, са предоставени 752 консултации, от които 140 на място и 612 по телефона.

И през периода юли-декември 2017 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 81,4 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация, а в приемната на ДАЗД и в териториалните поделения са предоставени 18,6 на сто.

Според профила на консултираните – физическите лица, предимно родители, близки и роднини на детето, които са потърсили съдействие от инспекторите в ГДКПД са 634, което представлява 84,3 на сто от общия брой. Юридическите лица са 118 или 15,7 на сто от общия брой.

След изясняване на същността на проблема, породил необходимостта от търсене на съдействие от ДАЗД и разяснявайки правомощията на ОЗД/ДСП, на клиентите са предоставяни техните телефони и адреси. При преобладаващата част от консултациите се е налагало на клиентите - физически и юридически лица, да бъдат разяснявани кои са органите по закрила и какви са техните конкретни правомощия и задължения. В случаите, при които е констатирано, че решаването на поставения въпрос е в компетентността на друга институция – съд, прокуратура и т.н., на клиентите е оказвано съдействие и са предоставяни координати за връзка с тях. Отчетено е, че физическите лица в голямата си част са единия от родителите, който търси помощ във връзка със спор за упражняване на родителски права или по повод нарушаване или възпрепятстване на режим на лични контакти с детето, което се отглежда от другия родител. Често пъти са търсени и консултации, които са свързани с различни процедури – по припознаване на дете, осиновяване, теглене на суми от детски влог или закупуване на движимо или недвижимо имущество и др. Юридическите лица предимно са се обръщали за съдействие във връзка с прилагане на действащото законодателство в областта на закрила на детето, както и относно решаване на възникнали конкретни казуси в текущата им практическа дейност.

През отчетния период са извършени 233 проверки, от които 41 по сигнал и самосезиране, 182 планови и 10 последващи за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания. В резултат на контролната дейност са издадени 73 задължителни предписания с 332 точки, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

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

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През второто шестмесечие на 2017 г. инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГДКПД) са обработили общо 1 465 преписки, от които 892 нови. През изследвания период е приключена работата по 154 преписки. В общия брой нови преписки са включени и сигналите, подадени на Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД) през периода, които са 308 бр.

Според профила на подателите, 37 % от подадените нови сигнали са от физически лица – 331; 133 бр. или 15 % са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други администрации. Важна част от работата са случаите по самосезиране от изнесени информации в електронни и печатни медии, които са 120 бр. (13 на сто). Тези случаи касаят предимно деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях. В тези случаи, набирането на информация цели установяване на причините, довели до инцидента, и предприемане на мерки за превенция. Незабавната реакция при такива случаи води до своевременно информиране на съответните органи – ОЗД/ДСП, МВР, прокуратура и др., за предприемане на мерки по компетентност. Постъпилите сигнали на НТЛД, по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГДКПД, са 308 бр. (35 на сто). За част от тях, след получаване на доклади от извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изисквана допълнителна информация за резултатите от предприетите мерки и действия, както са дадени методически указания и препоръки за продължаване на работата с оглед гарантиране на законните права и интереси на засегнатите деца.

Според изложения проблем съотношението на преписките през отчетния период се характеризира със следните показатели: продължават да са водещи сигналите, свързани с

различните форми на насилие над деца и други рискове за детето - 224 сигнала или 25 на сто. Следват сигналите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск“ – 121 или 13,5 на сто. На трето място са сигналите, подадени във връзка с възпрепятстване на упражняване на родителските права и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител – 98 (11 на сто), 58 сигнала (6,5 на сто) са подадени във връзка с неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП. Малък е броят на жалбите и сигналите, в които са поставяни въпроси и е търсено съдействие за разрешаване на жилищни и материалните проблеми, както и възможности за подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и на ППЗСП - 19 (2 на сто), противообществени прояви от страна на деца - 4 (0,4 на сто), различни процедури и производства – 17 (1,9 на сто), възникнали инциденти - 30 (3,3 на сто), 13 (1,45 на сто) за нарушаващи достойнството методи на възпитание.

Една част от преписките, по които са работили инспекторите от ГДКПД не попадат в гореизложените категории. Постъпилите 113 жалби и сигнали (17 на сто от общия брой новопостъпили) касаят категория „Други“ и са засегнати проблеми като: изразяване на несъгласие от родител с формите на обучение в училищата; питане на народни представители относно функционирането в страната на пансионни, в които деца се обучават в радикален ислям; няколко искания от медии за разрешение деца да участват в телевизионни предавания и филми; питане на народни представители, какъв е броят на децата на трудовите емигранти и какви мерки се предприемат спрямо тях; грубо отношение на служител на общински превозвач спрямо ученик; монтаж на записваща техника в сервизно помещение на училище от ученик; проблеми в осъществяване на работата на акредитираните организации за посредничество при международно осиновяване; разпространяване на сведения и данни за деца; риск от отпадане от образователната система; неприемливо поведение в детско заведение и училище, дискриминация на дете по признак етническа принадлежност и др.

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

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

От проведените 5 457 консултации с деца са 4 064 (75 на сто). Децата най-често се свързват на линията, за да обсъдят своите проблеми във взаимоотношенията със значими фигури – семейни, приятелски, романтични връзки. Други теми, за които децата търсят подкрепа и помощ, са училищни проблеми, психо-социални проблеми като самота, търсене на идентичност, сексуално здраве. Много често децата търсят на линията информация за самата линия и за своите права. Пълнолетните лица търсят информация относно различните институции, органите по закрила на детето, услугите в общността. В 30 от консултациите децата са споделили, че родителите им са в чужбина – макар самите те невинаги да описват това като проблем, се забелязва, че това е съпътстващ рисков фактор в много случаи.

Консултациите с родители са 737 (13 на сто), най-вече във връзка с родителски права, раздели, припознаване на деца. Наред с това на линията са проведени 559 консултации с други пълнолетни лица (10 на сто), 13 с учители и 84 с представители на други институции (общо 2 на сто). В голяма част от тези случаи гражданите и представителите на различни институции са се свързвали, за да подадат информация за деца в риск. Това е особено важно в случаите, в които самото дете не може да потърси помощ, защото, например, е твърде малко, страхува се или не е информирано за своите права. В този смисъл линията функционира и като програма, която информира обаждащите се – деца или възрастни, не само за наличните услуги в общността, но и за правата на децата като цяло.

Във връзка с насилие над деца са проведени 349 (6 на сто) консултации, повечето от тях с пълнолетни лица, които споделят, че някое дете става жертва на насилие. Запазват се трайно тенденциите да постъпва информация преди всичко за физическо насилие в семейството.

## **5. Сигнали за деца в риск**

През 2017 година са подаден общо 610 сигнала за деца в риск към органите по закрила на детето - ОЗД и в някои случаи – полиция, РУО или други служби, като за описвания шестмесечен период техният брой е 349. Най-често сигналите за дете в риск се подават от възрастен – в около 80 на сто от случаите. Вероятно за самите деца е трудно да съобщят за ситуации като насилие у дома или други рискови ситуации – защото се страхуват или не разпознават рисковете. Но възрастните често демонстрират гражданска позиция и подават такава информация.

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

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

## **6. Обратна връзка за административното обслужване**

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116111, „горещ телефон”, електронна поща, кутия за сигнали и предложения. От месец октомври 2017 г. е въведена нова възможност за сигнализиране, чрез форма за подаване на сигнали на официалната интернет страница на Агенцията - връзка “Подай сигнал”.

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

Всяко шестмесечие 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 второто шестмесечие е 72, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование; заетите на пазара на труда; лицата на възраст от 40 до 50 години; потребителите на административни услуги в качеството на физически лица. Анализът сочи, че и през изследвания период процентът на удовлетворените клиенти от предоставянето на необходимата им услуга или информация запазва високо ниво. Обобщените данни от анкетните карти са представени в Приложение 3 (*Вж. Палка ДАЗД, Приложение 3*).

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

Сроковият контрол в Агенцията се осъществява чрез деловодно-информационната система и разписани вътрешни процедури. С цел спазване на стандартите за качество на административното обслужване ежеседмично се отчита изпълнението на сроковите задачи. Като цяло през отчетния период няма просрочване на преписки. В потвърждение на извода е и фактът, че в периода 01.07.–31.12.2017 г. не са регистрирани жалби,

предложения или сигнали срещу лошо администриране, действие или бездействие на служителите от Звеното за административно обслужване (ЗАО) (Вж. Папка ДАЗД, Приложение 2).

Във връзка със Заповед № РД 01-303/26.04.2017 г. на министъра на труда и социалната политика 2 служители от ДАЗД взеха участие в комисията за управление и контрол на изпълнението на предмета на Договор № РД 04-32/18.04.2017 г. за анализ на обратната връзка относно административното обслужване, осъществявано от администрацията на МТСП и водещите агенции към министъра на труда и социалната политика - АСП, АЗ, АХУ, ДАЗД и ИА ГИТ. Проучването имаше за цел да осигури на МТСП и изпълнителните ѝ структури информация, която да подпомогне администрацията в реализирането на бъдещите ѝ цели и дейност за по-добро и качествено развитие на администрирането на услуги към външни и вътрешни потребители. Специфичните цели на анализа бяха свързани с извеждането на конкретни препоръки относно повишаване качеството на предоставянето на административните услуги, подобряване на организацията на обслужването, както и на модела за достъп до услуги и значима информация; повишаване нивото на компетентност и умения на звената за административно обслужване и другите участници в предоставяне на административни услуги; усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административните услуги във връзка с въвеждането на комплексно обслужване. Работата на комисията приключи с приемането на доклад с представени резултати, изводи и препоръки. Във връзка с получено писмо с вх. № 04-21-72/08.08.2017 г. от МТСП за изготвяне на план за действие за изпълнение на дадените препоръки, беше изпратен отговор, че в доклада няма конкретни препоръки към Държавната агенция за закрила на детето. По отношение на констатацията, че за административната услуга „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца“ се изискват голям брой документи, ДАЗД е предприела мерки за намаляване на административната тежест като с писмо с наш изх. № 03-00-32/25.07.2017 г. до МТСП е предложила въвеждането на служебно събиране на информация за документите БУЛСТАТ и Удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентен съд, които се изискват на основание чл. 43в, ал. 2, т. 1 и т. 2 от Закона за закрила на детето.

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

Стратегическата цел на Агенцията за хората с увреждания е интеграцията на хората с увреждания във всички области на обществения живот, чрез създаване на условия и гаранции за равнопоставеност и пълноценното им участие, както и упражняване на техните права чрез осигуряване на социално-икономическа подкрепа на тях и техните семейства и интегриране в обща и/или специализирана работна среда. Благодарение на предоставяните от служителите на Агенция за хората с увреждания административни услуги се постигат следните значими ползи за обществото:

- Интегриране на хората с увреждания в обществото, посредством осигуряването на придружители за посещения в обществени, здравни и културни заведения;
- Откриване на нови работни места за хора с увреждания;
- Осигуряване здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания;
- Интегриране на хората с увреждания в обществото, чрез участието им в мероприятия, организирани от неправителствени организации на и за хора с увреждания;
- Интегриране на хората с увреждания в обществото, чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност;
- Осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение чрез адаптирането им;

- Осигуряване на средства за капиталови вложения в специализираните предприятия и кооперации, рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с увреждания;
- Осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти;
- Осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия, помощни средства, приспособления и съоръжения, предназначени за хора с увреждания.

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

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

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

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

1. Изплатени 22 572 целеви помощи на хората с увреждания – чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ;
2. Възстановен процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда – 228 клиенти;
3. Издадени са 30 удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейност по предоставяне на помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания и медицински изделия, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ;
4. На 6 специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ са издадени удостоверения за регистрация.

Агенцията е предоставила и следните общи услуги: Информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания - 3 320 заявителя на услугата.

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

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

4. Забелязва се тенденция за увеличаване броя на възстановените осигуровки на работодатели на хора с увреждания в специализирана среда.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

През второто полугодие на 2017 година при обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание, за поведение, както и времевите стандарти в работата с клиентите, заявителите на услуги, администрациите към министъра на труда и социалната политика са осъществявали системата от дейности „Едно гише“. Изпълнението на Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативната програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, по който бенефициент е Министерският съвет, поставя задачи пред организациите на централно равнище. Те са свързани с основната и специфичните цели на Проекта, както следва: основна цел на проекта - осигуряване на по-високо въздействие, устойчивост, ефективност и прозрачно приоритизиране на бъдещи интервенции, свързани с административната реформа, комплексното административно обслужване и е-управлението, чрез пълен одит на съществуващите регистри, режими, процеси и услуги, опростяване и рационализиране на работните процеси и дефиниране на конкретни мерки за подобряване на нормативната уредба. А трите специфични цели са: подобряване на модела на организация и поддържане на регистрите в държавната администрация; премахване на пречките за въвеждане на комплексно административно обслужване, съдържащи се в специалните закони; усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административните услуги за въвеждане на комплексното административно обслужване на принципа „Епизоди от живота“ и „Събития от бизнеса“.