

Агенция за социално подпомагане



ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от
качеството на административното обслужване
в Агенция за социално подпомагане
през 2022 г.



ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО) при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Докладът има за цел да представи резултатите от приложените методи за периодично проучване, изследване и управление на 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 2022 г.; постъпилите по различните канали за достъп писма, запитвания, заявления, жалби и сигнали от физически и юридически лица; обратна връзка получена в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и Горещата телефонна линия. Цялата налична информация е подложена на анализ и изводите са представени в настоящия доклад.

Докладът има за цел да представи резултатите от приложените методи за периодично проучване, изследване и управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Агенция за социално подпомагане. Мониторингът и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги са подчинени 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 регламентираният срок;
- 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 формуляр за удовлетвореността на гражданите във връзка с предоставянето на административни услуги от потребителите на услуги в АСП, 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;
- анализиране на постъпили писма, жалби, сигнали по различните канали за достъп – официален имейл адрес на агенцията, системата за сигурно електронно връчване др.;

- анализирани на постъпилите обаждания на Горещата телефонна линия на АСП;
- извършван е на наблюдения по метода "таен клиент", чрез регулярни наблюдения в Центровете за административно обслужване;
- анализирани на медийни публикации, включващ оценка на техният характер, тема и отзвук;

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

I. Предоставени административни услуги и административно обслужване в Агенция за социално подпомагане през 2022г.

Агенция за социално подпомагане е компетентна българска институция, която прилага държавната политика в областта на социалното подпомагане, социалната закрила и закрилата на децата.

В съответствие с вписаните в Административния регистър на държавната администрация, агенцията предоставя общите за всички администрации услуги и 38 специфични за нея услуги.

Предоставянето на висококачествени административни услуги и нарастването на потребителската удовлетвореност се постига чрез непрекъснато подобряване на Центровете за административно обслужване и разширяване на каналите за достъп до услуги.

През 2022г. са разширени каналите за достъп до административни услуги, като освен лично, по електронен път и чрез лицензиран пощенски оператор е създадена възможност за заявяване чрез услуга за електронна препоръчана поща.

За 32 от специфични услуги е осигурена възможност и за заявяване по електронен път чрез единния портал за електронни административни услуги.

През 2022г. е актуализирана нова Харта на клиента и са предприети действия по актуализиране на Вътрешните правила за административното обслужване в АСП, като същите са утвърдени през 2023г.

1. Предоставени общи административни услуги през 2022г.:

- Заявления за достъп до обществена информация – постъпили са 91 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 43 са заявени от физически лица и 48 от юридически лица.
- Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 268 броя;
- Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 216 броя;

2. Предоставени специфични административни услуги през 2022г.:

- 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 - 83 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 - 817 броя;
- Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 62 013 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 – 9 570 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 - 322 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 – 2 929 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 – 343 367 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 – 15 371 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 50 152 броя;
- Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 231 328 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 – 1 228 броя;
- Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 49 045 броя;
- Издаване на заповед за настаняване на деца в семейство на роднини или близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 365 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 - 14 броя;
- 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 - 182 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 – 33 691 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 – 9 978 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 – 5 738 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 - 240 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 – 371 756 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 – 3 177 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 – 2 883 броя;
 - Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 018 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 – 1 581 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 - 166 броя;

- Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 70 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 – 57 798 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 – 13 226 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 – 223 088 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 – 6 219 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 1 100 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 543 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за дете, станало родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 120 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 48 879 броя;
- Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 10 524 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 – 16 590 броя;
- Осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език за глухи и сляпо-глухи лица – 168 броя;
- Отпускане на парична компенсация за пътни разходи в страната на хора с увреждания – 1 534;
- Отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление през отоплителен сезон 2022/2023 – 32 287

3. Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП

- През 2022 г. В ЦУ на АСП и териториалните поделения са извършени 721 008 броя консултации по действащото законодателство чрез различни канали за достъп (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, електронна поща в Центровете за административно обслужване и на Горещата телефонна линия), в т.ч. 11 451 в ЦУ на АСП.

4. Други дейности

- Освен административните услуги, Агенция за социално подпомагане чрез централната си администрация и териториалните си структури извършва редица други дейности по различни закони. През 2022 г. в териториалните поделения на АСП са получени 33 367 сигнала за деца в риск. По всички сигнали са извършени проверки и са предприети съответните действия.
- Във връзка с ангажиментите на Агенцията по отношение на координиране на системите за социална сигурност в областта на социалното подпомагане през 2022 г. са обработени 15 602 документи от институциите за социално подпомагане в ЕС.

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 механизми за обратна връзка:

- ✓ *извършване на анкетни проучвания чрез събиране на информация от предоставени в ЦАО попълнени анкетни карти и попълнен уеб-базиран формуляр на официалната интернет страница на Агенцията;*
- ✓ *провеждане на консултации със служителите чрез регулярни срещи с ръководителите в териториалното поделение и ръководителя на Центъра за административно обслужване в ЦУ на АСП ;*
- ✓ *извършване на наблюдения по метода "таен клиент" чрез регулярни проверки в центровете за административно обслужване от служители в Централно управление и Инспектората на АСП;*
- ✓ *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, съдържащ информация за броя, предмета им и направени изводи;*
- ✓ *анализ и оценка 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 определени и обозначени за това кутия и чрез уеб базиран формуляр за оценка на удовлетвореността на потребителите;

- През 2022 година са попълнени 941 анкетни карти, като 116 от тях са получени уеб базирания формуляр на сайта на Агенцията, а останалите са получени чрез кутиите, разположени в Центровете за административно обслужване. В 93,11% от анкетните карти, потребителите са заявили, че информацията е лесно разбираема, точна и пълна и са получили информация от разговор със служител. 9 от потребителите, попълнили анкета чрез уеб базирания формуляр са посочили, че не са удовлетворени от обслужването и не са получили ясна и точна информация. Като препоръка клиентите желаят да се подобри качеството на предоставяната информация. В тази връзка през 2022 г. са предприети мерки и действия за актуализиране на информацията по отношение на административното обслужване на страницата на Агенция за социално подпомагане и на информационните табла и е създадена секция „Най-често задавани въпроси“.

Въпреки увеличения брой на попълнените анкети и форми спрямо предходната година, техният брой е все още 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.

В тази връзка през 2022г. са изготвени и изпратени указания до териториалните структури, като е обърнато специално внимание на териториалните структури да разположат образца и кутиите 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 планират и инициативи за активизирането им и получаване на повече информация за обратна връзка. 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 Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в АСП през 2022г.

уеднаквяване на практиката в Центровете е през 2022г. 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 административно обслужване. През отчетната година е създадена рубрика „Най-често задавани въпроси“ и е стартирано разработването на рубрика „Въпроси и отговори“ и рубрика за обратна връзка и обмен на информация със служителите от Центровете за административно обслужване.

Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

През 2022г. от Инспектората към Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане, предвид обявяване на извънредно положение в Република 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 2022 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 териториалните структури. С цел облекчаване на обслужването гъвкавия модел е запазен и след отмяната на епидемичната обстановка.

Съгласно подадена отчетна информация през 2022 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 146 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 2022 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с подпомагането на разселените от Украйна лица и

изплащане на допълнителна финансова подкрепа за отопление, дадени в Приложение № 1 към доклада.

Във връзка с административното обслужване през 2022 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 89 благодарствени писма.

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

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2022 година са постъпили **7 384** 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.

През 2022г. най-често клиентите се интересуват от следните теми:

- сроковете за изплащане на социалните помощи по реда на Закона за социално подпомагане, Закон за семейни помощи за деца, Закона за хората с увреждания и правилниците за прилагането им;
- Условия за отпускане на отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление по реда на ПМС № 349/27.10.2022 г.
- Условия за отпускане на отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление по реда на ПМС № 383/30.11.2022 г.
- Условия и ред за подпомагане на лица, разселени от Украйна лица с предоставена временна закрила

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 2022 г. целта на дейностите по информиране чрез медиите за изпълняваните от АСП политики и дейности 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 2022 г. екипът на отдел „Връзки с обществеността“ реализира за различни медии общо **133** тематични участия, от които **41** интервюта на ръководители и експерти, **65** предоставени писмени информации и статистически справки, както и **27** прессъобщения по различни теми, публикувани на интернет страницата на АСП и разпратени до всички медии. Общо **228** са пресконференциите,

писмените информации и статистически данни, които териториалните структури на АСП са подготвили за регионални медии.

Друга основна дейност е постоянното проследяване на повече от 1000 медии, което позволява ежедневна пълноценна представа за информационния поток, но и оперативна реакция при идентифициране и огласяване на проблеми, изискващи спешни действия или разяснения към медиите от страна на централните, регионалните и териториалните структури на АСП. Основните теми в изготвените и предоставяни ежедневно по два бюлетина с общо 1655 публикации, касаещи дейността на АСП през 2022 г., са: по закрила на детето – 515 , по социални услуги – 360 , по социално подпомагане – 545 и по оперативни програми – 235.

Преобладаващите теми в участията през годината са свързани с целеви помощи за отопление, еднократни помощи за ученици и подпомагане на разселени от Украйна лица.

Най-голям интерес предизвикаха и безспорно най-широк отзвук имаха **помощите за отопление**, като информация за тази целева помощ бе включена в поредица от *прессъобщения*, качени на сайта на АСП и разпратени по мейл до всички медии. Всяко едно от тях бе широко отразено от над 30 основни национални и регионални медии.

През годината в менюто „Новини“ на официалната интернет страница на АСП са публикувани 27 прессъобщения. Ползваемостта им всеки път достига до отразяване в печатни и електронни медии и информационни сайтове.

III. Изводи

1. 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 електронната страница на агенцията са публикувани и телефони, адреси и електронни адреси на всички териториални структури, на които също се предоставя информация и консултация.
2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
4. Създадени са условия, облекчаващи потребителите - секция „Най-често задавани въпроси“.
5. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването.
6. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

7. 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 електронната страница на Агенция за социално подпомагане.
2. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, за работа с клиенти с цел получаване на информация за удовлетвореност от получената услуга.
3. Създаване на рубрика „Въпроси и отговори“ на електронната страница на АСП
4. Актуализиране на формуляра за обратна връзка и оценка на удовлетвореността и създаване на механизми за насърчаване на потребителите за използването ѝ.
5. Създаване на анкета за обратна връзка за служителите в Центровете за административно обслужване.
6. 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 2022 г.

Горещи теми за 2022 г.

Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи	Интеграция на хората с увреждания и социални услуги	Закрила на детето
<ul style="list-style-type: none"> - Условия за отпускане на еднократната финансова подкрепа по реда на ПМС № 349/27.10.2022г. и ПМС № 383/30.11.2022г.; - Условия за отпускане на отпускане на еднократна финансова подкрепа за отопление; - Правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи и осми клас - Възможности за отпускане на социални помощи на лица, разселени от Украйна. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Условия за кандидатстване за вписване в регистъра за пълно осиновяване; - запитвания, свързани с оказване на закрила на детето.