



# ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП  
ПРЕЗ 2020 г.

МТСП София 2021

## **ВЪВЕДЕНИЕ**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на Наредбата за административно обслужване и има за цел да представи самооценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Министерството на труда и социалната политика (МТСП). Той е изготвен на базата на събрани данни от: попълнени анкетни карти от потребителите на услуги в МТСП през 2020 г.; постъпилите по различните канали за достъп писма, заявления, жалби и сигнали от физически и юридически лица; рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП, както и Центъра за обаждания на МТСП (горещата телефонна линия). Цялата налична информация е подложена на анализ и изводите са представени в настоящия доклад.

Мониторингът и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е подчинено на следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

В Министерство на труда и социалната политика е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез следните методи:

- попълване на анкетни карти от потребителите на услуги в МТСП („Анкета“ и „Форма за обратна връзка“), публикувани на официалната интернет страница на МТСП с възможност за онлайн попълване. Същите се предоставят за попълване и на хартия в ЦАО на МТСП;
- попълване на анкетна карта от служителите на МТСП, публикувана на вътрешната интернет страница на министерството;
- подаване на писма, жалби, сигнали по различните канали за достъп – официален имейл адрес на министерството, системата за сигурно електронно връчване др.;
- чрез рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП;
- центъра за обаждания на МТСП (горещата телефонна линия).

**Главната цел** на отчитането и анализирането на степента на удовлетвореността на потребителите е повишаване на качеството на административно обслужване, предоставяно от МТСП.

## **I. ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2020 Г.**

### **1. Предоставени административни услуги:**

- Заявления за достъп до обществена информация – **постъпили са 38 бр.**, като от тях съобразно статута на министъра на труда и социалната политика, като задължен по ЗДОИ субект са **разгледани 33** (тридесет и три) заявления. Пет от заявленията, подадени по реда на Закона за достъп до обществена информация са оставени без разглеждане. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. Няма подадени жалби срещу решения и откази за предоставяне на достъп до обществена информация. Не са постъпвали заявления относно предоставяне на информация от общественния сектор за повторно използване.
- Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) - заявени и предоставени 17 броя;
- Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени 9 броя;
- Предоставяне на служебни книжки – заявени от 172 организации и изпълнени;
- Заявления за издаване актове за освобождаване от митнически сборове – заявени и предоставени 2 броя;
- Удостоверения за регистрация на социално предприятие – заявени 65 бр., издадени 26 броя;
- Заверка на документи, подлежащи на легализация – заявени и изпълнени 10 броя;

### **2. Предоставени услуги по административно обслужване**

- Получени и разгледани писма, искания, заявления за предоставяне на консултация и информация от компетентните на МТСП по различните канали за достъп (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, СЕОС, електронна поща), включително и от СТСВ към посолствата в Испания, Гърция, Великобритания, Германия и Австрия – 55 339бр.
- Подадени и обработени въпроси в рубриката „Въпроси и отговори“ на официалния интернет сайт на МТСП - подадени 2584 бр. въпроси и получили отговор 2562 бр.;
- Предоставени информация и консултации от кол центъра на МТСП (гореща телефонна линия) – 51 971 бр.

## **II. АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА И САМООЦЕНКА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП**

В МТСП са спазвани изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите и резултати от измерванията

За измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в МТСП, в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване, са използвани посочените в нея задължителни методи за обратна връзка:

- ✓ *извършване на анкетни проучвания;*
- ✓ *провеждане на консултации със служителите;*
- ✓ *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- ✓ *анализ на телефонна линия за постоянна връзка с потребителите „горещ телефон“*
- ✓ *анализ на медийни публикации.*

### ***Извършване на анкетни проучвания.***

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. В МТСП анкетните проучвания се провеждат чрез:

- Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на МТСП, при която формуляра се попълва и изпраща директно от интернет страницата, без да се налага принтиране и изпращане по електронната поща;
- Онлайн форма за подаване сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване – на официалната интернет страница на МТСП;
- Онлайн форма за подаване сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване, достъпна за служители на МТСП на вътрешната интернет страница МТСП.

През 2020 година са попълнени 5 онлайн **анкети** на официалната интернет страница на министерството. В три от тях потребителите са заявили, че информацията е лесно разбираема, точна и пълна и са получили информация от разговор със служител. Четирима от потребителите са посочили, че не намират лесно информация за министерството. Като препоръка клиентите желаят да се подобри качеството на предоставяната информация.

През отчетния период са попълнени и подадени 134 онлайн **форми** за подаване на сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване. Констатирано е, че тази форма не се използва по предназначение, а чрез нея се подават искания за предоставяне на информация и консултация от компетенциите на МТСП.

Броят на попълнените анкети и форми е относително малък. Наблюдава се недостатъчна активност от страна на гражданите в попълването на анкетни карти. В повечето случаи те се задоволяват да изкажат устно благодарността си към служителите.

С оглед направените констатации и подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги на МТСП, следва да се планира актуализиране на съдържанието на анкетата, както и подобряване на процеса по нейното попълване. Гражданите и представителите на бизнеса трябва да бъдат насърчавани да заявяват оценките, мненията и коментарите си относно начина, качеството и стандартите на предоставяне на административните услуги.

### ***Провеждане на консултации със служителите***

В звеното, отговорно за организацията на административното обслужване регулярно се поставя за обсъждане получената неофициално (устно) информация от потребителите (предложения и мнения, направени при обслужване в ЦАО или по телефона). В резултат на тези дискусии и анализи са направени изводи за необходимостта от подобрене функционалността на рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП; както и осигуряването на по-добър безплатен достъп до интернет на потребителите в района на ЦАО.

В хода на провеждане на консултациите потребителите споделят, че са доволни от нивото на административното обслужване, като не са постъпили негативни отзиви и забележки за слабости и допуснати неточности от служителите на МТСП.

### ***Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали***

Методът се прилага за:

- Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване
- Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение (фактическо положение) на административното обслужване и съдържащите се в тях искания или молби за отстраняване на посочени нередности.

- Постъпили в министерството похвали по различни канали, като изказано одобрение, положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Важно е да се отбележи, че през 2020 г. административните звена в МТСП и СТСВ осъществяваха административното обслужване в условията на извънредно положение, при стриктно спазване на стандартите за административно обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги, СТСВ и инспектората на министерството, през 2020 г. не са постъпвали сигнали и жалби относно административното обслужване.

През м. май 2020 г. МТСП въведе в експлоатация нов официален интернет сайт. В тази връзка има постъпили препоръки за подобряване работата на рубриката „Въпроси и отговори“ на новия сайт.

Като обобщение може да се посочи, че извън обичайните запитвания отправяни към министерството, отнасящи се до основните политики, труд, заетост, пенсии, подпомагане чрез различните програми за подкрепа през 2020 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с преодоляване последиците от пандемията и предприетите от МТСП мерки за подкрепа за различните рискови групи, дадени в Приложение № 1 към доклада.

През цялата 2020 г. служителите на дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ от СТСВ в чужбина са оказвали активна подкрепа на българските граждани там. Освен информация и консултация по прилагането на законодателството в съответната страна при решаване на даден проблем, служителите от СТСВ са оказвали съдействие при решаването на различни критични за български граждани ситуации. Изключително полезни за българските граждани са провежданите информационни дни, което е дългогодишна практика в работата на СТСВ. Те целят запознаване с конкретни норми и разпоредби в страната на пребиваване, засягащи различни права.

В Посолството на Република България в Атина и Никозия са получени над 10 бр. благодарствени писма за оказано съдействие на граждани и български организации в Гърция и Кипър. В СТСВ – Берлин, СТСВ – Виена, СТСВ – Лондон и СТСВ - Мадрид част от поискалите съдействие граждани, са изразили благодарност по електронната поща и по телефона, за оказаната помощ и предоставената информация във връзка с конкретни запитвания.

Във връзка с административното обслужване има получено благодарствено писмо до служител на дирекция „Човешки ресурси“, както и похвала за разработената интернет страница на министерството.

### ***Анализ на телефонна линия за постоянна връзка с потребителите „горещ телефон“***

По „горещия“ безплатен за потребителите телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през 2020 година са постъпили **51 971** обаждания, по които са осъществени **59 697** консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях.

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката Социална защита, подпомагане и социална интеграция, след нея се нареждат рубрика Други (от компетенцията на МТСП), рубрика Други (извън компетенцията на МТСП), рубрика Работни места, рубрика Здравословни и безопасни условия на труд. Предвид извънредната обстановка и наложените противоепидемични мерки се наложиха нови теми за консултация, извън традиционните:

- 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.;

- условията за ползване на финансиране по мярката „60/40“ за работодатели съгласно ПМС 55 от 30.03.2020 г.
- условия и ред за въвеждането на гъвкаво работно време и дистанционна работа от страна на работодателите
- изисквания за отпускане на парично обезщетение за безработица (облекчени условия за граждани, останали без работа по време на пандемията)
- възможност за отпускане на безлихвен кредит, във връзка с Решение на МС 408/19.06.2020 г., подпомагащ хората, лишени от възможността да полагат труд, поради пандемията от COVID-19.
- условията за отпускане на месечната целева помощ по време на извънредно положение или извънредна епидемична обстановка в размер на до 915 лв. месечно за семейства с деца до 14-годишна възраст, при затваряне на учебно/детско заведение и нямащи възможност да извършват дистанционна работа от вкъщи и нямащи възможност да ползват платен отпуск;
- мярката „Запази ме“ и приетото постановление на Министерски съвет № 325 от 26.11.2020 г., във връзка с извънредната епидемична обстановка често постъпват запитвания относно ползването на отпуск при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка на основание чл. 173а от Кодекса на труда, както и относно ползването на по-голям размер на неплатения отпуск на основание чл. 160 от същия закон – от 30 на 60 дни съгласно § 16. (1) от Закона за изменение и допълнение на Закона за здравето;

През 2020 г. в системата на кол центъра са изразили удовлетвореност от обслужването 3841 клиента, представляващи 8 % от всички консултираните клиенти на горещия телефон.

### ***Анализ на медийни публикации***

Данните за анализа на медийните публикации са предоставени по сключен договор с външен изпълнител „Д-Р БРАНД“ ООД за ежедневен мониторинг на медийното присъствие по теми. Медийният мониторинг включва проследяване по предварително определени ключови думи в национални и регионални печатни, онлайн, електронни медии и информационни агенции. Общият брой изнесени новини по данни от Изпълнителя е 6942. Периодът с най-голямо медийно присъствие е от 13 октомври до 12 ноември със 710 новини.

Отразените и проследени в медиите новини за отчетния период са изчерпателни и предимно с положителна насоченост. Темите, които засягат пряко или косвено МТСП (включително Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“) са отразявани веднага след подаване на информация в медийното пространство. Конкретните теми се проследяват от медиите, допълват се при нова информация, търсят се коментари, право на отговори от различните страни по тезите, които засягат конкретните теми. Новините, свързани със социални теми, Оперативни програми, ръководни постове – министър и заместник-министри, са проследявани от конкретни медии, правен е обзор, анализ, изисквани са компетентни мнения, представяни чрез интервюта и/или коментари.

Наблюдават се и негативни новини, които са малко на брой и не се отразяват на цялостната тенденция на медийното покритие.

По-подробна информация за медийни публикации през 2020 г., свързани с работата на МТСП може да се види в Приложение 2 към доклада - Информация за медийни публикации през 2020 г.

СТСВ към МТСП предоставиха кратък анализ на медийни публикации за 2020 г. по отношение основните политики и дейността на МТСП, както и отзвук в обществото:

На страницата на ДП- Берлин е публикувана информация за онлайн карьерен форум „Кариера в България“ на 12.01.2021 г.

СТСВ-Мадрид - в българският вестник „Нова дума“, в интернет сайтове на българската общност <https://www.zabarcelona.com/>, <https://worldbg.eu/>, <http://bulgaros.ovh/>, както и на електронните адреси на българските асоциации е предоставена информация, в помощ на

живеещите и работещи в Испания българи, като: Какви документи издава НОИ и какви такси се дължат; Срокове при изплащането на българските пенсии в чужбина; Изплащане на пенсии в условията на извънредното положение; Подаване на декларация за живот в условията на извънредното положение; Процедури по завръщане в България в условията на епидемична обстановка; Изискванията за влизане на граждани на ЕС, вкл. и български, на испанска територия; Мобилни приложения за търсене на работа; Информация за пазара на труда; Най-добрите фирми за започване на работа; Преносими е-формуляри и коя институция ги издава; Документ от НАП за не изнасяне на здравни права; Информация за онлайн кариерен форум „Кариера в България“ – 12.01.2021 г.; Достъп до електронните услуги на НОИ с динамичен електронен подпис.

Регулярно е публикувана информация в рубриката „Новини“ на СТСВ Мадрид за състоянието на пазара на труда в Испания, законодателни мерки в областта на заетостта и социалната политика на испанското правителство, пенсионна реформа, мерки за защита на работните места в условията на пандемия и др.

СТСВ Атина и Никозия - в българското издание в Кипър „БГ Фактор“ са направени пет публикации: разяснения на спецификите на кипърското законодателство за изчисляване на осигурителни периоди; често задавани въпроси за процедурите за удостоверяване на осигурителни периоди; информация за различните видове обезщетения по кипърското законодателство; публикация за форум "Кариера в България"; публикация за виртуални информационни дни (30.11 - 02.12. 2020 г.). По данни на медията и отделни граждани, информационните материали на СТСВ са основен източник за ориентиране на българските граждани в трудовата и социалната сфера при пребиваване и отпътуване в/от Република Кипър.

### ***Рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП***

Наложил се като важен и лесно достъпен канал за достъп до информация е рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП. Като удовлетвореност от предоставените отговори можем да отчетем факта, че има много потребители, които редовно задават различни въпроси от компетентността на МТСП, което е показател за удовлетвореност от предоставените отговори.

## **III. ИЗВОДИ**

1. Към момента в МТСП има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за обратна връзка с потребителите на административно обслужване – електронна поща, мобилни и стационарни телефони, адрес за традиционна поща, достъп пред СЕОС и системата за сигурно електронно връчване, фейсбук страница, горещ телефон, онлайн форми за попълване.
2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
4. Няма получени отзиви или оплаквания за слабости и допуснати неточности от служителите при извършването на административното обслужване.
5. Настоящият анализ потвърждава положителната тенденция, наложена в предходните години, за поддържане на добро ниво на обслужване в Центъра за административно обслужване на МТСП.
6. Предоставяните от МТСП услуги „Въпроси и отговори“ и „Горещ телефон“, „Отговори на писма със запитвания, жалби, сигнали“ представляват съществена част от административното обслужване, познават се и се използват от голям процент клиенти на министерството. Интензивното използване на тези услуги, както и липсата на негативни отзиви и оплаквания е показателен за това, че клиентите са доволни от начина и качеството на тяхното предоставяне. На лице е положителна оценка за удовлетвореност от обслужването.

7. Активността на потребителите в електронните средства за обратна връзка е ниска.
8. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки че е осигурен широк и свободен достъп за обратна връзка.
9. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.
10. Използваните към момента средства за измерване на удовлетвореността на потребителите не са достатъчни.

#### **IV. МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ОТЧИТАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.**

1. Актуализиране на анкетната карта и формата за обратна връзка на официалния интернет сайт на МТСП.
2. Проучване и въвеждане на нови средства/методи форми за измерване на удовлетвореността на потребителите (например: извършване на специално за целта проучване с разработена анкетна карта, изработване и поставяне на цветни жетони в приемната с отговори да и не, анкета на хартия с не повече от 3 въпроса и отговори да/не, др.) .
3. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, за работа с клиенти с цел получаване на информация за удовлетвореност от получената услуга.
4. Осигуряване на публичност на изготвените анализи и самооценки за степента на удовлетвореност от административното обслужване чрез публикуването им на официалната интернет страница на МТСП.

#### **Приложения:**

Приложение 1 – Горещи теми за 2020 г.

Приложение 2 - Информация за медийни публикации през 2020 г.



Горещи теми за 2020 г.

| Трудово право, Обществено осигуряване, Безопасност и здраве при работа  | Подкрепа за детето и семейството, Социални услуги  | Програми и проекти  | Социални помощи, Интеграция на хората с увреждания   | Европейско и международно социално право СТСВ   |
|---|--|---|--|---|
| 1   | 2  | 3   | 4  | 5   |
| <p>Право на отпуски и на обезщетения свързани с възникналата ситуация поради разпространението на COVID-19</p> <p>Обезщетения при безработица във връзка с въведеното извънредно положение и извънредната епидемична обстановка</p> <p>Право на пенсия от държавното обществено осигуряване</p> <p>Видове и размери на пенсиите от универсалните пенсионни фондове</p> <p>Правила за определяне размера на пенсиите през 20 г.</p> <p>Осъвременяване и преизчисляване на пенсиите</p> <p>Категоризиране на труда при пенсиониране</p> <p>Гарантиране на осигурителните права на българските граждани, живели или работили в Обединеното кралство, в случай на Брекзит</p> <p>Достъп до права, произтичащи от осигурителния принос на лицата при движение в ЕС</p> <p>Прилагане на договорите за социална сигурност</p> <p>Зачитане на трудов и осигурителен стаж от чужбина</p> <p>Трудов договор – сключване, изменение и прекратяване</p> <p>Работно време и почивки, в т.ч. намалено, непълно и сумирано</p> | <p>Организацията на работа в социалните услуги в условията на COVID-19 и спазване на противоепидемичните мерки в тях;</p> <p>Заплащането на такси за ползването на социални услуги; Ред и условията за предоставяне на социални услуги; редът и условията за ползване на социални услуги;</p> <p>Възможностите за предоставяне на еднократна социална помощ по реда на чл. 16 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) за родители на деца до 12 /14 г., които са в неплатен отпуск поради невъзможност да работят от къщи по време на извънредното положение; условията и редът за получаване на месечна целева помощ за семейства с деца до 14-годишна възраст при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка по чл. 16б от ППЗСП; правото на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас, по чл. 12а от Закона за мерките и действията</p> | <p>Кандидатстване и оценка на проектни предложения по процедура, “Детски кътове“, „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания- Етап 2- предоставяне на новите услуги“, „Патронажна грижа +“ и процедура „Умения“.</p> <p>Запитвания във връзка със удължаването на процедура „ Патронажна грижа за възрастни и хора с увреждания“ и процедури и кампании за подкрепа в борбата с COVID 19.</p> | <p>Предоставяне на социални помощи по чл. 16б от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане; отпускане на целева помощ за отопление по Наредба РД-07-5 от 2008 г.;</p> <p>изготвяне на индивидуална оценка на потребностите по реда на Закона за хората с увреждания (ЗХУ); месечна финансова подкрепа, съобразно ЗХУ; целева помощ за осигуряване на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия (ПСПСМИ), условията и реда за предоставянето и ползването на лична помощ от хора с увреждания и включване в механизма лична помощ, съгласно Закона за личната помощ (ЗЛП); финансовото осигуряване на асистентите по реда на ЗЛП.</p> | <p>Въпроси, свързани с последиците от Брекзит и приключването на преходния период.</p> <p>Предоставени са множество консултации на български граждани във връзка със стъпките, които следва да предприемат за гарантиране на правото им на пребиваване и правата им в сферата на заетостта и социалната сигурност след 31.12.2020 г.</p> <p>Значителен брой от запитванията бяха свързани с възможността за достъп до пазара на труда на български граждани в ОК. Една част от тях касаят правото на работа на българските граждани, установили се в Обединеното кралство преди края на преходния период, а друга - правото на работа на българските граждани, които тепърва възнамеряват да работят в Обединеното кралство.</p> <p>Голям брой запитвания бяха отправени към СТСВ относно координацията на системите за социална сигурност.</p> <p>Интерес за</p> |

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <p>изчисляване на работното време<br/>Командироване на работници и служители<br/>Платен отпуск за обучение<br/>Основен и допълнителен платен годишен отпуск<br/>Условия за ползване на неплатен отпуск<br/>Прекратяване на трудов договор при придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст и изплащане на обезщетение<br/>Право на обезщетения при прекратяване на трудов договор<br/>Заплащане на труда, вкл. на допълнително трудово възнаграждение за придобит трудов стаж и професионален опит<br/>Трудови спорове<br/>Трудова медицина<br/>Експертиза на работоспособността<br/>Безплатна храна и/или добавки към нея<br/>Безплатно работно и униформено облекло<br/>Работа от разстояние свързана с въведеното извънредно положение и извънредна епидемична обстановка<br/>Спазване разпоредбите на КТ относно работното време в условията на извънредно положение и извънредна епидемична обстановка<br/>Въпроси свързани с въведените мерки с ПМС № 55, ПМС № 151 и ПМС № 416<br/>Провеждане и документиране на периодичния инструктаж по здраве и безопасност в условията на работа от разстояние<br/>Оценка на риска при работа от разстояние</p> | <p>по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., и за преодоляване на последиците; условията за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца и определяне на техните размери спрямо процентите вид и степен на увреждане или трайно намалена работоспособност; възможностите за изплащане на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане за минал период при преосвидетелстване на детето; условията и редът за предоставяне на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст, и прилагането на двоен доходен критерий, и др.</p> |  |  | <p>българските граждани представляваха въпросите: - относно възможността за отпускане на парично обезщетение за безработица в държавата по пребиваване (България) след края на преходния период и реда за изчисляване на размера му; - сумиране на осигурителен стаж при преценка правото на пенсия; - износ на обезщетения; - ползване на безплатна здравна помощ. През 2020 г. дейността на СТСВ беше повлияна от новата ситуация, свързана с разпространението на коронавируса и последиците от това. Българските граждани търсеха информация от СТСВ относно мерките на правителство на Обединеното кралство и Република Ирландия за подпомагане на бизнеса и гражданите, засегнати от ситуацията с коронавируса. В СТСВ-Мадрид клиентите пишат най-много с въпроси относно осигуряване на документи относно български стаж за кандидатстване за контрибутивни и неконтрибутивни помощи, пенсии и др., установяване в Испания – документи и процедури, завръщане в България, признаване на дипломи, достъп до медицинска помощ и др.</p> |
|---|---|--|--|--|

## Информация за медийни публикации през 2020 г.

(Проследявани медии: Национални: в. 24 часа, в. Труд, в. Монитор, в. Стандарт, в. Телеграф, в. Сега, в. Политика, в. Капитал, в. 19 мин., в. Банкер, в. Дума, в. България днес, в. Трета възраст, в. Златна възраст).

(Регионални: в. Марица днес, в. Старозагорски новини, в. Шуменска заря, в. Утро, в. Вяра, в. Ломпрес, в. Знаме, в. Седмичен глас, в. Посоки, в. Добруджанска трибуна, в. Монт прес, в. Арда, в. Конкурент, в. Нов живот, в. Струма, в. Земя, в. Ловеч прес, в. Борба, в. Клуб 100, в. Черноморски фар, в. Слово, в. Дунавска заря, в. 100 вести, в. Конкурент, в. Сливенски новини, в. Росица, в. Национална бизнес поща, в. Народно дело, в. Вяра).

Списания: Мениджър, Икономика, Икономист.

Онлайн: esf.bg, mlsp.government.bg, asp.government.bg, az.government.bg, bta.bg, focus-news.net, bnt.bg, btvnovinite.bg, bloombergtv.bg, bgonair.bg, nova.bg, 24chasa.bg, trud.bg, standartnews.com, monitor.bg, telegraph.bg, segabg.com, politika.bg, capital.bg, 19min.bg, banker.bg, дума.bg, youtube.bg, tretavazrast.com, dnevnik.bg, bgdnes.bg, dnesplus.bg, manager.bg, economic.bg, iconomist.bg, econ.bg, investor.bg, dnes.bg, mediapool.bg, fakti.bg, actualno.com, dariknew.bg, bnr.bg, haskovo.info, haskovo.net, expert.bg, utroruse.com, pariteni.bg, b2bmedia.bg, targovishtebg.com, trafficnews.bg, 24smolian.com, profit.bg, novini.dir.bg, sliven.net, actualno.com, burgasnews.com, kmeta.bg, rousse.info, offnews.bg, novavarna.net, harmanli.bg, blitz.bg, velikotarnovo.utre.bg; novini.vratsa.eu, ruse24.bg, konkurent.bg, clinica.bg, news.bg, novjivot.info, gabrovonews.bg, inews.bg, zapernik.com, dobrichonline.com, plevenzapleven.bg, investor.bg, dnesplus.bg, blagoevgrad.eu, burgasnews.com, mirogled.com, petel.bg, zetramedia.com, news.bg, lovech.bg, glas.bg, borbabg.com, topsport.bg, konkurent.bg, blagoevgrad.utre.bg, varna24.bg, chernomore.bg

Телевизии: БНТ, bTV, Нова ТВ, BGonAir, Канал 3, ТВ Европа, Bloomberg, Евроком

Отразяването и разработването на теми и различни видове материали, свързани с политиките, мерките и дейностите, реализирани от МТСП и ОПРЧР, преобладава в Българската национална телевизия и bTV. През цялата 2020 г. най-устойчиво присъствие се наблюдава в БНТ, bTV, Нова телевизия и BGonAir. В два от месеците bTV е със значително повече материали, включително и от БНТ. От тази група телевизии най-малко присъствие с материали има в Нова ТВ и BG on Air. След средата до края на годината Канал 3 влиза в групата телевизии с устойчиво присъствие на теми, свързани с МТСП и ОПРЧР. ТВ Европа с малко материали покрива разпокъсано половината година, като разработени теми отсъстват през месеците март, април май, юли, август и септември. В Bloomberg МТСП и ОПРЧР присъстват в първите 3 и последните 2 месеца от годината. В Евроком има присъствие само през май и юни.

Логично темите „Социален сектор“, „Хора и компании“ са най-широко и мащабно покрити във всички медии. Устойчиво присъствие през цялата година имат „Патронажна грижа“ и „Родители в заетост“, като и двете теми имат пиково и по-затихващо присъствие в различни месеци от годината. Най-малко материали има по темите „Мисията е възможна“ (свързани с кампанията на ОПРЧР) и „Умения“ (свързано с кампанията по набиране на проектни предложения по операцията).