



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

През второто тримесечие на 2016 г. в областта на административното обслужване на гражданите и юридическите лица системата администрации към министъра на труда и социалната политика работи, като продължи да поддържа и развива работните процеси така, че да гарантира законосъобразни, прозрачни и ефективни действия на администрациите при предоставянето на административни услуги, а кадровите промени „на върха“ в МТСП и три от агенциите допълнително стимулираха работните процеси. Въведените, поддържащи се и развиващи се Системи за управление на качеството на МТСП и ИА ГИТ в съответствие с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2008 спомагат за развитие на култура за осъществяване на процесноориентирани дейности, съответстващи на правителствената политика за усъвършенстване на работните процеси по посока на комплексно административно обслужване, свидетелство за което е и успешно проведенят външен одит в ИА ГИТ, а МТСП е в процес на подготовка за осъществяването му през месец юли.

В резултат на извършената дейност през тримесечието бяха обслужени 1 583 863 при (2 298 558 през първото тримесечие) клиенти от централните и териториалните административни звена на АЗ, АСП, ИА ГИТ, МТСП, АХУ и ДАЗД. Традиционно, констатациите, изводите и оценките и в настоящия анализ са направени въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП, неговия Център за обаждания и анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ). Само част от консултациите, осъществявани чрез стационарните телефони от експертите в МТСП и централните управления на агенциите отсъстват от Анализа поради липса на записни доказателства.

Въз основа на разгърнатата система на обслужване и през това тримесечие 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 ОТ МТСП**

Министерството на труда и социалната политика чрез всички свои звена и по всички канали за обслужване работи координирано с второстепенните разпоредители с бюджет към министъра за осъществяване на качествено административно обслужване, в резултат на което през това тримесечие на 2016 г. служителите осъществиха общо **24 640** услуги на физически и юридически лица.

Продължава „горещият“ телефон да е водещ канал за информация за клиентите - предпочитанията на ползвателите съставляват 68 сто от всички услуги – (при 73 на сто първото тримесечие). Именно заради относителната обособеност и голямото им количество данните за Центъра за обаждания се представят отделно.

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

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

Министерството е преди всичко администрация с основна функция да създава политики в областта на: доходите и жизненото равнище, социалното осигуряване, защитата при безработица и насърчаване на заетостта, пазара на труда, трудовата миграция и свободното движение на работници, безопасността и здравето при работа, социалните инвестиции, социалната закрила, социалното включване, подкрепата на децата и семейството, демографското развитие, интеграцията на хората с увреждания, равните възможности и антидискриминацията, както и актове във връзка с тяхното прилагане. Като организация то е заявило и осъществява малко административни услуги за външни клиенти. В съответствие с изискванията на ISO 9001:2008 - на внедрената, поддържана и развивана Система за управление на качеството на МТСП, на заложените в нормативните актове стандарти служителите от МТСП осъществяваха административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Изградените и поддържани канали за достъп до информация и услуги - поща, електронни пощи, телефон, консултации „лице в лице” и чрез интернет рубриката „Въпроси и отговори” позволяват на потребителите да избират най-подходящия за тях начин за заявяване на искания и отстояване на свои законни интереси пред администрацията на Министерството. Специфичните услуги, осъществявани от институцията, са три: *заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина; издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение; предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България.* През отминалото тримесечие на 2016 година 23 административни структури са заявили искане за предоставяне на служебни книжки, въз основа на което са предоставени **535** служебни книжки. *И през този отчетен период клиентите не са се възползвали от осигурената от МТСП възможност да подават заявленията за тази услуга с квалифициран електронен подпис.* Заявление за предоставяне на услугата *Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение* са подали **две** организации. Услугата *Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина през отчетния период* е осъществена по искане на **един** клиент.

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

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

Предоставените **консултации** чрез изготвяне на писмени отговори по поща, електронна поща; консултации по телефон, в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори” и от службите по трудови и социални въпроси в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **7 793** (при 7 768 за предходното тримесечие). Наблюдава се повишение с 2 на сто в търсенето на услугата в сравнение с първото тримесечие на 2016 г. (*Вж панка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*). Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услугата както следва:

- Най-голямата дирекция на МТСП за пореден четвърти отчетен период е предоставила най-много консултации. Това е Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП), която е осъществила **4 230** услуги. Засиленият интерес се обяснява с необходимостта от информация и консултации във връзка със стратирането на схемите по *новата Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.* В сравнение с предходното тримесечие търсенето на услугата е завишено със 7 на сто. Предпочитан канал за консултатция и през този отчетен период за бенефициентите по различните схеми на ОП РЧР си остава телефонът - **2 600** са консултациите, предоставени чрез този канал за достъп, при 2 200 през предходното тримесечие. Дирекция „Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) и през този отчетен период запазва втората си позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП – с предоставени **969** услуги, като най-предпочитан канал за консултации от клиентите е рубриката „Въпроси и отговори” с **635 изготвени отговора в четирите секции, обслужвани от дирекцията**. Постоянните теми за консултации от дирекция ТПООУТ се отнасят до прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване, Закона за държавния служител и другите актове, свързани с трудовото и осигурително законодателство, стимулирано от съществени промени в тях. На следващо място - със **797** услуги, е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са осъществени от службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) към посолствата в чужбина: клиентите са предпочели да се консултират най-вече по телефон - **238** консултации, и електронна поща - 173, което се запазва като предпочитание от предходни периоди; „лице в лице“ са предоставени 170 консултации. В **50** от подадените искания към СТСВ се е наложило оказване на **спешно съдействие от представителите на МТСП в Лондон, Дъблин, Мадрид, Берн и Виена**. Наблюдава се увеличаване на случаите за предприемане на мерки за закрила на деца.

Продължаващата практика на провеждане на информационно-консултативни дни и срещи, организирани от СТСВ към посолствата в чужбина за отчетното тримесечие сочи следното:

- от СТСВ – Германия, в Франкфурт/Майн - на срещата са обсъждани въпроси относно здравното, пенсионното осигуряване, получаването на детски помощи и добавки, признаването на дипломи и квалификации, командироване на български работници и наемни взаимоотношения, спазване на трудовото законодателство. В присъствието на българския консул са обсъдени проблемите с интегрирането на пазара на труда, жилищни и битови условия;

- от СТСВ – Австрия, в Калгенфурт и Грац - срещите са организирани в рамките на четири дни, като са консултирани 28 граждани;

- от СТСВ - Гърция и Кипър: в гр. Ираклион - предоставени 28 консултации, като мнозинството от тях се отнасят до получаването на български и гръцки пенсии, закъснения по изплащането на социалната надбавка ЕКАШ; издаване на формуляр Е104; условия за здравно осигуряване и получаване на детски надбавки; в гр.Пафос, Кипър - предоставени 15 консултации относно необходими документи при окончателно връщане в България, прехвърляне на кипърска пенсия, издаване на формуляр Е104. По

повод експертната на работоспособността са проведени разговори в кипърското министерството на труда и информацията е изпратена в МТСП. Постигната договореност с кипърското министерство на труда дирекция ТПООУТ –МТСП и НОИ за провеждане на експертна среща между страните за преодоляване на проблеми по обмен на формуляр U1;

- от **СТСВ - Испания** - проведен информационен ден в област Андалусия, гр. Малага и област Валенсианска –гр.Валенсия: посетителите са получили актуална информация по въпроси в трудовата и социалната сфера, установени контакти с представител на испански кооператив, набиращ български селскостопански работници. Съвместно с МВР и Посолството е организирано завръщането в България на лице - жертва на трудова експлоатация;

На 16 април 2016 г. СТСВ – Берлин проведе *информационна трудова борса и кариерно изложение във Франкфурт* за запознаване на младите хора с възможностите за професионална реализация в България, както и големите фирми - да намерят добре обучени и квалифицирани специалисти. Посетителите са се запознали с дейността на 24 фирми в областта на информационните технологии, банкирането, машиностроенето и производители от тютюневата и винарска промишленост, електроразпределителните дружества, търговски вериги.

*Тематичният анализ* на месечните отчети се потвърждава и от предходния период, 1-во тримесечие на 2016г. - упражняване на права при работа и живот в държавите-членки, където има открити служби на Министерството. Най-голямата част от запитванията бяха насочени към условията на работа в съответната държава - *нарушения в областта на трудовите отношения, изплащане на трудови възнаграждения и внасяне на осигуровки от работодателя, права за пенсиониране, достъп до здравната система, сумиране на осигурителни периоди, права на граждани на трети страни, права на членовете на семействата на български граждани, защита на правата при работа като самостоятелно заети лица, процедури за обжалване на решения за отказване на финансова помощ при степен на увреждане, проблеми при регистрация за работа като медицински сестри, изваждане на свидетелство за съдимост и други.* Продължава значим проблем да са *исканията за подкрепа на български граждани, изпаднали в беда и търсещи средства за завръщане до България. В сравнение с предходния отчетен период увеличение бележат исканията за предприемане на мерки за закрила на деца.*

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила **361 консултации**. Предпочитан канал за достъп до услуги от дирекцията е рубриката „Въпроси и отговори“- *52 на сто от общия брой предоставени консултации.* Запазват се основните теми, по които са работили служителите с граждани: *условия за месечно социално подпомагане и подпомагане с 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 въпросите се отнасят преимуществено до условията за получаване на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи по ЗИХУ.

Дирекция „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ПШТТМ) е осъществила **333 консултации**, като се запазва тематиката от предходното тримесечие. Най-актуалните теми са: *прилагането на Националната класификация на професиите и длъжностите, консултации по реализирането на програма „Смарт на кариерата“, Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания, Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица. Като актуална през отчетния период се наложи темата относно правото за получаване на обезщетение за безработица от лица, попадащи в групата „учащи се, които желаят да работят*

през свободното си от учене време“ (съгл условията на чл.18,ал.2, т.3 от Закона за насърчаване на заетостта).

От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са **181** – тематиката на отправените запитвания остава непроменена в сравнение с предходното тримесечие: условия за предоставяне на социални услуги и най-вече на услугата *Личен асистент*. След направните промени в Закона за семейни помощи за деца засилен интерес има към условията за получаване на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средното образование, по-кокретно, когато едно от децата в семейството е навършило пълнолетие; новите размери на месечните помощи за отглеждане на деца от съвместно живеещи родители без сключен граждански брак.

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

От общата администрация дирекция „Финанси и управление на собствеността“ е осъществила **6** консултации във връзка с предоставяната от дирекцията услуга *Издаване удостоверения за осигурителен доход (ВП2)*, въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП.

Отдел „Човешки ресурси“ в дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР) е осъществил **4** консултации във връзка с предоставяните по компетентност услуги.

Основният дял от услугите в компетенциите на отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР – са на Звеното за административно обслужване, предоставило **908** консултации чрез различните канали за достъп до общата услуга *Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги*.

От получените по **традиционна поща и електронна поща 717** заявления-искания, предложения и сигнали на граждани, **213** са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. Дирекция ТПООУТ за пореден път е предоставила информация на най-голям дял - **40** на сто от запитванията, по филтрираните преписки от отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР. На вниманието на началника на кабинета на министъра бяха насочени **81** от преписките или 38 на сто, съдържащи предложения по политиките на Министерството за промени в действащото законодателство от компетенциите на МТСП или сигнали за нарушения при прилагането на нормативните разпоредби от структури на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра. Поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физически и юридически лица - **381** преписки бяха насочени към ВРБ и техните териториални структури.

През този отчетен период отново най-голям е дялът на преписките – **81**, насочени за проверка към регионалните дирекции за социално подпомагане, относно искания за предоставяне на подходящи социални услуги и най-вече относно необходимостта от предоставяне на услугата *Личен асистент*. На следващо място - със **77** преписки, относно подпомагането по реда на Закона за семейни помощи за деца, се подрежда Агенцията за социално подпомагане.

Към Агенцията по заетостта за оказване на съдействие при реализирането на пазара на труда са насочени **31** преписки.

**Двадесет и три (23)** са получените сигнали за нарушения при прилагането на трудовото законодателство, насочени за проверка към Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“.

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

Към Националния осигурителен институт и териториалните му структури за проверка и предоставяне на конкретна информация са изпратени 49 преписки по пенсионни въпроси (отпускане, спиране и размер на пенсия), както и заявленията, свързани с различните видове обезщетения.

Експертите от отдел АДО на дирекция ПАОЧР са изготвили **46** отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер.

След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция с конкретния клиент, без отговор са оставени **62** преписки, най-вече на клиенти, на които е предоставена вече информация и при повторното заявление не са възникнали нови факти и обстоятелства, както и - на клиенти, които са насочили искането си към компетентната администрация за решаване на казуса, извън ВРБ към министъра на труда и социалната политика.

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

- Заявените и издадени удостоверения за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УПЗ), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП, са **20**, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти.

- Издадените удостоверения за осигурителен доход (УП2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП са **19**. В сравнение с предходното тримесечие заявителите на услугата са с пет по-малко.

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

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

За улесняване достъпа на гражданите и бизнеса 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 четвъртото тримесечие на 2015 г. и първото на 2016 г - **най-предпочитаният канал за обслужване бе телефонът, извън консултациите, осъществявани чрез Центъра за обаждания**. Чрез този канал за достъп са предоставени **3 130** консултации, като най-голям дял заемат консултациите по телефон, предоставени от ГД ЕФМПП във връзка с реализирането на схеми по ОП РЧР - процедура „Младежка заетост“, „Независим живот“, схема – „Ново работно място 2015г.“ „Добри и безопасни условия на труд“.

**По поща** постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са **2455**, тоест за поредно тримесечие това е **вторият по предпочитание канал от клиентите**.

В рубриката „**Въпроси и отговори**“ за тримесечието са публикувани отговори по въпросите на **1062** клиенти според отчетни данни на дирекциите, поддържащи

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

По **електронна поща** заявените искания за консултация са **753**, а предоставените **лице в лице** консултации са общо **337**- от тях: **170** индивидуални консултации - от службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) в Испания, Обединеното кралство, Ирландия, Германия, Австрия, Гърция и Кипър по сведение на аташетата и на дирекция ЕВМС; в приемната в Министерството са осъществени **39 специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване**, **2** - по въпроси на *политики за хората с увреждания* от експерти на дирекция ПХУРВСП, а при посещения на място при бенефициенти ГД **ЕФМПП** е предоставила **29 консултации**. Звеното за административно обслужване в отдел АДО, ДПАОЧР по **проблеми и въпроси от общ характер** е осъществило **97** консултации.

В заключение, през тримесечието предпочитанията на клиентите се запазват както през първото тримесечие на 2016 г.: традиционната поща е предпочетена пред рубриката „Въпроси и отговори“, като търсенето се е повишило с 9 на сто. Клиентите и през настоящото тримесечие са предпочели най-много консултациите по телефон, като в сравнение с предходното тримесечие повишеното е с 8 на сто. Увеличение се наблюдава при всички канали за достъп през настоящото тримесечие. (*Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2*)

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

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

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

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

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

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

- *определяне на конкретна дата за изплащане на помощите по реда на Закона за социално подпомагане, Закона за интеграция на хората с увреждания и Закона за*

семејни помощи за деца; премахване на доходниот критериум или промяна на база на доход на семејството за получаване на месечни помощи за деца;

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

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

В Министерството на труда и социалната политика проследяването на удовлетвореността на гражданите и юридическите лица чрез утвърдените форми и механизми, разписани в Системата за управление на качеството, през второто тримесечие на 2016 година. Традиционно проследяваните в анализите за административното обслужване документи по качеството са интернет базираните форми в официалния раздел на интернет страницата на МТСП. Подадените онлайн заявления от клиенти са обработени и обобщените резултати - представени в тримесечния анализ и приложенията към него. (Вж. папка МТСП, Приложение 2)

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

*В интернет базираната анкетна карта в официалния раздел на интернет страницата на МТСП са регистрирани 23 анкети. Докато предходното тримесечие бяха близо една пета попълнените анкетни карти, които заявяваха, че не са ползвали услугите на Министерството, то сега само 9 на сто са неизползвалите услугите на МТСП, даващи мнения по тях.*

*Участващи с мнение, че лесно се намира информация за администрацията и извършваните услуги от МТСП са 91 на сто (към 81 на сто в началото на годината). С 29 на сто нарастват положителните отговори – тоест 96 на сто, че лесно се намира информация за начина на достъп до услугите, в началото на настоящата година са 67 на сто.*

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

При писмените материали и по трите проследявани показатели – за разлика от предходното тримесечие, когато имахме намаляване на стойностите от 10 до една четвърт на сто, сега е налице нарастване на положителните мнения респективно с 15, 16 и 17 на сто. Данните сега сочат следното: като ясна и лесно разбираема я оценяват 87 на сто (от 72 на сто, докато година по-рано, т.е. сравнимият период на 2015 г., тя е оценявана положително от 73 на сто). Информационната е точна според 83 на сто от мненията (от 67 на сто – през I тримесечие, а през II тримесечие на 2015 г. стойностите са 54 на сто) и пълна - според 74 на сто (от 57 на сто - предходните три месеца, а II тримесечие на 2015 г. са били 69 на сто).

При устните обяснения също и по трите проследявани показатели е налице нарастване респективно с 10, 16 и 17 на сто. Най-положителни са мненията относно показателя за яснота и разбираемост на устните обяснения: от 86 на сто - са станали 96 на сто. Като точни обясненията се определят от 82 на сто от изразилите мнение - I тримесечие бяха 67 на сто, а пълни са според 74 на сто респонденти – през предходното тримесечие бяха 57 на сто.

През отминалото тримесечие на 2016 г. на анкетния въпрос: *Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги, свързан с поддръжаните отворени канали за достъп до услугите на МТСП, така че клиентите да могат да избират най-подходящия за тях, за втори път роднини, приятели, познати излизат като*

водещи информатори - това сочат 35 на сто от респондентите, при две трети от мненията за предходното тримесечие. На второ място по тежест е *личен разговор със служител - 18 на сто*. Трети са електронните медии – *интернет и телевизия* с по 13 на сто. *Нормативните актове и други документи*, които бяха първото тримесечие с нулеви стойности като средство за осведомяване, сега са посочени като източник от 9 на сто респонденти. Три източника са с по 4 на сто стойности – това са: *телефонен разговор със служител на Министерството; информационното табло, брошури и листовки*. Само *вестници и списания* са с нулеви стойности като средство за осведомяване и през това тримесечие.

**За в бъдеще като най-предпочитан източник на информация** се извежда традиционният източник *интернет* – предпочитанията се запазват 29 на сто, следван отново от *телевизията* – със същата една пета подкрепа. По-големи са очакванията към *информационното табло* – 15 на сто от респондентите се надяват да се осведомят от него. *Брошури и листовки* заемат отново четвъртото място – със същата тежест от 10 на сто – както и през първото тримесечие, следвани от два източника: *нормативни актове и други документи* и *телефонен разговор със служител на Министерството* – с по 9 на сто. С 5 на сто предпочитания са *вестниците и списанията*, а след тях е друг традиционен канал – *лице в лице със служител на МТСП* – с 3 на сто. С нулеви стойности и през това тримесечие са *роднините, приятелите и познатите*.

**Отношението на служителите към клиентите** по критериите за *вежливост и уважение* и *умение на служителите да разберат проблема/запитването на клиента* – стойностите са равни: по 91 на сто – респ. от 70 на сто и 57 на сто. По показателя за *равнопоставеност* процентът продължава да спада, явно, защото респондентите нямат информация за другите обслужени лица (82 на сто отговарят *Не знам*), с които да се съизмерват – на 9 сто от 19 на сто.

**Зоните за подобрене** на административното обслужване се разпределят в три степени, макар и да има разместване на показателите по тежест, както следва: с 61 на сто е *достъпът до информация*, следван от *качеството на предоставяната информация* - според 22 на сто от реципиентите, на трето, последно, място е *количеството на предоставяната информация* – 17 на сто. С нулеви стойности са показателите: *отношение на служителите към клиентите* и *знанията и уменията на служителите*, както и през първото тримесечие на настоящата година.

**Данните за бенефициентите** за отминалото тримесечие на 2016 година се характеризират със следното: нараства броят на работещите - на 61 на сто, както и на безработните, търсещи работа - на 31 сто. *Работодателите* отново са 9 на сто, а *пенсионерите* намаляват на 4 на сто. В сравнение с първото тримесечие има значителна промяна при декларирания *образователен ценз* – висшистите стават 45 на сто, а тези със средно образование – са 55 на сто. По *възраст* идентифицираните се граждани са в четири групи - липсват лица от 60 до 69 години и над 70 години. Най-значима е групата този път на 50-59 –годишните - 35 на сто, следвани от трудовоактивните хора в групите на 30-39 –годишните – 30 на сто, и от 40 до 49 г.– 22 на сто. Най-младите 18-29-годишните са с 13 на сто представителство. Традиционното представителство по *пол* в полза на жените бележи спад - от 71 на сто – на 52 на сто, останалото е мъжкото участие - 48 на сто.

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

Документът по качеството - формата *Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от МТСП* има 19 заявления за второто тримесечие на 2016 година, като за първото тримесечие на 2016 г. бяха 15. От оторизирания служител на дирекция ПАОЧР, поддържащ интернет формата, отговор са получили всички клиенти според възможностите за комуникация

по телефон или - по електронна поща и онлайн. Постъпилите заявления са насочени и към бек офиса за преценка и предприемане на действия по компетентност.

Подателите *по вид* са определили заявленията си както следва: продължава да се поддържат високи нива в броя на *оплакванията*, макар и трето тримесечие да има намаление – стават 42 на сто. *Сигналите* обаче нарастват двойно – на 42 сто, процентът на *предложенията* намалява на 11 на сто, а 5 на сто съставляват похвалите.

По показателя за *начин на обслужване* от администрациите с една трета количеството на заявленията намалява, като през анализирания период има 6 заявления – при 9 заявления за първото тримесечие на 2016 година. За друга администрация - НОИ, общинска, от състава на системата администрации към министъра на здравеопазването са общо 3, тоест 50 на сто, за БТ на АЗ – са 2 или 33 на сто, и за ДСП на АСП – е едно или 17 на сто.

По *политики от компетентността на министъра*, неправомерно заявени в тази форма, са постъпили публикации, отнасящи се до: програми и проекти и трудовоправни проблеми (по 31 на сто), търсене съдействие за работа (15 на сто), помощи и обезщетения, проблеми на семейството и социални услуги (по 8 на сто). Въпреки това тези заявления са предоставени за експертна преценка в бек офиса.

През това тримесечие *преобладаващото мнозинство заявители са от села и градове - извън областните центрове*: 58 на сто, което е за първи път в последните две години. От областни центрове в страната са малко над една четвърт, тоест 26 на сто, „софиянци“ са 11 на сто, няма податели от чужбина, а едно заявление не е с идентифициран подател. Като колективен подател, с лице за връзка може да се определи едно от заявленията.

Във формуляра, базиран в неофициалния раздел на интернет страницата за мнения и предложения на служителите от МТСП, подадените заявления са във връзка с прегледа на ръководството по Системата за управление на качеството на Министерството.

В кутиите, позиционирани на входовете на МТСП, през второто тримесечие са пуснати една форма за похвала, сигнал, оплакване и предложение (от гражданин от Ракитово, обл. Пазарджик) и – две анкетни карти.

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

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

\*\*\*

*В заключение*, има известно явление на увеличаване/задържане нивата на ползване на обратната връзка от клиентите на Министерството. Следва да се отбележи, че проведенят Преглед от ръководството на Системата за управление на качеството на МТСП - Протокол РД10-15/16.05.2016 г. към Заповед по дейността рег.№ РД01-229/13.04.2016 г.– взе решение в изходните данни с отношение към обратната връзка именно: преди миграцията на СУК на МТСП от ISO 9001:2008 към ISO 9001:2015 през 2017 година да се проведе социологическо проучване за качеството на административното обслужване на гражданите и организациите от системата на МТСП.

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

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

По „горещия“ безплатен за потребителите телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през второто тримесечие на 2016 година са постъпили **14 713**

обаждания, по които са направени **16 782** консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях. *Проведените консултации за второто тримесечие на 2016 г. - в сравнение с първото тримесечие на 2016 г. - са с 4 472 по-малко или това е спад от 21 на сто.* За анализирания период намалението се дължи на по-малкия брой запитвания на граждани във връзка със сроковете за извършване на социалните плащания за различните видове социални помощи. В сравнение с второто тримесечие на 2015 г. има спад от 59.9 на сто или - 25 103 консултации. Значителната разлика в данните се обяснява с намаления състав на служителите в Центъра след приключването на проект „Подобряване качеството на услугите в системата на Министерство на труда и социалната политика“ (от 25 на 8 служители) и намаленото работно време спрямо предходните години (от 8.00 до 18.30 ч. в работните дни от седмицата). Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 2<sup>-о</sup> и 1<sup>-о</sup> тримесечие на 2016 г., и 2<sup>-о</sup> тримесечие на 2015 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1 (папка МТСП)* към Анализа, а количествените резултати - между 2<sup>-ото</sup> и 1<sup>-ото</sup> тримесечие на 2016 г. и 2<sup>-ото</sup> тримесечие на 2015 г. са представени в *Приложение №1, Таблица 1 (папка МТСП)*.

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

Отново 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 2016 г., свързани със социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“ и „домашен помощник“, предоставяни по *Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“* и по проект „*Независим живот*“, възможността за подпомагане с хранителни продукти по *Оперативната програма за храни по Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014-2020*. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 2<sup>-о</sup> и 1<sup>-о</sup> тримесечие на 2016 г., и за 2<sup>-о</sup> тримесечие на 2015 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към Анализа, а количествените резултати - между 2<sup>-ото</sup> тримесечие на 2016 г. с 1<sup>-ото</sup> тримесечие на 2016 г. и 2<sup>-ото</sup> тримесечие на 2015 г. - са представени в *Приложение №1, Таблица 1 (папка МТСП)*.

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката *Социална защита и социална интеграция*. За второто тримесечие на 2016 година в нея са регистрирани **13 110** консултации или **78.1 на сто** от общия брой за периода, отбелязвайки спад от 23.7 на сто спрямо първото тримесечие на текущата година или 4 065 консултации по-малко (спрямо второто тримесечие на 2015 г. намалението е **63.1** на сто). Гражданите проявяват най-голям интерес във връзка със *законоустановените срокове за извършване на социалните плащания (т.нар. „детски“, „помощи за деца“ и „интеграционни добавки“); условията и реда за отпускането на еднократни, месечни и целеви социални помощи, семейни помощи за деца, интеграционни добавки за хора с увреждания и/или целеви помощи за отопление.* Запазва се тенденцията най-силно влияние за запитвания на гражданите да оказват различните дати, на които се извършват социалните плащания през календарните месеци.

В рубриката *Други (от компетенцията на МТСП)* са регистрирани **1 761** консултации или **10.5** на сто от общата численост. Намалението в сравнителен план е както следва: спрямо първото тримесечие на 2016 г. е с **9** на сто или 175 консултации, а в сравнение с второто тримесечие на 2015 г. - отчита спад **27.5** на сто или 667 консултации. Значителен брой от проведените консултации са свързани с реализирането на *Оперативната програма за храни на Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014 - 2020 г.* с управляващ орган

Агенция за социално подпомагане. Продължава да се предоставя изчерпателна информация на гражданите за критериите по идентифициране на потребителите и продължаване изпълнението на Програмата и отпускането на втория транш с безплатните хранителни продукти, както и за реда, условията за отпускане на финансова помощ от Фонд „Социална закрила”.

Според проявения интерес от гражданите рубриката *Други (извън компетенцията на МТСП)* се нарежда на трето място за второто тримесечие на 2016 г., като са извършени **603** консултации или **3.6 на сто** от общия брой за периода. В сравнение с първото тримесечие на 2016 г. са регистрирани 68 консултации повече, изразяващо се в ръст от 12.7 на сто, а спрямо второто тримесечие на 2015 г. се наблюдава спад от 57.6 на сто или 818 консултации. Към разглежданата рубрика са отразени запитвания, отнасящи се до компетентността на различни административни структури. Основната част от извършените консултации са по поставени от гражданите въпроси, свързани със: *изчисляването и сроковете за изплащане на пенсиите и различните видове парични обезщетения от Национален осигурителен институт (НОИ); внасяне на различни видове здравни, задължителни и доброволни осигуровки, минимален осигурителен доход и др.*

Рубриката *Програми и проекти* е четвърта по обем консултации – **553** или **3.3 на сто**, със спад от 35.8 на сто или **309** консултации в сравнение с първото тримесечие на 2016 г. (спрямо второто тримесечие на 2015 г. има намаление с 57.6 на сто или 752 консултации). Спадът е в резултат на стартиралите мерки и програми за осигуряване на заетост, предвидени в Националния план за действие по заетостта за 2016 г. и по-конкретно - схемите „Обучения и заетост“, „Обучения и заетост за младите хора”, процедурите за ползване на насърчителни мерки за заетост и обучение и др.

Според проявения потребителски интерес рубриката *Работни места* е на пето място, с **277** консултации или дял от **1.7 на сто**. Намалението е с 27.1 на сто или 103 консултации в сравнение с първото тримесечие на 2016 година (спрямо второто тримесечие на 2015 г. - с 252, тоест с 47.6 на сто). Значителен брой консултации са относно интереса на гражданите към сроковете за стартиране на различни програми, осигуряващи обучение и заетост. Анализът показва, че причината за по-малкия брой консултации в сравнение с 1<sup>о</sup> тримесечие на 2016 г. и 2<sup>о</sup> тримесечие на 2015 г. е в резултат на увеличената сезонна заетост и включването на безработни в субсидирана заетост.

**Рубриката *Здравословни и безопасни условия на труд, административни услуги за работодатели/работници*** се подрежда на шесто място, където отразените консултации са **257** или **1.5 на сто** от общия брой за 2<sup>-то</sup> тримесечие на 2016 година. В сравнение с първото тримесечие на 2016 г. е налице увеличение със 125.4 на сто - 143 консултации, а спрямо същото тримесечие на 2015 г. ръстът е от 6.6 на сто - 16 консултации. Основната част от проведените консултации се отнасят до административните услуги, предоставяни от ИА ГИТ.

За разглеждания период в Центъра е постъпил и един сигнал, отразен към рубриката *Трудовоправни сигнали*, като е изготвено едно насочващо писмо, изпратено по компетентност до ИА ГИТ. Осъществена е обратна връзка с гражданката подател, във връзка с получения писмен отговор, констатиращ резултатите от извършената проверка.

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

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

- *срокове за изплащане на средствата за всички социални плащания – за месечните помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-*

годишна възраст; месечни, еднократни и целеви помощи по реда на ЗСП и ППЗСП; месечни добавки за социална интеграция на хора с увреждания по реда на ЗИХУ и ППЗИХУ;

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

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

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

Към рубриката *Предложения* е регистрирано едно обаждане, а именно: *целевата помощ за отопление да се изплаща еднократно в пълен размер, а не на два транша, за да могат гражданите да се подсигурят своевременно за отоплителния сезон с гориво.*

Продължава да се поддържа в актуалност и facebook страницата на кол центъра, като е постъпило едно запитване от гражданин във връзка работното време на Центъра за обаждания и по-конкретно - дали безплатният телефонен номер работи в съботно-неделните дни, за което е предоставена информацията.

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

В резултат от осъщественото обслужване от екипа на кол центъра е регистрирана удовлетвореност от 82 клиенти. Отчетено е едно обаждане, в което гражданин е изразил неудовлетвореност по повод на преустановеното право на студентите, учещи в задочна форма на обучение, да получават парично обезщетение за безработица, предвид това, че се регистрират в групата на учащите се, а не на безработните, съгласно с разпоредбата на чл. 18, ал. 2 от *Закона за насърчаване на заетостта*.

Служителите на Центъра за обаждания оптимално организираха работата си по приемането и обработването на обажданията с цел своевременно, ясно, пълно и точно консултиране на гражданите и юридическите лица, независимо от вече намаления състав на екипа. Важни контакти служителите осъществиха с водещи експерти от специализираната администрация на МТСП за обмен на знания.

## **II. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА**

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

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

През второто тримесечие на 2016 година административните звена в Агенцията по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и

организациите, са извършили общо **828 091** услуги, което е с 476 604 услуги по-малко от първото тримесечие на годината.

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

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

Традиционно водеща е услугата *Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели*. През второто тримесечие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са консултирали **9 467** лица със или без регистрация в ДБТ, като за около 200 лица има информация, че са започнали работа – за сравнение през последното тримесечие на 2015 г. са консултирали 14 296 лица, като около 680 души са започнали работа с тяхно посредничество.

През второто тримесечие на 2016 г. се наблюдава спад в броя на консултираните лица в сравнение с първото тримесечие на 2016 г. Причината е, че през първите три месеца на 2016 г. са провеждани активни кампании за набиране на кандидати за сезонна заетост 2016 г. в селското стопанство в Испания и Португалия с обявени над 1000 работни места, както и кампания във връзка с германската програма „Работата на моя живот”.

Административното обслужване в дирекция „Европейска мобилност” 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. Административната услуга се предоставя и от служители в дирекции „Бюро по труда”, определени за EURES асистенти, които предоставят EURES информация и консултиране лично –индивидуално или по време на информационни дни, кариерни дни или общи трудови борси. По време на проведените информационни дни/трудова борси са консултирани **4 139** лица (тази бройка е включена в общия брой на консултираните лица).

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

Дирекция „Международна трудова миграция и стратегически партньорства”, ангажирана с предоставянето на услугата *Издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България, включително регистрация на краткосрочна заетост на чужденци без разрешение за работа*, е разрешила достъп до пазара на труда на **142** граждани на трети страни. От тях 127 са с писмено разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване единно разрешение за пребиваване и работа от

органиците на Министерството на вътрешните работи, а останалите 15 са с издадени разрешения за работа от АЗ. През първото тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 143, от които 71 са с писмено разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване единно разрешение за пребиваване и работа от органиците на МВР, а останалите 72 са с издадени разрешения за работа от АЗ. В изпълнение на същата услуга, през отчетното второ тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на **56** чужденци, а през първото тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 18 командировани чужденци.

През отчетния период по услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са регистрирани **58** нови фирми-посредници. За сравнение през първото тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 40.

Във връзка с функционирането на информационно-комуникационната система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период **22** посредници са получили електронен достъп до системата, като през първото тримесечие техният брой е 42. 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 **40** он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през първото тримесечие на 2016г. техният брой е 30 он-лайн заявки;

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

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

Във връзка с посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа, като системата позволява автоматично извеждане на данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната страница на АЗ. През отчетното тримесечие са обработени общо **80 заявления** във връзка с актуализиране на регистрите за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 364 регистрирани посредници да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА ГИТ, във връзка с нейната контролната дейност.

През второто тримесечие при реализирането на услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* са регистрирани **8** предприятия, които осигуряват временна работа - при регистрирани 6 предприятия през предходното тримесечие на 2016 г.

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

За времето от 01.04.2016 г. до 30.06.2016 г. в Звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили 59 писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти. При посещение на място в Центъра за информация и услуги на АЗ информация и консултация са получили **207** потребители, а **1 795** клиенти са ползвали „горещия” телефон като канал за достъп до услуги.

*От 20 януари 2016 г. двама експерти от отдел „Работа с клиенти“ предоставят информация и консултация по въпроси от компетентността на АЗ в открития по проект „Услуги „Лице в лице“, Център за заетост и социално подпомагане, намиращ се в сградата на Министерство на труда и социалната политика. За периода от 01.04.2016 г. до 30.06.2016 г., те са консултирали 208 физически и юридически лица, като с това общият брой на обслужените граждани „лице в лице“ възлиза на 415.*

### **2.2.1. Фронт офис**

Телефонните запитвания на „горещия“ телефон на АЗ за второто тримесечие на 2016 г. са **1795** или с 1001 по-малко от първото тримесечие на 2016 г. При предоставената по телефона информация и проведени консултации, през второто тримесечие на 2016 г., както и през предходното тримесечие, най-голям интерес е предизвиквало **реализирането на всички схеми от новия програмен период на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (ОП РЧР)** - регистрирани са 763 обаждания, които представляват значителен относителен дял – 43 на сто от всички през първото тримесечие (*Приложение № 4*). Значителен интерес има към условията и реда за кандидатстване по стартиралото повторно набиране на заявки от работодатели по схема „Обучения и заетост“ за безработни лица над 29 години. Работодатели са се интересували относно сроковете и необходимите документи за кандидатстване.

Продължават запитванията от лица, интересувани се от реализирането на схема „Младежка заетост“. Регистрирани са и оплаквания от работодатели за забавени плащания по схема „Младежка заетост“.

Много лица се интересуват дали ще има нови операции и прием на заявления от заети лица, кандидати за обучение с ваучери по ОП РЧР. Отправени са въпроси и за стартирането на проекти в новия програмен период 2014-2020 на ОП РЧР, при които отново ще се насърчава развиването на самостоятелна стопанска дейност от безработни лица.

На второ място по интерес е темата за **регистрация на търсещите работа лица в ДБТ**, която е представлявала интерес за 296 клиенти или 16 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи и срокове за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират, имат ли право на парично обезщетение за безработица.

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

На трето място е темата за **условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България** – 263 клиенти или 15 на сто.

Граждани са търсили информация за свободни позиции за работа в чужбина, както и за условията и необходимите документи за кандидатстване.

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

Голям интерес е проявен към проведения за първи път в България **Европейски ден на работодателя**, в инициатива на мрежата на Европейските обществени служби по заетостта. Мотото, с което българската Агенция по заетостта се включи в Европейския ден, е **„Силно партньорство за успешен малък и среден бизнес!“**.

Инициативата включи събития, свързани с насърчаване участието на работодатели при осигуряване на заетост и интегриране на безработните лица на пазара на труда, с фокус върху малките и средни предприятия. Българската държава се включи в инициативата с провеждане на трудови борси в градовете София, Пловдив, Русе и Бургас.

Има получени запитвания относно набирането на строителни работници за Израел – условия и ред за кандидатстване.

Много лица са проявили интерес към стартиралата германска програма “The Job of my Life” (MobiPro-EU), която дава възможност на български младежи да се обучат и работят по професия в областта на строителството.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за обявените работни места в Испания за фотографи и промоутъри за летните курорти и заварчици и автомеханици за района на Барселона.

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

Информацията относно *дейността на фирмите – посредници* са получили 181 клиенти (10 на сто). Много граждани са се интересували как могат да проверят дали конкретна фирма е лицензирана да извършва посредническа дейност и къде са публикувани списъците с тези фирми.

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо 102 души или 6 на сто, са се интересували от *включване в програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта*. Постъпили са много запитвания относно сроковете, в които ще се извърши подбора на работодатели за ползване на насърчителни мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта и ще има ли нова процедура за подбор.

Интерес е представлявала темата *относно условията и реда за кандидатстване по стартиралата Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица и Програма „Старт на кариерата“*.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Работа с клиенти“, е посетен от **207** физически и юридически лица, които са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова реализация в чужбина – 85 лица или близо 41 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Консултация за реда за регистрация на фирми-посредници и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информацията относно легитимността на частни фирми, предлагащи услуги по посредничество за работа са потърсили 56 посетители (27 на сто).

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 19 лица или 9 на сто.

Информацията 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 18 лица (9 на сто). (*папка АЗ, Приложение № 3*)

### **2.2.2. Бек офис**

Общо **59** писма със запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от граждани и организации са постъпили през второто тримесечие на 2016 г., като спрямо първото тримесечие на 2016 г. техният брой е намалял с 28.

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

- 32 предложения (по смисъла на АПК);
- 19 сигнала (по смисъла на АПК);
- 8 запитвания. (*папка АЗ, Приложение № 1*)

От Министерството на труда и социалната политика, Администрацията на Министерския съвет, Омбудсмана на Република България, Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“, Агенцията за социално подпомагане са препратени за становище и отговор, по компетентност от Агенцията по заетостта 40 писма, с относителен дял от 68 на сто. С останалите 19 писма (32 на сто) гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта.

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

През второто тримесечие на 2016 година, както и през първото тримесечие на 2016 г., най-много постъпили документи – 26 или 44 на сто, са относно оказване на съдействие за устройване на работа в страната. Отправените от кореспондентите искания са свързани с търсене на съдействие за започване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството. Искания са отправени от хора от т.н. *групи в неравностойно положение на пазара на труда, като безработни лица с увреждания, младежи до 29-годишна възраст и лица над 50 годишна възраст*. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен крупен работодател от съответния регион, при когото смятат, че ще получават редовно и по-голямо заплащане. Отново в много случаи гражданите споделят, че са безработни, но основните им искания са свързани с разрешаване на финансови, социални, битови, жилищни, здравословни и/или други проблеми.

На второ място с 10 писма или 17 на сто, се нарежда кореспонденцията, свързана с програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчване на заетостта. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в различни програми и мерки за заетост и обучение, като вниманието е насочено към Националната програма „Помощ за пенсиониране“, Националната програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания и Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“.

На трето място по интерес са писмата, свързани с реализирането на различни проекти по ОП РЧР – 5 или 8 на сто. Това най-вече са запитвания относно реализирането на схеми „Младежка заетост“, „Обучения и заетост на младите хора“ и „Обучения и заетост“.

През този период са постъпили писма от лица, които изразяват своето несъгласие от факта, че обучаващи се в редовна, задочна/дистанционна форма на обучение не могат да се регистрират като безработни, търсещи работа, а се регистрират в групата на учащите се лица, като по този начин губят правото си на парично обезщетение за безработица, съобразно КСО.

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

През второто тримесечие на 2016 година на електронната поща на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени **371** електронни писма, които са със 72 по-малко спрямо първото тримесечие на 2016 г.

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

През второто тримесечие на 2016 г., **208** граждани са потърсили информация за услугите, предлагани от АЗ в открития по проект „Услуги „Лице в лице“, Център за заетост и социално подпомагане“, намиращ се в сградата на Министерство на труда и

социалната политика. Спрямо първото тримесечие на 2016 г. техният брой се е увеличил с 28.

На първо място по интерес е била темата, свързана с *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ – 75* или 36 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи за регистрация, има ли срокове, в коя ДБТ трябва да се регистрират.

На второ място са запитванията, касаещи *условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България – 51* или 25 на сто.

На трето място е темата, свързана с реализираните от АЗ *програми и мерки за заетост и обучение – 28* или 47 на сто.

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

През второто тримесечие на 2016 г. от териториалните поделения на Агенцията по заетостта са предоставени общо **815 578** специфични административни услуги, които са с 470602 по-малко в сравнение с първото тримесечие на 2016 г.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Предоставяне на информация за обявените свободни работни места*. През второто тримесечие на 2016г. е предоставена информация на **288 561** търсещи работа лица, регистрирани в ДБТ. През първото тримесечие на 2016 г. информация за заявените свободни работни места и изискванията за тяхното заемане бе предоставена на 329 496 лица, тоест с 40 939 лица повече от информираните през второто тримесечие на 2016 г.

На второ място се подрежда услугата *Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места*. Извършен е подбор между **196 716** подходящи кандидати за свободни работни места. За сравнение, през първото тримесечие на 2016 г. е извършен подбор между 557 696 подходящи кандидати.

При реализирането на услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрация*, директорите на дирекции „Бюро по труда” са издали общо **122 510** решения за прекратяване на регистрация, като през предходното тримесечие техният брой е възлизал на 116 254.

За периода април-юни 2016 г. по услугата *Приемане на заявления за регистрация на търсещи работа лица* са приети и обработени **68 051** заявления на граждани, а през предходното тримесечие на 2016 г. са приети 107 492 заявления за регистрация. Видно от данните, регистрираните през второто тримесечие на 2016 г. лица са с 39 441 по-малко от тези през първото тримесечие на настоящата година.

За анализирания период услугата *Професионално информиране, консултиране и ориентиране* са ползвали **60521** безработни лица. За сравнение през първото тримесечие на 2016 г. тази услуга е предоставена на 70927 безработни лица.

За отчетния период в териториалните поделения на Агенцията по заетостта услугата *Насочване на търсещи работа лица към свободни работни места* е предоставена на **42 012** лица, което е с 15 902 лица по-малко от предходното тримесечие.

През второто тримесечие на 2016 г. по административната услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда”* са приети **25 390** заявки за свободни работни места, което е с 2 213 повече от предходното тримесечие. Данните сочат повишаване на потребностите от работна сила и по-голяма активност на работодателите на пазара на труда.

През анализирания период по услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрацията*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до съответния директор на дирекция „Бюро по труда” са издадени **4 166** решения, а през предходния период 4 232 решения.

По услугата *Включване на безработни лица в програми и мерки за заетост и обучение* участие в програми и насърчителни мерки по Закона за насърчаване на заетостта са взели нови **3 957** безработни лица. През предходното тримесечие техният брой е близо четири пъти по-голям - 11 107.

През второто тримесечие на 2016 г. по услугата *Изплащане на стипендии на безработни лица при участие в обучение за придобиване на професионална квалификация*, в различни курсове за обучение за придобиване на професионална квалификация по програми и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта са включени нови **2 502** безработни лица. От Държавния бюджет са изразходвани средства за стипендии и транспорт в размер на 2 291 199 лв.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени нови 75 безработни лица и са изразходвани 30 128 лв.

За сравнение предходното тримесечие данните са следните: 6 653 безработни лица са включени в обученията за повишаване на квалификацията по програми и насърчителни мерки от ЗНЗ. Изразходваните средства са 65 656 лв.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*, през второто тримесечие на 2016 г. нови **983** работодатели са сключили договор по програма/проект и мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са 12 375 147 лв.

През първото тримесечие на годината броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти от ЗНЗ, е 480. Изплатените средства са 7 855 797 лв. Изразходваните средства от Държавния бюджет (ДБ) по мерки за заетост и обучение от ЗНЗ, в размер на 515 845 лв., са само по преходни договори, сключени през 2015 г.

Чрез ДБТ - в резултат на осъществяване на услугата *Включване в професионално и мотивационно обучение* - са обхванати **130** лица, като за предходния тримесечен период те са били 752 лица.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност* през второто тримесечие на 2016 г. изразходваните средства от Държавния бюджет са 32 236 лв.

Общо **79** безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност:

- 26 безработни лица са сключили договор по реда на чл. 49, ал.1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятия;
- 53 безработни лица с право на парично обезщетение за безработица са сключили договори по реда на чл. 47, ал.1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги. Тези лица са получили от ТП на НОИ еднократна парична сума вместо полагащото им се парично обезщетение за безработица. За предходното тримесечие техният брой е бил 52.

За отчетното тримесечие на две безработни лица без право на парично обезщетение за безработица е осигурена заетост по реда на чл.47, ал.4 от ЗНЗ и са изплатени средства в размер на 2 683 лв. На едно лице са предоставени средства под формата на кредит за квалификация по предмета на стопанската дейност и/или нейното управление по реда на чл.48 от ЗНЗ, в размер на 1000 лв. На 11 лица са възстановени

разходите за ползваните външни консултантски и/или съпътстващи услуги по реда на чл.49б от ЗНЗ, в размер на 3 170 лв.

#### **2.4. 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“- 824 425, следван от „горещата“ линия – 1 795; електронната поща – 1 073; поща, чрез лицензиран пощенски оператор – 465 и телефон – 333.

#### **2.5.Предложения на клиенти за промяна в законодателството**

Постъпили са предложения за промяна в приетата с ДВ, бр. 101 от 2015 г. дефиниция за понятието *безработно лице* по смисъла на Закона за насърчване на заетостта (ЗНЗ). В действащата редакция на § 1 т.1 от Допълнителните разпоредби на изменения и допълнен ЗНЗ, "Безработен" е лице, което при регистрация в дирекция "Бюро по труда" не работи, търси работа, има готовност да започне работа в 14-дневен срок от уведомяването му от дирекцията „Бюро по труда“ и не попада в друга група търсещи работа лица.

Във връзка с това в АЗ са получени писма от студенти, които са осигурявани по реда на КСО и желаят да се регистрират в ДБТ като безработни, а не като учащи се, които желаят да работят в свободното си от учене време, за да ползват правото на парично обезщетение за безработица по чл. 54а, ал.1 от КСО.

С оглед на това, Агенцията по заетостта предприе действия и направи предложение до МТСП за изменение на легалната дефиниция на понятието за *безработен* по смисъла на ЗНЗ, като разпоредбата придобие следната редакция: „Безработен“ е лице, което има регистрация в дирекция „Бюро по труда“ не работи, търси работа, има готовност да започне работа в 14-дневен срок от уведомяването му от дирекцията „Бюро по труда“.

#### **2.6. 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.

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

### **III. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

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

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

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

През програмен период 2007-2013 г. Агенцията за социално подпомагане като конкретен бенефициент по Проект BG051PO001 - 6.2.01 „Разработване и внедряване на интегрирана информационна система и бази данни обслужващи системата за социално подпомагане, предоставяне на социални услуги и социално включване“, финансиран от ОП РЧР, изгради интегрирана информационна система от база данни на АСП, включваща модули *социално подпомагане, закрила на детето и социални услуги.* Системата е внедрена във всички териториални структури на Агенцията. От м. април сатарира поэтапното внедряване в териториалните поделения на интегрираната информационна система за документооборот. Внедряването на двете системи цели улесняване на достъпа до услуги, намаляване на административната тежест и облекчаване на работата на служителите, както и въвеждане на електронното управление, чрез въвеждане на електронен обмен на данни.

Във връзка с приетите промени в АПК, Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., отнасящи се до въвеждането на комплексно административно обслужване, Агенцията е предприела редица мерки, облекчаващи потребителите на административни услуги. Прекратена е практиката за изискване на документи, налични в администрацията и евъведено служебно осигуряване на информацията, като за целта АСП има сключени споразумения за обмен на данни и информация, свързани с предоставянето на административни услуги, с Министерството на регионалното развитие и благоустройство, Националния осигурителен институт, Агенцията по заетостта, Националната агенция по приходите и др. и непрекъснато работи по тяхното актуализиране.

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

Във връзка с приети промени в законодателството, регламентиращо предоставянето на административни услуги и внедряването на интегрирани информационни системи през второто тримесечие на 2016г. стартира преглед на всички вътрешните правила в АСП, касаещи предоставянето на административни услуги и

документооборота. През следващото тримесечие предстои и изменение в процесните карти за предоставяне на административни услуги.

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

Потребителите на услуги могат да се възползват и от предоставяните от експерти от Агенцията консултации по действащото законодателство в обединената приемна на МТСП всеки работен ден от 9,00 до 17,30ч. Агенция за социално подпомагане разполага също така с „горещ“ телефон (02 935 0550) и електронна поща ([ok@asp.government.bg](mailto:ok@asp.government.bg)), на които могат да се предоставят сигнали и предложения. Всяко едно териториално поделение разполага с телефон и електронен адрес, публикувани на електронната страница на Агенцията, на които могат да се подават сигнали и предложения, а така също се предоставят и консултации по действащото законодателство.

През второто тримесечие на 2016 г. по всички услуги са подавани заявления, като общият брой на предоставените административни услуги на гражданите и бизнеса е **520 103** (*папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*).

От общия брой на извършените услуги 519 981 или 99,98 на сто са предоставени на физически лица, а 122 или 0,02 на сто - на юридически лица чрез услугата *Вписване в Регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които могат да предоставят социални услуги.*

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

През второто тримесечие на 2016 г. от териториалните структури са осъществени общо **515 426** административни услуги, от тях **392 233** или **76,1** на сто са специфични, а **123 193** или **23,9** на сто са общи административни услуги.

От предоставяните специфични административни услуги чрез териториалните поделения на АСП през отчетния период най-голям дял заема услугата *Отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца.* За периода април-юни 2016 г. на това основание са извършени **124 014** услуги, което съставлява приблизително 31,6 на сто от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. Отпускането на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст е пряко обвързано с дохода на членовете на семейството. В сравнение с предходното тримесечие на 2016 г., когато техният брой е бил 199 246 се наблюдава значителен спад, дължащ се основно на промяната в **Закона за семейни помощи за деца, с който са въведени редица промени, считано от 01.01.2016г. и Закона за държавния бюджет - беше регламентиран срок до 31.03.2016г. родителите, живеещи без сключен граждански брак, да подадат ново заявление-декларация с всички необходими документи.**

На основание **Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане,** Агенцията за социално подпомагане осъществява 14 административни услуги. Административните услуги, предоставяни по този ред, не

зависят от доходите на лицата и семействата, а единствено от вида и степента на увреждане и индивидуалните потребности на лицето.

През отчетния период на основание Закона за интеграция на хората с увреждания са отпуснати общо 183 502 административни услуги, като тази група услуги съставлява 35,28 на сто от всички дадени административни услуги и заема най-голям дял. В сравнение с предходното тримесечие се наблюдава лек спад при предоставянето услуги на това основание. Намаление или запазване спрямо предходното тримесечие се наблюдава при почти всички административни услуги, извършвани на това основание.

В периода април-юни 2016 г. от териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане са изготвени **39 935 социални оценки**, като на тази база са извършени общо **109 100** административни услуги по предоставяне на месечни добавки за социална интеграция.

Най-голям отново е дялът на подадените заявления за отпускане на месечни добавки за диетично хранене и транспортни услуги, съответно 36 850 и 48 222. Най-малък е дялът на заявленията за отпускане на месечна добавка за социална интеграция за наем на общинско жилище – 635 и обучение – 107.

Във връзка с осигуряване правото на подпомагане с целева помощ за покупка и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия в териториалните структури през отчетното тримесечие са подадени **29 641** заявления и 493 заявления за изплащане на допълнителна парична помощ за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства.

Съгласно Наредба № Н-19 от 02.12.2008г. Агенцията за социално подпомагане предоставя услугата *освобождаване на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност и семейства от винетни такси при ползване на републиканските пътища*. Валидността на винетните стикери е една календарна година и важат до 31 януари на следващата година. За второто тримесечие броят на предоставените административни услуги, свързани с освобождаване на лицата с трайни увреждания от винетни такси е **7 947**.

**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 **722** заявления, като по всички тях са изготвени социални доклади и с одобрените лица са сключени трудови договори.

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

През периода април-юни 2016г. на това нормативно основание са приети и обработени общо **154 711** заявления, като тази група услуги съставлява 29,75 на сто от всички предоставени административни услуги.

*В сравнение с предходното тримесечие, когато техният брой е бил 229 750, се наблюдава значително увеличение на предоставените административни услуги на основание ЗСПД, като основните причини се обуславят от влизането на промените в Закона за семейни помощи за деца и Правилника за неговото прилагане, както и Закона за държавния бюджет.*

Еднократните помощи, отпускани на основание чл.6, чл.6а 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 **15 502** заявления за предоставяне на административни услуги и не се бележи сериозна промяна в сравнение с предходното тримесечие.

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 април-юни 2016г. общият им брой е **28 669** или 7,28 на сто от всички специфични услуги, като се отчита намаление спрямо предходното тримесечие. Най-голямо намаление има при подадените заявления за отпускане на месечна социална помощ по чл. 9 от ПП ЗСП. Основната причина е, че административната услуга се заявява еднократно, валидна е в рамките на календарната година и съответно - най-висок е ръстът на предоставените услуги от този вид през първото тримесечие на всяка година.

По реда на ЗСП се предоставят и еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнали потребности, еднократна помощ за покриване на разходи за лечение в чужбина и издаване на лична карта. През първото тримесечие на 2016 г. техният брой е **2 047**.

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

През отчетния период административната услуга, свързана със закрила на децата, е осъществявана, като са приети **8 092** сигнала за наличие на деца в риск. По всеки един е извършена проверка и са предприети необходимите действия за гарантиране на правата и интересите на децата.

С цел спазване най-добрия интерес на децата, през отчетния период са приети **335** 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 **2 118** административни услуги, свързани с отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето. Във връзка с участие в съдебни процедури, засягащи интересите на децата при извършване на сделки, касаещи имущество и влогове, през второто тримесечие в териториалните поделения на АСП са извършени 1 004 административни услуги, като са изготвени становища до дежурен съдия.

През отчетния период са приети **231** 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 **27** заявления за утвърждаване на професионални и доброволни приемни семейства.

Освен по-горе визираните административни услуги от териториалните структури на АСП се предоставят и административни услуги, *свързани с диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица по реда на ПМС № 17 от 31.01.2007 г. и различни целеви и парични помощи за военноинвалиди, военнопострадали и ветерани, Регламенти 883/2004 и 987/2009 за спазване на правилата за координация на*

системите за социална сигурност, както и отпускане на целева помощ за отопление, която има кампаниен характер.

Общият брой на предоставените услуги, касаещи диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица през периода април-юни 2016г. е **1 481**.

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 **2 536** формуляра.

Редом със специфичните административни услуги Агенцията предоставя и **общите административни услуги**, като през отчетния период от териториалните структури са извършени **123 193** общи услуги. Най-висок е броят на предоставените консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са **122 815** (*папка АСП, Приложение 2*).

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

Централното управление на АСП за периода април-юни 2016 г. е осъществило **4 677** административни услуги (*Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От тях 1 651 са специфични, а 3 026 са общи административни услуги.

През отчетното тримесечие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство - 3 001.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, през второто тримесечие на 2016г. са обработени 1 529 документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

В съответствие със Закона за социално подпомагане АСП води регистър на доставчиците на социални услуги, в който подлежат на вписване физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица и физически лица, извършващи търговска дейност, както 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 април-юни 2016 г. на доставчици на социални услуги са издадени 122 удостоверения за предоставяне на социални услуги

### **3.3.Канали за предоставяне на административно обслужване в централната администрация на Агенцията за социално подпомагане**

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

През отчетното тримесечие като най-предпочтан канал за достъп до информация и услуги се откроява „горещият“ телефон на АСП. От този канал за достъп до информация и консултация са се възползвали **1 975** клиенти. Чрез лицензиран пощенски оператор през отчетния период са постъпили **1 876** заявления за предоставяне на услуги. В Центъра за информация и услуги от служители на Агенцията са обслужени **503** потребители, като в повечето случаи се касае за извършване на консултация по повече от един нормативен акт, с които работи Агенцията. Запитванията, постъпили чрез електронната поща през отчетния период, са **201**.

### **3.5.„Горещи“ теми от административното обслужване**

## в Централната администрация на АСП

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

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

- *действащи програми, предоставящи услуга „Личен асистент“;*
- *раздаване на хранителни продукти по Оперативната програма „Предоставяне на индивидуални пакети хранителни продукти“ от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица;*
- *предстоящо стартиране на кампанията по приемане на заявления за отпускане на целева помощ за отопление.*

### **3.6. Управление на качеството**

Спазването на стандартите и качеството на административното обслужване в АСП и териториалните поделения е поет ангажимент от служителите и ръководството, поради което ежеседмично се осъществява мониторинг и сроков контрол върху изпълнението на задачите. През второто тримесечие на настоящата година в АСП са получени 6 благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 11 - по всички тях са извършени проверки и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

За улесняване достъпа на гражданите на електронната страница на Агенцията са публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи предоставянето на административни услуги. Продължава работата по въвеждането на комплексното административно обслужване.

Въвеждането на интегрирани информационни системи в администрацията цели облекчаване 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 документооборота.

Във връзка с внедряването на интегрираните системи към момента тече процедура по актуализация на вътрешните нормативни актове и предстои преглед и актуализация на процесните карти за предоставяне на услуги.

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

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

## **IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В**

## **ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА”**

През второто тримесечие на 2016 г. Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ) продължи да полага усилия да поддържа високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. През месец юни успешно премина и одит на Системата за управление на качеството.

Вглеждайки се в данните за реализираните административни услуги/режими, може да се направи обосновано заключение, че второто тримесечие на годината е най-натовареното от гледна точка на административното обслужване. За периода Агенцията е предоставила на физическите и юридическите лица общо **194 134** услуги, от които:

- общи административни услуги – **22 774** (в т.ч. консултации на място в постоянни приемни или по телефон, постъпили запитвания от граждани и юридически лица на хартиен носител или по електронен път, постъпили искания по Закона за достъп до обществена информация, издаване на УП);
- специфични административни услуги – **171 360**.

Спрямо предходното тримесечие **общото увеличение е с почти 160 на сто**, като при специфичните административни услуги нарастването е с близо 230 на сто. За констатираното увеличение има два основни фактора – крайният срок на ежегодната кампания за подаване на декларациите/уведомленията по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ) и засиленият интерес към разрешенията за приемане на работа на непълнолетни лица, предвид настъпващия активен туристически сезон на морето и лятната ваканция на учениците. Типично за сезона, се засилва и интересът към издаването на разрешения за извършване на специални взривни работи във връзка с активизирането на строителните дейности. При съпоставка на данните спрямо същия период на миналата година е видно, че при общия брой реализирани административни услуги и при специфичните за ИА ГИТ административни услуги почти не се забелязва изменение (*Приложение А, папка ИА ГИТ*).

През периода продължиха и дейностите по **заверка на едnodневни трудови договори** (чл. 114а от Кодекса на труда). За тримесечието в дирекциите „Инспекция по труда“ са заверени **99 527** договори, заявени за заверка от 953 земеделски производители. Тук също е налице **сериозно увеличение** спрямо предходното тримесечие, продиктувано от настъпващия летен сезон.

#### **4.1. Административно обслужване – основни моменти. Съпоставка на данните от 2-рото тримесечие на 2016 г. с данните от 1-вото тримесечие на 2016 г.**

В работата на Агенцията по предоставяне на услуги на бизнеса следва да се посочат два нови момента, въпреки че те не са част от административното обслужване:

- издаване удостоверения по чл. 58 от ЗОП на изпълнители по обществени поръчки;
- приемане на уведомления по чл. 10 от новия Закон за трудовата миграция и трудовата мобилност в дирекциите „Инспекция по труда“ за наети работници, граждани на трети държави.

Като основни акценти в административното обслужване през второто тримесечие се открояват **четири административни услуги/режими**:

- подаване на заявление за вписване в Публичен регистър на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ – нарастването спрямо предходното тримесечие е с почти 330 на сто;

- подаване на заявление за вписване в Публичен регистър на уведомление за неподаване на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ – нарастването спрямо предходното тримесечие е с над 220 на сто;

- искане за издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – 11-кратно увеличение спрямо предходното тримесечие;

- искане за издаване на разрешения за извършване на специални взривни работи – увеличение с над 160 на сто.

Спрямо първото тримесечие сериозен отлив на интерес се наблюдава при исканията за даване на разрешение за извършване на технологични (повтарящи се) взривни работи. Причина за това е характерът на самото разрешение и срокът му на валидност. Разрешението се издава за календарна година и обикновено засилването на интереса към този административен режим се наблюдава в началото и в края на годината.

Данните за административните услуги/режими, реализирани през второто тримесечие, и съпоставката им спрямо реализираните през първото тримесечие са представени в Приложение №1 към настоящия анализ (*папка ИА ГИТ*).

#### **4.2.Описание на каналите за достъп до административни услуги**

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

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

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

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

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

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

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

От 1 януари 2015 г. ИА ГИТ осигурява на потребителите на административни услуги 5 услуги/режима, които могат да се реализират и по електронен път, а също така и възможност за изпращане по електронен път на данни от работодателите, съгласно изискванията на трудовото законодателство. При подаване по електронен път на заявления за реализиране на административни услуги потребителите получават *код за достъп*, чрез който могат в информационната система да следят движението на преписката и сроковете за реализиране на услугата/режима.

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

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

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

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

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

#### **4.4. Анализ на административното обслужване чрез каналите за достъп**

Съпоставка на данните за заявените административни услуги през различните канали за достъп през второто тримесечие на 2016 г. спрямо предходното е направена в Приложение №2, в таблици №1 и №2 (*панка ИА ГИТ*). Видно от тях, увеличение има при използване на всички основни канали за достъп до административни услуги.

На първо място излиза използването на онлайн формите и приложенията с 270 на сто. Нарастването се дължи на засиления интерес към електронно-административните услуги на ИА ГИТ. Видно от данните, електронния канал за достъп се предпочита от бизнеса като спестяващ време и разходи. От значение е и фактът, че повечето работодатели възлагат дейностите по управление на човешките ресурси и подаване на декларации/уведомления по ЗЗБУТ на счетоводни и консултантски къщи и фирми и служби по трудова медицина.

На второ място се подрежда използването на пощенските и куриерските услуги (211 на сто нарастване), следвано от подаване на искания и заявления на хартиен носител на място в офисите на ИА ГИТ (140 на сто нарастване), а четвъртото място си поделят реализирането на административни услуги по електронна поща и устно (по телефон).

В таблици №3 и №4 на Приложение №2 (*панка ИА ГИТ*) е направена съпоставка между данните за второто тримесечие на 2016 г. спрямо същия период на 2015 г. по отношение на използваните канали за достъп при трите административни услуги/режими, към които има традиционно висок интерес през месеците април, май и юни: подаването на декларации и уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ и наемането на работа на непълнолетни лица. Видно от данните:

- При декларациите и уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ почти не се наблюдават изменения при използването на електронните канали за достъп спрямо същия период на предходната година. Същевременно, има намаление при подаването им на място в офисите на ИА ГИТ и увеличение - при използването на пощенски и куриерски услуги.

- При исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица нарастване има при използването на всички канали за достъп до административния режим, като най-голямо е при използване на онлайн формата (електронно-административната услуга), следвано от използването на пощенски и куриерски услуги и на трето място – подаване на заявление на място, в офисите на ИА ГИТ.

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

Като „горещи“ теми за консултации през второто тримесечие на настоящата година могат да се посочат:

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

- *процедура по искане и даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица, законови изисквания при полагане на труд от непълнолетни;*

- условия и особености при организиране и провеждане на летни студентски и ученически стажове;
- процедура по заверка и особености при наемане на работници на еднокдневни трудови договори по чл. 114а от Кодекса на труда;
- работа на чужденци в Република България – особености, изисквания и ограничения.

Като причини за тези „горещи“ теми могат да се посочат:

- нормативно определените срокове за изпълнение на задълженията на работодателите – до края на месец април за подаване на ежегодна декларация/уведомление по чл. 15 от ЗЗБУТ;
- започващата лятна ваканция на учениците и студентите и началото на активния туристически сезон на морето;
- влезлят в сила Закон за трудовата миграция и трудовата мобилност (в сила от 21.05.2016 г.)

Освен посочените по-горе теми, проблеми, по които **работници** са търсили консултации в приемните на ИА ГИТ и по телефона, са:

- начини и механизми за защита на правата на лица, работещи или работили без трудов договор – правомощия на Инспекцията във връзка с обявяване на съществуващо трудово правоотношение, начини и форми за подаване на сигнал за работа без трудов договор;
- неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения, най-често след прекратяване на трудовите правоотношения, разясняване на процедурата по чл. 410 от ГПК, правомощия на инспекторите във връзка с контрола по спазване на трудовото законодателство; начини и форми за подаване на сигнал за неизплатени трудови възнаграждения;
- право на обезщетение по КТ при прекратяване на трудов договор, като често работниците се интересуват и от правото им на обезщетения за безработица по Кодекса за социално осигуряване (КСО);
- ред за ползване на отпуски по КТ – платен годишен, ученически отпуски, отпуски за майчинство и отглеждане на дете, давностни срокове за ползване на платения годишен отпуск, законови механизми за ползване на натрупания по време на майчинство платен годишен отпуск;
- заплащане на извънреден труд и на труд в празнични дни.

Извън „горещите“ теми, проблеми, по които **работодатели** са търсили консултации в приемните на Агенцията и по телефон, са:

- процедури по заверяване на договори по чл. 114а от Кодекса на труда, особености и изисквания при наемане на работа на еднокдневни трудови договори;
- ред за полагане на извънреден труд, ограничения и заплащане на извънреден труд, заплащане на положен в празнични дни труд;
- микроклимат на работните места – изисквания и ограничения, мерки за безопасност при работа на открито при високи температури;

- процедура и необходими документи за издаване на предписание при *нерегистриран в тридневния срок трудов договор (чл. 62, ал. 4 от КТ)*.

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

#### **4.6. Обратна връзка - данни от подадени в ИА ГИТ анкетни карти и други форми за проследяване на удовлетвореността**

През второто тримесечие на 2016 г. в ИА ГИТ са постъпили общо 45 анкетни карти, от които 12 са по електронен път, а 33 – на хартиен носител. Обобщените данни от анкетите са представени в Приложение № 3 в три таблици (*панка ИА ГИТ*). В Приложение №4 (*панка ИА ГИТ*), съдържащо 7 таблици, е направена съпоставка на данните от анкетните карти за второто тримесечие на 2016 г. спрямо данните за първото тримесечие на 2016 г.

Като цяло, от данните може да се направи извод, че през второто тримесечие намалява одобрението и се покачва изразеното неодобрение във връзка с административното обслужване. Намаляването на одобрението е с между 7 на сто и 13 на сто (*виж Приложение №4, Таблица №1, панка ИА ГИТ*). Основно се покачват изразените отрицателни мнения на анкетирания по отношение на *изчерпателност и разбираемост* на предоставяната информация и по отношение *спазване на сроковете* за предоставяне на административни услуги.

При подаване на анкетни карти за периода месец април – месец юни по-активни са жените (55,5 на сто).

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

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

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

- интернет страницата на ИА ГИТ – 41,5 на сто;
- роднини, приятели и познати – 22 на сто;
- нормативни документи – 20,5 на сто;
- телефонен разговор – 12 на сто;
- от информационни табла в офисите на ИА ГИТ – 2 на сто;
- други източници – 2 на сто.

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

- нормативните документи като източник на информация – увеличение с 16 на сто;
- интернет страница, телефонен разговор и информационни табла като източник на информация – намаление с между 6-8 на сто.

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

- интернет страницата на ИА ГИТ – 45,5 на сто;
- телефон – 15 на сто;
- електронна поща – 14 на сто;
- листовки и брошури – 12 на сто;
- информационни табла – 6 на сто;
- интернет страници на други институции – 4,5 на сто;
- обикновена поща – 3 на сто.

Съществено изменение се констатира само при анкетираните, определили като предпочитан източник за предоставяне на информация интернет страницата на Агенцията – намалението спрямо предходното тримесечие е с 16,5 на сто.

По отношение на областите за подобряване на предоставяната от ИА ГИТ информация, анкетираните са поставили на първо място достъпа до информация (43 на сто), на второ – качеството на информацията (31 на сто), а на трето – количеството на информацията (26 на сто). Спрямо предходното тримесечие нараства процентът на анкетираните, които като области за подобрене определят достъпа до и качеството на предоставяната информация (увеличение съответно с 25 на сто и 20 на сто), докато рязко намаляват анкетираните, които като област на подобрене посочват количеството на предоставяната информация (45 на сто намаление).

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

През второто тримесечие в ИА ГИТ са получени **33 благодарствени писма и съобщения**, част от които са приложени към настоящия анализ.

За същия период не са постъпвали официални оплаквания от административното обслужване. Недоволство гражданите са изразявали чрез анкетните карти, електронната форма за обратна връзка и по телефон. *Основен обект на недоволство е натоварването на сайта на Агенцията в последните 2-3 седмици от срока за подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ.* Бавната работа на електронната страница се дължи на опита на по-голямата част от работодателите в края на срока да изпълнят задължението си за подаване на ежегодна декларация. Видно от данните, представени в Приложение №1 (*напка ИА ГИТ*), през първите три месеца от кампанията се получават под 50 хиляди декларации и уведомления, което е ¼ от общия брой. Останалите ¾ постъпват в рамките на 1 месец.

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

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

- *Да се подобри работата с електронната страница по отношение на електронно-административните услуги.*

- *Да се осигурява обслужване на гражданите по „горещия“ телефон, както и на обявените телефони за контакт и консултации.*

## **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 тримесечие на 2016 г. ДАЗД е осъществила **1359** услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети **22 128** повиквания и са осъществени **2 953** консултации.

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

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

*Издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца* е една от основните дейности на председателя на ДАЗД и е единствената специфична административна услуга, вписана в Регистъра на услугите на ИИСДА, която се предоставя на основание Закона за закрила на детето (ЗЗДет), Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ПП ЗЗДет), Закона за социално подпомагане (ЗСП), Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ПП ЗСП) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД). Условието, начинът и редът на издаване, подновяване, прекратяване, отнемане и заличаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца се уреждат с Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца, публикувани на интернет страницата на Агенцията.

От началото на 2016 г. във връзка с измененията и допълненията на Глава четвърта „а” на ЗЗДет (обн. ДВ, бр. 8/29 януари 2016 г.) лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок **три години**, като след изтичането му той може да бъде подновен.

През второто тримесечие председателят на ДАЗД е издал **38 лиценза** за предоставяне на **38 социални услуги** за деца, като най-много лицензи са издадени за услугите „Център за социална рехабилитация и интеграция” и „Център за обществена подкрепа” както следва:

- Център за социална рехабилитация и интеграция – 9;
- Център за обществена подкрепа – 6;
- Мобилен център за работа с деца – 4;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 4;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания – 4;
- Дневен център за деца с увреждания – 3;
- Център за работа с деца на улицата – 2;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания – 3;
- Кризисен център – 1;

- Звено „Майка и бебе” – 1;
- Приемна грижа – 1.

В изпълнение на своите функции председателят на ДАЗД е издал **46 заповеди** (37 - за издаване на лиценз, 7 - за прекратяване на лиценз и 2 – за отказ от издаване на лиценз).

Дейността по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца се администрира от Междуведомствена омисия по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и се подпомага от експерти на ДАЗД. Съгласно с Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца Комисията провежда две заседания месечно в зависимост от получените заявления за издаване или прекратяване на лиценз. През отчетния период са организирани и са проведени пет заседания и са изготвени 54 становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца (37 - за издаване на лиценз, 7 - за прекратяване на лиценз, 3 - за отказ от издаване на лиценз и 7 - за изискана от Комисията допълнителна информация от кандидат-доставчици на социални услуги за деца).

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

- *Регистър на издадени и подновени лицензи, който включва: име на организацията, име на председателя на организацията; адрес на офиса на организацията; вид и целеви групи, които обхваща услугата; адрес, на който се предоставя услугата и телефони за връзка; номер и дата на лиценза; електронни контакти на организацията;*
- *Регистър на отказани лицензи, на който се публикува името на организацията и мотивите на Комисията за отказ на издаване на лиценз;*
- *Регистър на отнети лицензи, който включва: име на организацията; име на представляващия организацията; номер и дата на лиценза; услугите, за които е бил издаден; мотиви на Комисията за неговото отнемане.*

Това дава възможност както клиентите на социални услуги за деца, така и специалистите, работещи с деца, да потърсят необходимата услуга в областта и населеното място, в което живеят.

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

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **204 консултации** (153 - по телефон; 35 - по електронна поща и 16 - 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.

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

## **5.2.Общи административни услуги**

От общите за администрациите услуги: *издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) и издаване на удостоверение за трудов и/или служебен*

стаж (УПЗ) въз основа на ведомостите на ДАЗД - през второто тримесечие броят на заявените и издадени удостоверения са: **1** за осигурителен доход и **5** за трудов и /или служебен стаж. Услугата се реализира при спазване на утвърдената процедура и стандартите за качество и време.

С най-голям дял е услугата *извършване на консултации, представляващи законен интерес за физически или юридически лица относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на други административни услуги.* През отчетния период в приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГД КПД) в страната, както и по телефона, са осъществени **295** консултации, от които 60 на място и 235 по телефона.

*Сигналите, жалбите и заявленията,* които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През второто тримесечие инспекторите на ГД КПД са обработили общо **712** преписки, от които **395** нови.

Според *профила на подателите,* 37 на сто от подадените нови сигнали са от физически лица, 19 на сто са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, омбудсмана на Република България, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други. *Важна част от работата са случаите по самосезиране от изнесени информации в електронни и печатни медии, които представляват 14 на сто от общия брой* и основно касаят деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях. В тези случаи набирането на информация цели установяване на причините, довели до инцидента, и предприемане на мерки за превенция. Незабавната реакция при такива случаи води до своевременно информиране на съответните органи – ОЗД/ДСП, МВР, прокуратура и др., за предприемане на мерки по компетентност. Постъпилите сигнали от Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД), по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГДКПД, са 115 или 30 на сто. За 37 случая, след получаване на доклади за извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изисквана допълнителна информация, а за част от тях са извършени проверки.

През отчетния период са извършени 42 проверки, от които 31 по сигнали на граждани и самосезиране и 11 повторни проверки за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания от председателя на ДАЗД. В резултат на контролната дейност са издадени 34 задължителни предписания с 215 точки, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

Според *изложения проблем* съотношението на преписките през отчетния период се характеризира със следните показатели: продължават да са водещи сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето (128 сигнала или 32 на сто от общия брой), за нарушени права и необходимост от предприемане на мерки за закрила (44 сигнала или 11 на сто). На следващо място се нареждат свързаните с упражняване на родителските права и възпрепятствани и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител в резултат на влошени взаимоотношения между родителите (35 сигнала или 9 на сто). В част от тях се съдържат твърдения за упражнявано насилие над детето от страна на другия родител, както и сигнали за деца в риск. Намаляване бележи делът на сигналите, в които е изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето и на други институции. И през отчетния период отново са задавани въпроси предимно от юридически лица, свързани с различни процедури и производства, както и е търсено съдействие за разрешаване на жилищен проблем или необходимост от

### 5.3.Канали за административно обслужване

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

През периода април-юни 2016 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 79,66 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация.

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

Разгледани *по тематични области*, през второто тримесечие водещо място заемат консултациите, които се отнасят до различни процедури – осиновяване, припознаване на дете, предприемане на мярка за закрила - настаняване в семейство на близки и роднини, приемна грижа, реинтеграция, пътуване на дете с единия родител в чужбина, ред за ползване на социална услуга. На следващо място са случаите на търсене на съдействие и съвет за нарушен режим на лични контакти с дете от страна на единия от родителите. През отчетния период са предоставени 35 консултации на граждани и юридически лица относно „дете в риск”, за което е необходимо да се предприеме мярка за закрила. Във връзка с упражняване на различни форми на насилие (физическо, психическо, сексуално, negliжиране) са предоставени 33 консултации. Двадесет и две са консултациите, които касаят движение по подаден сигнал в ДАЗД, предоставяне на информация относно правомощията на органите по закрила, както и координати на ОЗД, несъгласие с предприети действия от страна на ръководство и персонал в учебно заведение, дете с изяви дарби, оказване на методическа подкрепа за изпълнение на издадено задължително предписание, оказване на методическа подкрепа на социален работник от ОЗД в работа по конкретен случай и др. Деветнадесет са консултациите, при които е изразено несъгласие с предприети мерки и действия и съставени социални доклади от страна на служителите в ОЗД/ДСП по случай на дете, както и при родителски конфликт и спор за упражняване на родителски права. Три са консултациите относно права и услуги за деца с увреждания, а 2 – по повод съжителство на малолетна/непълнолетна с пълнолетно лице. Проведени са и консултации, при които е търсено съдействие по повод прояви на неприемливо поведение на дете в училище и в детско заведение, както и инцидент с дете. През периода не са отчетени консултации относно ранен брак и проява на неприемливо поведение на дете в специализирана институция или социална услуга.

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

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

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

През второто тримесечие на НТЛД са приети **22 128** обаждания и са осъществени **2 953** консултации. Услугата е предоставена от ДАЗД на доставчик като аутсорсинг.

- *Обаждания, консултации, таргетни групи*

От общия брой проведени консултации на линията 81 на сто са с деца, 9 на сто са с родители и 10 на сто с други загрижени възрастни и представители на различни институции.

Децата, като основна таргетна група на линията, се свързват с широко разнообразие от проблеми, търсейки възможност за споделяне и партнирането на възрастен в търсенето на решение. Преобладаващата част от консултации са свързани с проблеми във взаимоотношенията в семейството или с връстници. Децата често търсят и информация или искат да обсъждат теми като здраве и сексуалност или да споделят за различни психосоциални проблеми като самота, тревожност, депресивност. Задачата на консултанта във всеки разговор е да предостави изслушване и подкрепа, неосъждащо и приемащо отношение, чрез което да създаде пространство за откритост и споделяне, а при индикации за риск задачата му е и да изследва допълнително този риск и да мотивира детето да излезе от анонимност, за да стане възможно изпращането на помощ на място (ОЗД, полиция най-често).

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

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

- ***Сигнали за деца в риск***

През отчетния период на линията са подадени **115** сигнала за деца в риск към органите по закрила на детето (ОЗД и в някои случаи – полиция, РИО или други служби). Общо за първото полугодие сигналите възлизат на **237**, като през летните месеци традиционно броят им нараства. Двадесет сигнала са подадени от самите деца, а останалите **95** – от пълнолетни лица. Седемдесет и седем от случаите са за деца, живеещи в градове, а **38** (около една трета) са за деца от селските райони, което е добър индикатор, че телефонът е познат и ползван често и там.

Териториално най-много сигнали са от София-град, Пловдив, Монтана, Враца, Плевен, Ловеч, Бургас и Варна.

Най-честите идентифицирани рискове са от физическо насилие и пренебрегване на деца – в повече от една трета от случаите. Риск от изоставяне на дете е установен в 20 случая, а от отпадане от образователната система в 12. Често на линията постъпва и информация за психическо насилие над деца. През второто тримесечие в 32 случая са постъпили такива данни. Случаите много често са тежки и с индикации за комбинация от различни рискови фактори – физическо и психическо насилие или negliжиране; negliжиране и отпадане от образователната система; negliжиране и просия. В 11 случая е получена информация за деца, които са свидетели на домашно насилие – също сериозна рискова ситуация, с последици, сходни с тези, когато децата са директни жертви на агресия.

Почти всички случаи, които достигат до НТЛД, са свързани с рискове в семейната среда, което може да се приеме за индикатор за нуждата от още по-развита

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

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

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

*Услугите за второто тримесечие за 2016 г. по вид и канал за обслужване са представени в Приложение 1 (Вж. Папка ДАЗД, Приложение 1).*

В ДАЗД не са постъпвали предложения, засягащи подобряването на достъпа до услуги и процедурите по предоставянето им. През отчетния период не е регистриран сигнал за лошо администриране. Получени са 2 благодарствени писма по повод обслужването, срочните и навременни отговори на поставени въпроси, подробното информиране по повдигнат от потребителите на услуги проблем.

С цел поддържане на ефективен диалог между ръководството на ДАЗД и клиентите е определен приеман ден за срещи на председателя на Агенцията с тях. По време на консултациите с граждани и юридически лица се дискутират въпроси, свързани с правата и грижата за децата, разискват се конкретни казуси, правят се предложения за развитието на системата за закрила на детето.

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

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

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116 111, „горещия“ телефон, електронната поща, кутията за сигнали и предложения.

За улесняване достъпа на гражданите и организацията до предоставяните от администрацията услуги на електронната страница са публикувани всички нормативни актове, информация и документи във връзка с тях.

Всяко тримесечие ДАЗД изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Механизмът за обратна връзка се осъществява чрез анкетна карта по образец, която е анонимна и се попълва на доброволен принцип. Общият брой подадени анкетни карти през второто тримесечие е 56, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование; заетите на пазара на труда; лицата на възраст от 30 до 50 години; потребителите на административни услуги в качеството на физически лица. Анализът сочи, че и през изследвания период процентът на удовлетворените клиенти от предоставянето на необходимата им услуга или информация запазва високо ниво. Обобщените данни от анкетните карти са представени в Приложение 3 *(папка ДАЗД, Приложение 3).*

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

## **VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ**

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

Агенцията за хората с увреждания (АХУ) в съответствие със своята мисия активно участва в дейностите по интегриране на хората с увреждания чрез създаване на условия и гаранции за равнопоставеност и пълноценното им участие във всички области на обществения живот, както и – за упражняване на техните права чрез осигуряване на социално-икономическа подкрепа на тях и техните семейства и интегриране в обща и/или специализирана работна среда. Агенцията за хората с увреждания продължава да предоставя 13-те услуги, вписани в Регистъра на услугите на ИИСДА – в разглеждания период няма вписани нови или отписани услуги .

През второто тримесечие на 2016 г. - АХУ е осъществила **15 536** услуги (при **2 626 административни услуги** за първото тримесечие на 2016 г.), в резултат на което се постигат очаквани ползи за обществото: интегриране на хората с увреждания в обществото, посредством осигуряването на придружители за посещения в обществени, здравни и културни заведения; откриване на нови работни места; осигурени здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания; внедряване на нови технологии; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез участието им в мероприятия, организирани от НПО; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност; осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение, адаптирани за хора с увреждания; осигурени средства за капиталови вложения и рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с увреждания; осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти; осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.

#### **6.2. Специфични услуги**

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

- *Изплащане на целеви помощи на хората с увреждания* – чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ – 12 906;

- *Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда* – 68;

- *Финансиране на проекти за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност на хора с увреждания* (текущо финансиране) - 37;

- *Финансиране на проекти на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания* (текущо финансиране) - 29;

- *Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора с увреждания* (текущо финансиране) - 21;

- *Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейност по предоставяне на помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания и медицински изделия, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ* – 19;

- *Издаване на удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ* – 18;

- Финансиране на проекти на работодатели, разкриващи работни места за безработни лица с трайни увреждания в трудоспособна възраст (текущо финансиране) - 15;

- Финансиране на проекти за достъп и адаптиране на културни, исторически и спортни обекти с международно, национално и регионално значение, представяни от държавни, общински и неправителствени (стопански и нестопански) организации (текущо финансиране) - 14.

По останалите специфични услуги не е имало клиенти за отчетния период.

### **6.3. Общи услуги**

АХУ е предоставила от общите услуги, осъществявани от администрациите, само *Информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания* на **2 409** свои клиенти (*папка АХУ, Приложение № 1*).

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

*Сартира финансирането на проекти по управляваните от АХУ програми и започна фактическата дейност по проектите и се представиха първите разходооправдателни документи от спечелилите кандидати. В периода се извършиха и плащания по целевите помощи по ЗИХУ след представяне на списъци на правоимащите лица от съответните съюзи, администриращи помощите. За разлика отпредходното тримесечие се забелязва намаляване на интереса за регистриране на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по реда на чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ. Намалели са и въпросите, зададени в Интернет базирана форма в сайта на АХУ.*

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

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

- Заявление на хартиен носител – 14 489;
- Консултации и информации по телефон – 660;
- Устни консултации и информации на място в Агенцията за хората с увреждания – 250;
- Заявление по e-mail – 115;
- Въпроси и отговори на интернет базирана форма в сайта на АХУ – 22.

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

*От данните следва извода, че се наблюдава тенденция за увеличаване на броя предоставени услуги, във връзка най-вече с течащите срокове за кандидатстване по обявените от Агенцията програми.*

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

Най-често задаваните **въпроси и предложения** от клиенти през периода са свързани със:

- условията и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ;

- реда за регистриране като специализирано предприятие или кооперация на и за хора с увреждания;
- реда и условията за регистриране на търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения;
- реда и условията за получаване на целеви помощи по чл. 51 53а от ППЗИХУ;
- информационната система за хората с увреждания;
- данни от Регистъра на хората с увреждания;
- трудовия статус на хората с увреждания (от компетентността на ГИТ);
- възстановяването на съответния процент от внесените от работодателя осигурителни вноски съгласно чл. 40, ал. 1 от ЗИХУ и чл. 26, т. 1 от ЗИХУ;
- реда и условията за получаване на социални помощи и интеграционни добавки за хора с увреждания (от компетентността на АСП);
- възможността за включване в програми за трудова заетост на хора с увреждания (от компетентността на АЗ);
- осигурителните права на хората с увреждания (от компетентността на НОИ);
- данъчни облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините);
- възможността за паркиране на автомобили на хора с увреждания (от компетентността на общините);
- медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).

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

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

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

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

В заключение, администрациите към министъра на труда и социалната политика осъществяваха своята дейност по административното обслужване на гражданите и юридическите лица в съответствие с целите и задачите на Оперативния план за 2016

година, специфичните изисквания на базисните модели за „едно гише“ и комплексно административно обслужване, доколкото са създадени условия за това, спазвайки стандартите за съдържание и поведение, за работа с трудни клиенти, редом с времевите стандарти за обслужване спрямо заявителите.

Обединеният център за услуги в Министерството намира своето място сред каналите за обслужване. Независимо от това продължават на дневен ред да са спомагателните процеси, свързани с интегрираната електронна среда, техническото обезпечаване на работните места със съвременна техника, мотивиране и надграждане на административен капацитет у служителите, ангажирани с дейностите по предоставянето на административни услуги. Предстои през идното тримесечие на настоящата година да бъде етапно оценен напредъкът за изпълнението на мерките за намаляване на административната и регулаторна тежест за гражданите и бизнеса в изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 – 2020 г. и РМС 617 от 2015 г. За администрацията на МТСП важно през новото тримесечие ще бъде да създаде необходимия ресурс в широк план за правилното прилагане на нормите на Закона за нормативните актове, влизащи в сила от 4 ноември 2016 година, които по опосредствен път рефлектират и върху административното обслужване.

Работили по създаването на част 1 и обобщили:

В. Василева-гл.експерт ДПАОЧР

Ив. Младенова-гл.експерт ДПАОЧР

ВВ, ИМ- ДПАОЧР