



ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от
качеството на административното обслужване
в Агенция за социално подпомагане
през 2024 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 2024 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 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 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 поделения;
- 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;

- анализиране на медийни публикации, включващ оценка на техният характер, тема и отзвук.

I. Предоставени административни услуги и административно обслужване в Агенция за социално подпомагане през 2024г.

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.

За улеснение на потребителите и облекчаване на административното обслужване, информацията за административните услуги на електронната страница на Агенция за социално подпомагане се актуализира своевременно.

През 2024г. 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 приемане, създаване и съхраняване на електронни документи, подписани с квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис в Агенция за социално подпомагане, Вътрешни правила за организация на административното обслужване и са актуализирани процесните карти за предоставяне на административни услуги.

1. Предоставени общи административни услуги през 2024г.:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – постъпили са 76 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 43 са заявени от физически лица, 32 от неправителствени организации и 1 от юридически лица;
- Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 259 броя;
- Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 255 броя.

2. Предоставени специфични административни услуги през 2024г.:

- 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 - 64 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 - 711 броя;
- Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 10 527 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при бременност - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 9 292 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 - 142 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете, настанено за отглеждане при роднини и близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 2 630 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 – 312 520 броя;
- Отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до навършване на една година - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 14 655 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 185 769 броя;
- Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 301 642 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 – 28 броя;
- Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП на 41 400 броя;
- Издаване на заповед за настаняване на деца в семейство на роднини или близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 034 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 - 199 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 – 56 579 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 – 10 848 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 – 5 907 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 - 204 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 – 398 833 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 – 225 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 – 2 522 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 917 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 – 1 360 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 – 199 броя;
- Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - 120 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при раждане на живо дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 54 226 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 – 24 500 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 – 238 376 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 – 5 211 броя;

- Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете – 331 броя;

- Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 634 броя;

- Отпускане на еднократна помощ за дете, станало родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 77 броя;

- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 48 923 броя;

- Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 1 брой;

- 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 – 18 196 броя;

- Осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език за глухи и сляпо-глухи лица - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 644 броя;

- Отпускане на парична компенсация за пътни разходи в страната на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 11 155;

- 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 – 2 614;

- 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 – 10.

3. Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП

- През 2024 г. В ЦУ на АСП и териториалните поделения са извършени 1 004 765 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), 11 424 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 2024 г. в териториалните поделения на АСП са получени 35 483 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 2024 г. са обработени 73 738 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. Информацията 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 2024 година са попълнени 1 165 анкетни карти, като 365 от тях са получени чрез уеб базирания формуляр на сайта на Агенцията, а останалите са подадени в кутиите, разположени в Центровете за административно обслужване. В 70,42 % 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 108 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 2024 г. са предприети действия за своевременно актуализиране на електронната страница на Агенцията.

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 2024г. при извършване на проверки от страна на Инспектората и РДСП се извършва и проверка, 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, което се потвърждавана и от постъпилите доклади. 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“.

Създадена е и рубрика „Най-често задавани въпроси“, която цели да се подпомогне търсенето на информация от страна на потребителите.

Извършване на наблюдения по метода "Таен клиент"

През първо полугодие на 2024 г. Инспекторатът на АСП е извършил една проверка на територията на три административни области, чрез проведено наблюдение по метода „Таен клиент“, в общо 14 дирекции „Социално подпомагане“ и в съответните към тях ИРМ. За изминалата година са извършени и общо двадесет и четири планови комплексни проверки в дирекции „Социално подпомагане“, при които е извършена проверка по спазването на Наредбата за административно обслужване.

➤ Извършената проверка по метода „Таен клиент“ е била с фокус, наблюдение 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 Агенция за социално подпомагане.

По отношение на организацията на работа на центровете за административно обслужване в обхванатите от проучването общо 14 териториални поделения на АСП, Инспекторатът е установил:

- В голяма част от дирекциите е спазвано изискването на чл. 11, ал. 3 от Вътрешните правила за административно обслужване в АСП, утвърдени със Заповед №РД01-080/15.01.2024 г., по отношение на обявеното работно време на звената за административно обслужване. Всички проверени дирекции са имали обособени приемни, където служителите пряко взаимодействат с потребителите, във връзка с предоставянето на административни услуги;

- В голяма част от дирекциите не е спазван стандарт 6 на Приложение №7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване – служителите, пряко работещи с граждани, не са носили отличителен знак с имена и длъжност по времето на проверките;

- По отношение на изискванията за вътрешен дизайн и местоположение на централите за административно обслужване и наличието на актуална информация за услугите на информационните табла в звената, съгласно чл. 12 от Вътрешните правила за административно обслужване в АСП, е констатирано, че в по-голямата част, проверените на място дирекции, са отговаряли на условията за функционалност;

- Установено е, че в част от дирекциите служителите не са предоставили изчерпателна информация на наблюдаващите за конкретна административна услуга и условията за ползването ѝ, в неспазване на изискванията на чл. 15 от Вътрешните правила по отношение на административното обслужване на гражданите;

- Във връзка със спазване изискванията на чл. 17, ал. 2 от Вътрешните правила, относно предоставяне на информация на гражданите, чрез телефонните линии, обявени на официалната интернет страница на Агенцията и стандарт 7 от Приложение 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата, е констатирано, че голяма част от служителите, при водене на телефонни разговори с граждани не са се идентифицирали със собствено и фамилно име, а са представяли единствено администрацията, към която принадлежат;

- При нарочни опити за провеждане на телефонни разговори на служебните телефонни номера на три дирекции и в рамките на работното им време, не е получен отговор;

- При проведените телефонни разговори със служители на дирекциите е установено неспазване на т. 7 от Приложение №2 към чл. 12, т. 2 от Вътрешните правила – при предоставяне на информация по телефон за различни административни услуги, служителите не са уведомявали за възможните алтернативни канали за заявяване на услугите;

- При извършеното проучване по телефона е констатирано, че голяма част от служителите на дирекциите не са търсили обратна връзка от инспектора, имащ роля на таен клиент, за необходимостта от предоставянето на допълнителна информация и консултация, съгласно изискванията на стандарт 8 от Приложение 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата.

➤ От извършените 24 комплексни проверки в териториални поделения на АСП, Инспекторатът е констатирал следното по отношение НАО:

- В една дирекция не са обособени Центрове за административно обслужване (фронт-офис), съгласно изискванията на чл. 11, ал. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АСП, утвърдени със Заповед №РД01-0080/15.01.2024 г. на ИД на АСП. Всеки социален работник е приемал гражданите от района в работното си помещение поради горната причина;

- В една дирекция не са спазени изискванията на чл. 11, ал. 5 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АСП, утвърдени със Заповед №РД01-0080/15.01.2024 г. на ИД на АСП, регламентиращи извършване на дежурства в Центровете за

административно обслужване, по график, от служители на съответното териториално поделение и осигуряване на достъпност. Работните помещения на социалните работници не са били достъпни за хора със затруднения в придвижването. За осъществявания прием на граждани в административните сгради на дирекцията, от социалните работници не са изготвяли графици;

- В една дирекция не е спазен чл. 11, ал. 7 от Вътрешните правила за организация на административно обслужване в АСП – липсвала е актуалната указателна табела за местонахождението на ЦАО и/или служебните помещения, в които се извършва административно обслужване;

- В част от дирекциите е установено неспазване на чл. 12, т. 2 и т. 9 от Вътрешните правила за организация на административно обслужване в АСП – на информационните табла е липсвала информация, относно предоставяните административни услуги; част от поставените разпечатани нормативни актове, не са били актуални; липсвали са образци на заявления-декларации или същите са били неактуални;

- В част от дирекциите е установено неспазване на чл. 12, т. 5 и т. 7 от Вътрешните правила за административно обслужване в АСП, пред и във фронт-офисите не са били осигурени достатъчно места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, както и места за попълване на формуляри на заявления/искане, жалба, сигнал и други;

- В една дирекция е констатирано неспазване на чл. 17, ал. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АСП - на информационното табло не са били обявени „горещ телефон“ и телефонни линии, на които служители от териториалното поделение на АСП осъществяват консултации;

- В част от дирекциите е установено неспазване на чл. 33, ал. 3 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АСП – на видно място в приемните не е бил поставен стандартизиран образец на анкета за обратна връзка и/или запечатана кутия, в която потребителите да поставят попълнените анкети.

Във връзка с констатираните обстоятелства при проведено наблюдение по метода „Таен клиент“ в териториални структури с писмо № 9100-0043/22.02.2024 г. са дадени конкретни насоки за отстраняване на нередностите и указания за отстраняване на констатираните пропуски. От получената информация от всички РДСП се установява, че са предприети необходимите действия за отстраняване на пропуските.

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 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 2024 г. чрез различните канали за достъп в Агенцията и териториалните структури са извършени 1 004 765 консултации във връзка с действащото законодателство в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и закрила на децата и са извършени 1 765 815 бр. административни услуги.

Съгласно подадена отчетна информация през 2024 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 95 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, отнасящи се до основните дейности на Агенцията, свързани с подпомагане, защита правата на децата и интеграция на хората с увреждане, през 2024 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с подпомагането във връзка с предоставянето на високотехнологични помощни средства и подпомагане на лица и семейства в засегнати от бедствия райони.

Във връзка с административното обслужване през 2024 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 175 благодарствени писма.

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

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2024 година са постъпили **6 153** 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 2024 г. 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 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

Целта на дейностите за информираност чрез медиите за изпълняваните от АСП политики и през 2024 г. бе информирането на обществото относно резултатите от реализирането на приоритетите в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и дейностите по закрила на детето. За постигане на целта през екипът на отдел „Връзки с обществеността“ реализира за различни медии общо 150 тематични участия, от които 65 интервюта на ръководители и експерти, 50 бр. предоставени писмени информации и статистически справки, както и 35 бр. прессъобщения по различни теми, публикувани на интернет страницата на АСП и в профила на АСП в социалната мрежа Facebook. Общо 190 са пресконференциите, писмените информации и статистически данни, които териториалните структури на АСП са подготвили за регионални медии.

Основните теми, популяризирани в публичното пространство, са свързани с отпускане на социални и семейни помощи за лица и семейства; еднократни помощи за пострадалите от наводненията през 2023 г.; конкретни казуси с деца, обект на насилие; осиновявания и осиновени деца с увреждания; социални помощи и финансова подкрепа на хора с увреждания; помощи за ученици от първи, втори, трети, четвърти и осми клас; услугата „приемна грижа“; целева помощ за отопление за отоплителен сезон; законово уредената процедура за осиновяване на дете, както и последващите механизми за контрол; информация за конкретни случаи на деца в риск, предизвикващи сериозен обществен и медиен интерес, бездомни хора и работа с тях, изпълнение на „Програма за храни и основно материално подпомагане 2021-2027 г.“, в частност предоставянето на услугата „Топъл обяд“ и други.

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

През годината на официалната интернет страница на АСП са публикувани общо 35 прессъобщения, подготвени от отдел „Връзки с обществеността“, включително в профила на АСП в социалните мрежи. Всеки път информацията от меню „Новини“, както и друга информация, подготвена специално за медиите, достига средно до отразяване в повече от 30 печатни и електронни медии, както и до новинарски, информационни агенции и сайтове. Интересът е значително по-голям, когато информацията е за: стартиране, плащания и крайни резултати от кампаниите на АСП за целева помощ за отопление, еднократни помощи за ученици; еднократни помощи и подкрепа за пострадали от природни бедствия; изплащането на социални помощи и финансова подкрепа за хора с трайни увреждания с изтекъл срок на решения на ТЕЛК; развитието на приемната грижа и действията на службите по казуси от сферата на закрила на детето и други проекти, изпълнявани от АСП.

Като основен метод за идентифициране на проблеми се използва непрекъснатият медиамониторинг на над 1000 източника, който позволява не само ежедневна пълноценна представа за информационния поток, но и своевременна реакция при идентифициране и огласяване на проблеми, изискващи спешни действия или разяснения към регионалните и териториалните структури на АСП.

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 чрез 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. Много 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. Проучване и въвеждане на нови средства/методи и форми за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Приложения:

Приложение 1 – Горещи теми за 2024 г.

Горещи теми за 2023 г.

Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи	Интеграция на хората с увреждания и социални услуги	Закрила на детето
✓ 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 ✓ Правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас. ✓ Условия за подпомагане на студенти редовно обучение.	✓ 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. ✓ 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; ✓ Запитвания, свързани с оказване на закрила на детето.