

Агенция за социално подпомагане



ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от
качеството на административното обслужване
в Агенция за социално подпомагане
през 2023 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 2023 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.

Докладът има за цел, чрез анализиране степента на удовлетвореността на потребителите, ползвали административни услуги и консултация и информация по въпроси, свързани с дейността на Агенция за социално подпомагане да се повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от АСП.

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 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 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, публикуван на официалната интернет страница на АСП с възможност за онлайн попълване. Същият се предоставя за попълване и на хартия в Центровете за административно обслужване на АСП и териториалните подразделения;
- 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;

- анализирани на медийни публикации, включваща оценка на техният характер, тема и отзвук.

I. Предоставени административни услуги и административно обслужване в Агенция за социално подпомагане през 2023г.

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 40 специфични за нея услуги, като за 34 от тях е осигурена възможност и за заявяване по електронен път чрез единния портал за електронни административни услуги.

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

През 2023г. за улеснение на потребителите и облекчаване на административното обслужване е актуализирана електронната страница на Агенцията. В меню административно обслужване е обособена секция Електронни административни услуги, която осигурява лесен достъп до Портала за достъп до електронни административни услуги.

През 2023г. са предприети действия по актуализиране на вътрешно ведомствените административни актове, като са утвърдени нови Вътрешни правила за организация на хартиения и електронен документооборот в агенция за социално подпомагане, Вътрешни правила за работа със Системата за сигурно електронно връчване и е изготвен и проект на актуализирани Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

1. Предоставени общи административни услуги през 2023г.:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – постъпили са 66 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 24 са заявени от физически лица, 38 от неправителствени организации, 2 от юридически лица и 2 от журналисти;
- Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 278 броя;
- Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 256 броя.

2. Предоставени специфични административни услуги през 2023г.:

- 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 - 54 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 - 686 броя;
- Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 12 030 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 - 8 897 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 - 162 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете, настанено за отглеждане при роднини и близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 587 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 306 261 броя;
- Отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до навършване на една година - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 13 246 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 179 106 броя;
- Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 233 285 броя;
- Отпускане на еднократна целева помощ при смърт на ветеран от войните в размер на 500 лева - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 34 броя;
- Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 33 210 броя;
- Издаване на заповед за настаняване на деца в семейство на роднини или близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 055 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 - 0 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 - 140 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 - 41 636 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 – 10 486 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 – 5 249 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 - 181 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 – 384 006 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 – 257 броя;
- Издаване на удостоверения на многодетни майки за безплатно пътуване с железопътния и автобусен транспорт в страната веднъж в годината - отиване и връщане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 2 984 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 908 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 – 1 473 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 – 203 броя;
- Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - 24 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при раждане на живо дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 51 693 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 – 15 543 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 – 215 604 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 – 4 575 броя;

- Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете – 306 броя;

- Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 515 броя;

- Отпускане на еднократна помощ за дете, станало родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 68 броя;

- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 50 352 броя;

- Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 36 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 – 15 630 броя;

- Осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език за глухи и сляпо-глухи лица - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 285 броя;

- Отпускане на парична компенсация за пътни разходи в страната на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 302;

- Отпускане на целева помощ на безработно лице, получаващо месечна социална помощ, което е започнало работа за срок 3 последователни месеца в рамките на една календарна година, считано от месеца, следващ месеца на започването на работа - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 867;

- Отпускане на месечна целева помощ на младежите от 18 до 21-годишна възраст, които до навършване на тази възраст са ползвали социална или интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа и я напускат за първи път - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 46.

3. Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП

- През 2023 г. В ЦУ на АСП и териториалните поделения са извършени 1 064 964 броя консултации по действащото законодателство чрез различни канали за достъп (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, електронна поща в Центровете за административно обслужване в ЦУ на АСП и териториалните поделения и на Горещата телефонна линия), в т.ч. 10 813 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 2023 г. в териториалните поделения на АСП са получени 33 446 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 2023 г. са обработени 20 107 документи от институциите за социално подпомагане в ЕС.

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

В Агенция за социално подпомагане се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Актуална информация за административното обслужване и предоставяните от Агенция за социално подпомагане административни услуги е разположена на информационните табла в Центровете за административно обслужване, както и в рубриката „Административно обслужване“ на електронната страница на агенцията и на Административния регистър на държавната администрация. С цел добра информираност и облекчаване на административното обслужване Центровете за административно обслужване работят с непрекъсваем режим на работа в рамките на работния ден от 09:00ч. до 17:30ч., а в случаите когато в края на работния ден има потребители пред Центъра, работното време се удължава с до 2 астрономически часа. Иинформацията на информационните табла и електронната страница на агенцията се актуализира своевременно.

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 постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали;*

- ✓ *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 2023 година са попълнени 842 анкетни карти, като 120 от тях са получени уеб базирания формуляр на сайта на Агенцията, а останалите са получени чрез кутиите, разположени в Центровете за административно обслужване. В 65,83% от анкетните карти, потребителите са заявили, че получената информацията е лесно разбираема, точна и пълна, удовлетворени са от качеството на обслужването и към тях са се отнесли вежливо и с уважение. В 41 от попълнените анкетни карти чрез уеб базирания формуляр потребителите са посочили, че не са удовлетворени от обслужването като цяло или част от обслужването. Най-често потребителите изразяват неудовлетвореност от получената информация и качеството на административното обслужване. Като препоръка най-често клиентите желаят да се подобри достъпа до информация и на второ място да се подобри отношението на служителите. В тази връзка през 2023 г. са предприети мерки и действия за актуализиране на електронната страница на Агенцията, като е обновена и информацията по отношение на административното обслужване. Създадено е подменю Електронни административни услуги, което облекчава достъпа на граждани до електронни административни услуги.

Въпреки усилията на служителите да насърчават потребителите да попълват анкети и форми за оценка на удовлетвореността, 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 2023г. във всички териториални структури от страна на РДСП са извършени проверки относно разположение на кутиите на видно място в Центровете за административно обслужване и наличие на образци за попълване от потребителите. В единични териториални структури е установено, че кутиите не са разположени на видно място или няма образци за попълване от страна на потребителите. На всички е обърнато внимание да отстранят пропуските, като при повторна проверка недостатъците са били отстранени.

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. РДСП също регулярно провеждат срещи и мониторинг относно качеството на административното обслужване. В резултат на тези дискусии и анализи и с уеднаквяване на практиката в Центровете е идентифицирана необходимост от създаване на две нови рубрика, както следва: 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. Предприети са действия и е стартирано разработването на рубрика „Въпроси и отговори“.

Извършване на наблюдения по метода "Таен клиент"

През 2023 г Инспекторатът на АСП е извършил проверки по метода „Таен клиент“ в общо 13 дирекции „Социално подпомагане“ на територията на областите Ямбол, Сливен и Бургас. Фокусът на наблюдението е изпълнението на стандартите за административно обслужване и спазването на нормативните изисквания в областта на социалното и семейното подпомагане, закрилата на детето, правата на хората с увреждания и насочване за ползване на социални услуги по реда на Закона за социалните услуги, съгласно изискванията на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АСП.

При извършени посещения на място в дирекции „Социално подпомагане“ е констатирано следното:

✓ Част от служителите, пряко работещи с граждани не носят отличителен знак с имена и длъжност.

✓ В голяма част от дирекциите се спазва изискването по отношение на обявеното работно време на звената за административно обслужване, а в малка част от териториалните структури не е обявена информация, че обслужването на граждани е при непрекъснат режим на работа, в работни дни.

✓ В по-голямата си част, проверените дирекции отговарят изискванията по отношение вътрешен дизайн, местоположение на центровете за административно обслужване и наличието на актуална информация за услугите на информационните табла. Изключение правят две дирекции и едно изнесено работно място, където не е осигурен достъп до звеното за административно обслужване за лица с двигателни и зрителни затруднения и три дирекции и едно изнесено работно място, където не са осигурени достатъчно места за сядане, подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания и място за изчакване.

✓ Служителите в някои от проверените дирекции не са предоставили изчерпателна информация на наблюдаващите за конкретна административна услуга и условията за ползването ѝ.

При проведено проучване, чрез събиране на информация е установено следното :

✓ Голяма част от служителите, при приемане на обаждане и водене на телефонни разговори с граждани, не се идентифицират със собствено и фамилно име, а представят единствено администрацията, към която принадлежат.

✓ При проведените телефонни разговори със служители на две дирекции е получена информация, относно работно време с граждани, неотговаряща на чл. 11, ал. 3 от Вътрешните правила за административно обслужване в АСП.

✓ При проведените телефонни разговори от наблюдаващите е установено неспазване на изискването при предоставяне на информация по телефон за различни административни услуги служителите да уведомяват за възможните алтернативни канали за заявяване на услугите.

✓ При извършеното проучване по телефона е установено, че голяма част от служителите на дирекциите не търсят обратна връзка от наблюдаващия за необходимостта от предоставянето на допълнителна информация и консултация, съгласно изискванията на стандарт 8 от Приложение 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата.

Във връзка с констатираните обстоятелства при проведеното проучване и във връзка с проведено проучване по метода „Таен клиент“ в териториални структури в област Бургас от неправителствена организация и получените резултати от страна на Агенция за социално подпомагане са предприети действия като през 2023г. е възложено на Регионалните дирекции за социално подпомагане да извършат мониторинг и контрол по констатираните пропуски.

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.

Административните звена в АСП осъществяват административното обслужване при стриктно спазване на стандартите за административно обслужване.

През 2023 г. чрез различните канали за достъп в Агенцията и териториалните структури са извършени 1 064 964 консултации във връзка с действащото законодателство в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и закрила на децата и са извършени 1 596 516 бр. административни услуги.

Съгласно подадена отчетна информация през 2023 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 61 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 2023 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с подпомагането във връзка с предоставянето на безвъзмездна финансова помощ за посрещане на повишените разходи за потребление на енергия по BG05M9OP001-7.001 „Подкрепа за уязвими домакинства – SAFE” и подпомагане на лица и семейства в засегнати от бедствия райони.

Във връзка с административното обслужване през 2023 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 76 благодарствени писма.

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

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2023 година са постъпили **6 261** 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 2023г. 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 целева помощ за отопление
- Правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас.
- Право на подпомагане на различни нормативни основания по Закона за социално подпомагане и Закона за семейни помощи за деца.

Анализ на медийни публикации

През 2023 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, дейностите по закрила на детето, европейските проекти, по които работи АСП. За постигане на целта през изминалата година екипът на отдел „Връзки с обществеността” реализира за различни медии *Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в АСП през 2023г.*

общо 200 тематични участия, от които 90 интервюта на ръководители и експерти, 2 брифинга по проект „Подкрепа за уязвими домакинства“ – SAFE“, 61 предоставени писмени информации и статистически справки, както и 49 прессъобщения по различни теми, публикувани на интернет страницата на АСП и в профила на АСП в социалните мрежи и разпратени до всички медии. Общо 208 са пресконференциите, писмените информации и статистически данни, подготвени от териториалните структури на АСП за регионални медии.

Основните теми, популяризирани в публичното пространство, са свързани с Еднократни помощи за ученици от първи, втори, трети, четвърти и осми клас, изплащане на еднократна помощ за извънредно възникнали нужди във връзка с подпомагане на пострадали от природните бедствия, финансова подкрепа за хора с увреждания, Оперативна програма за храни и проекти по ОПРЧР и теми свързани със закрила на децата.

Редовно се подава информация до медиите относно дейността на агенцията и актуални теми свързани с предоставяните услуги.

Като цяло през 2023 г. трябва да се подчертае по-големия брой прессъобщения, чрез които възможно най-широко се отразява дейността на агенцията. През отчетния период е създаден и профил на Агенция за социално подпомагане в социалните мрежи на АСП. Забелязва се и много по-добро популяризиране на европейските проекти, по които се работи в Агенцията за социално подпомагане, както и по-широкото отразяване на тази дейност в медиите.

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. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването.
5. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

IV. Мерки за подобряване на обратната връзка с потребителите за отчитане на удовлетвореността от административното обслужване

1. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, за работа с клиенти с цел получаване на информация за удовлетвореност от получената услуга.
2. Създаване на рубрика „Въпроси и отговори“ на електронната страница на АСП
3. Актуализиране на формуляра за обратна връзка и оценка на удовлетвореността и създаване на механизми за насърчаване на потребителите за използването ѝ.
4. Създаване на анкета за обратна връзка за служителите в Центровете за административно обслужване.
5. 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 2023 г.

Горещи теми за 2023 г.

Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи	Интеграция на хората с увреждания и социални услуги	Закрила на детето
<p>✓ Условия за отпускане на 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</p> <p>✓ Правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас.</p> <p>✓ Условия за подпомагане на студенти редовно обучение.</p>	<p>✓ Условия относно 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.</p> <p>✓ Условието 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>✓ Срокове на валидност на ЕР на ТЕЛК.</p>	<p>✓ Условия за кандидатстване за вписване в регистъра за пълно осиновяване;</p> <p>✓ Запитвания, свързани с оказване на закрила на детето.</p>