****

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АСП**

**ПРЕЗ 2021 г.**



**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 Агенция за социално подпомагане (АСП). Той е изготвен на базата на събрани данни от: попълнени анкетни карти от потребителите на услуги в АСП през 2020 г.; постъпилите по различните канали за достъп писма, запитвания, заявления, жалби и сигнали от физически и юридически лица; Центъра за административно обслужване и 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 регламентираните 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 Агенция за социално подпомагане е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез следните методи:

* попълване на анкетни карти от потребителите на услуги в АСП („Анкета“ / „Форма за обратна връзка“), публикувани на официалната интернет страница на АСП с възможност за онлайн попълване. Същите се предоставят за попълване и на хартия в Центровете за административно обслужване на АСП и териториалните поделения;
* попълване на анкетна карта от служителите на АСП, публикувана на вътрешната интернет страница на министерството;
* анализиране на постъпили писма, жалби, сигнали по различните канали за достъп– официален имейл адрес на агенцията, системата за сигурно електронно връчване др.;
* анализиране на постъпилите обаждания на Горещата телефонна линия на АСП;
* извършван е на наблюдения по метода "таен клиент", чрез регулярни наблюдение в Центровете за административно обслужване;
* анализиране на медийни публикации, включващ оценка на техният характер, тема и отзвук;

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

***І. Предоставени административни услуги от Агенция за социално подпомагане през 2021г.***

1. **Предоставени общи административни услуги:**

* Заявления за достъп до обществена информация – **постъпили са** 83 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 30 са заявени от физически лица и 53 от юридически лица.
* Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 460 броя;
* Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 269 броя;

1. **Предоставени специфични административни услуги:**

* Отпускане на еднократна помощ за издаване на лична карта по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 97 броя;
* Приемане на заявления от кандидат-осиновители за вписване в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 879 броя;
* Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 14 130 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при бременност по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 10 665 броя;
* Отпускане на целева помощ за безплатно пътуване два пъти в годината - отиване и връщане с автомобилния транспорт в страната по реда на Закона за военноинвалидите и военнопострадалите - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 202 броя;
* Издаване на заповед за настаняване на деца в специализирани институции и социални услуги от резидентен тип - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 073 броя;
* Отпускане на месечни помощи и средства за дете, настанено за отглеждане при роднини и близки и за дете, настанено в приемно семейство - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 3 153 броя;
* 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 - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 348 898 броя;
* Отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до навършване на една година по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 14 597 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 51 581 броя;
* Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 254 378 броя;
* Отпускане на еднократна целева помощ при смърт на ветеран от войните в размер на 500 лева по чл. 7 от Закона за ветераните от войните - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 135 броя;
* Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 53 364 броя;
* Издаване на заповед за настаняване на деца в семейство на роднини или близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 138 броя;
* Отпускане на дентална помощ на ветераните от войните по реда на Наредба № 3 от 24 август 2012 г. за реда за предписване, отпускане и контрол на лекарствени продукти и дентална помощ на ветераните от войните - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 брой;
* Отпускане на целева помощ за заплащане на наем на общински жилища по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 235 броя;
* Отпускане на месечна социална помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 38 553 броя;
* Издаване на удостоверения на лица със 71 на сто или над 71 на сто степен на трайно намалена работоспособност или определени вид и степен на увреждане, децата до 16-годишна възраст с трайно увреждане и военноинвалидите за безплатно пътуване с железопътния транспорт в страната два пъти в годината - отиване и връщане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 7 857 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за безплатно пътуване веднъж в годината с железопътния и автобусния транспорт в страната за многодетни майки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 5 767 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на дете от майка (осиновителка) студентка, учаща в редовна форма на обучение - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 353 броя;
* Отпускане на целева помощ за отопление по реда на Наредба № РД-07/5 от 16.05.2008 г. на Министъра на труда и социалната политика - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 340 563 броя;
* Отпускане на месечна целева помощ за телефонни услуги по реда на Закона за военноинвалидите и военнопострадалите - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 282 броя;
* Издаване на удостоверения на многодетни майки за безплатно пътуване с железопътния и автобусен транспорт в страната веднъж в годината - отиване и връщане по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 3 657 броя;
* Обработка на документи от институциите за социално подпомагане в ЕС - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 5 088 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 015 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за превенция на изоставането, за реинтеграция на дете, за отглеждане при роднини и близки и за дете, настанено в приемно семейство - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 1 732 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за покриване на разходите за лечение в чужбина по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 98 броя;
* Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 126 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при раждане на живо дете по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 58 502 броя;
* Отпускане на месечна помощ за деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 12847 броя;
* Освобождаване от заплащане на винетни такси при ползване на платената пътна мрежа на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лица или семейства, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 230 014 броя;
* Заплащане диагностика и лечение на здравно неосигурени лица, които нямат доход и/или лично имущество, което да им осигурява лично участие в здравноосигурителния процес - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 5 985 броя;
* Издаване на заповед/направление за ползване на социални услуги, когато са делегирани от държавата дейности - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 13 032 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 294 броя;
* Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 266 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за дете, станалородител - заявени **и** предоставени в териториалните поделения на АСП – 316 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 49 189 броя;
* Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 35 197 броя;
* Издаване на предварителна оценка на потребностите за ползване на социални услуги, когато са делегирани от държавата дейности - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 16 172 броя;
* Отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление – 32 407 броя;
* Осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език за глухи и сляпо-глухи лица – 2 броя;

1. **Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП**

* През 2021г. В ЦУ на АСП и територилните поделения са извършени 819 324броя консултации по действащото законодателство чрез различни канали за (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, електронна поща в Центровете за административно обслужване и на Горещата телефонна линия)– 819 324 бр., в т.ч. 12 484 в ЦУ на АСП.

**4. Други дейности**

* Освен административните услуги, Агенция за социално подпомагане чрез териториалните си структури извършва редица други дейности по различни закони. През 2021г. в териториалните поделения на АСП са получени 31 983 сигнала за деца в риск. По всички сигнали са извършени проверки и са предприети съответните действия.

**II. Анализ на информацията и самооценка за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в АСП**

В АСП са спазвани изискванията, предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление 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 АСП, 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;*
* *извършване на наблюдения по метода "таен клиент;*
* *анализиране на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, съдържащ техният предмет и брой“*
* *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 АСП анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на хартиена анкета на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия и чрез уеб базиран формуляр за оценка на удволетвореността на потребителите;

* През 2021 година са попълнени 376 **анкети** в кутиите, разположени в Центровете за административно обслужване. В 332 от тях потребителите са заявили, че информацията е лесно разбираема, точна и пълна и са получили информация от разговор със служител. Седем от потребителите са посочили, че не намират лесно информация за предоставяните услуги. Като препоръка клиентите желаят да се подобри качеството на предоставяната информация. В тази връзка са предприети мерки и действия и е актуализирана информацията по отношение на административното обслужване на страницата на Агенция за социално подпомагане.

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.

През изминалата година е актуализиран образеца за обратна връзка и е обърнато внимание на териториалните структури да разположат образеца на видно място в Центровете за административно обслужване.

Въпреки това с оглед направените констатации и подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги на АСП, следва да се планира и изполват други методи за популяризирането и насърчаването на граждани да попълват анкета. Гражданите 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 териториалните структури също се провеждат консултации със служителите, обслужващи Центровете за административно обслужване. В резултат на тези дискусии и анализи и във връзка с уеднаквяване на практиката в Центровете е отчетена необходимостта от създаване на рубрика „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на АСП и рубрика за обратна връзка и обмен на информация със служителите от Центровете за идминистративно обслужване.

***Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"***

През 2021г. от Инспектората към Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане, предвид обявяване на извънредно положение в Република България с решение на Народното събрание от 13.03.2020 г. и кризисната ситуация в страната по повод разпространението на COVID-19 не са извършвани проверки тип „Таен клиент“.

***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 агенцията похвали по различни канали, като изказано одобрение, положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Важно е да се отбележи, че през 2021 г. административните звена в АСП осъществяваха административното обслужване в условията на извънредно положение, при стриктно спазване на стандартите за административно обслужване.

С цел облекчаване на гражданите по време на извънредната обстановка са създадени гъвкави условия за подаване на заявления за ползване на административни услуги чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги и чрез електронните пощи на териотриалните структури. Продължава да функционира и денонощен Горещ телефон за информация и консултация.

Съгласно подадена отчетна информация през 2021 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 167 сигнали и жалби относно административното обслужване, като по всички от тях са извършени съответните проверки.

Като обобщение може да се посочи, че извън обичайните запитвания отправяни към агенцията, отнасящи се до основните дейности на агенцията, свързани с подпомагане, защита правата на децата и интеграция на хората с увреждане, през 2021 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с преодоляване последиците от пандемията и мерките за подкрепа за различните рискови групи, дадени в Приложение № 1 към доклада.

Във връзка с административното обслужване през 2021 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 87 благодарствени писма.

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

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2020 година са постъпили **6 779** обаждания, по които са осъществени консултации, в областта на социалното подпомагане, закрила на детето и интеграция на хората с увреждания.

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката Социална защита и подпомагане, след нея се нареждат рубрика Интеграция на хората с увреждане и рубрика Закрила на детето. Предвид извънредната обстановка и наложените противоепидемични мерки, както и въведените нови програми за подпомагане през годината се наложиха нови теми за консултация, извън традиционните:

* 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;
* условия за отпускане на еднократната финансова подкрепа по реда на ПМС№368/04.11.2021г. и плащанията по чл.64 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2021г.
* Условия за отпускане на отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление.

***Анализ на медийни публикации***

В агенция за социално подпомагане се извършва 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.

И през 2021 г. целта на дейностите за информираност чрез медиите за изпълняваните от АСП политики бе обществото да бъде запознато с резултатите от реализирането на приоритетите в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и дейностите по закрила на детето. За постигане на целта през 2021 г. екипът на отдел „Връзки с обществеността" реализира за различни медии общо 173 тематични участия, от които 87 интервюта на ръководители и експерти, 60 предоставени писмени информации и статистически справки, както и 26 прессъобщения по различни теми, публикувани на интернет страницата на АСП.

По-голямата част от предоставената информация и участията бяха предназначени за национални медии: Нова телевизия – 24 бр., бТВ – 16 бр., БНТ – 12 бр., БНР – 9 бр., Дарик радио – 2 бр., в. „Монитор" - 12 бр., в.“24 часа“ – 8 бр.,в. „Телеграф" - 3 бр., в. „Марица" - 5 бр. За други печатни и електронни издания: телевизия България Он Еър, в. „Дневник“, ТВ Плюс, телевизия Телемедия – Пазарджик, еТВ - Хасково, ТВ Стара Загора, телевизия ТВН – Русе, радио 999, в. Трета възраст, zapadno.com, news.bg, flagman.bg, zdrave.net, investor.bg; агенция Франс прес и други информационни агенции и сайтове.

Преобладаващите теми в участията през годината са: целеви помощи за първокласници и осмокласници, помощи за работещи дистанционно поради извънредната епидемиологична обстановка родители на деца до 14-годишна възраст; казуси в домове за стари хора; казуси от дейността по закрила на детето и превенция на изоставянето на деца; осиновявания; предоставяне на еднократни помощи при бедствия и аварии; теми във връзка с личните асистенти; дейности и резултати по Оперативната програма за храни и др.

През годината в менюто „Новини" на официалната интернет страница на АСП са публикувани 26 прессъобщения. Ползваемостта им всеки път достига средно до отразяване в повече от 30 печатни и електронни медии и информационни сайтове и значително повече, когато става дума за информация като: динамика и крайни резултати от кампаниите за целево енергийно подпомагане и целева помощ за първокласници и осмокласници; новите помощи във връзка с извънредното положение и извънредната епидемиологична обстановка; развитието на приемната грижа и действията на службите по казуси от сферата на закрила на детето; дейности по деинституционализация и развитие на социалните услуги за пълнолетни лица и деца, предоставяни в общността; същностни промени в нормативната уредба; проекти, изпълнявани от АСП.

1. **Изводи**
2. Към момента в Агенция за социално подпомагане има изградена система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за обратна връзка с потребителите на административно обслужване – електронна поща, стационарни телефони, адрес за традиционна поща, достъп пред СЕОС и системата за сигурно електронно връчване, горещ телефон. На електронните страници на агенцията са публикувани и телефони, адреси и електронни адреси на всички териториални структури, на които също се предоставя информация и консултация.
3. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
4. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
5. Създадени са условия, облекчаващи потребителите в условията на извънредна епидемиологична обстановка
6. Създаден е уеб базиран формуляр за удоволетвореността на потребителите.
7. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването.
8. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.
9. Използваните към момента средства за измерване на удовлетвореността на потребителите не са достатъчни.
10. **Мерки за подобряване на обратната връзка с потребителите за отчитане на удовлетвореността от административното обслужване**
11. Актуализиране на електронната страница на Агенция за социално подпомагане.
12. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, за работа с клиенти с цел получаване на информация за удовлетвореност от получената услуга.
13. Създаване на рубрика „Въпроси и отговори“ на електронната страница на АСП
14. Създаване на механизми за мотивиране на потребителите за участие в анкетите за обратна връзка.
15. Създаване на анкета за обратна връзка за служителите в Центровете за административно обслужване и секция за провеждане на консултации.
16. Осигуряване на публичност на изготвените анализи и самооценки за степента на удовлетвореност от административното обслужване чрез публикуването им на официалната интернет страница на АСП.

**Приложения:**

Приложение 1 – Горещи теми за 2021 г.

***Приложение 1***

**Горещи теми за 2021 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи | Интеграция на хората с увреждания и социални услуги | Закрила на детето |
| * 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 14 г., които са в неплатен отпуск поради невъзможност да работят от вкъщи по време на извънредното положение; * условия за отпускане на еднократната финансова подкрепа по реда на ПМС№368/04.11.2021г. и плащанията по чл.64 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2021г.; * Условия за отпускане на отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление; * правото на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас * правото на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас * 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.; * възможности за отпускане на социални помощи на лица, засегнати от пандемията. | - Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите по реда на Закона за хората с увреждания (ЗХУ);  и месечна финансова подкрепа;  - 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.  - Срокове на валидност на ЕР на ТЕЛК | - Условия за кандидатстване за вписване в регистъра за пълно осиновяване; |