

Агенция за социално подпомагане



ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от
качеството на административното обслужване
в Агенция за социално подпомагане
през 2025 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 чрез използване и прилагане на утвърдените с Наредбата методи за обратна връзка, извършените анализи на резултатите от измерване на удовлетвореността, както и предприетите действия за повишаване на качеството на административното обслужване. 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) и повишаване на потребителската удовлетвореност чрез извличане на проблемни области и изготвяне на предложения за подобряване на обслужването.

Той е изготвен на базата на събрани данни от: попълнени анкетни карти от потребителите на услуги в АСП през 2025 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), 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;

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

I. Предоставени административни услуги и административно обслужване в Агенция за социално подпомагане през 2025 г.

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

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 2025 г. са предприети действия по актуализиране на вътрешно ведомствените административни актове, като са утвърдени нови Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

Във връзка с въвеждане на еврото в Република България са предприети действия и са актуализирани образците за заявяване на административни услуги, както и информацията в административния регистър, портала за електронни услуги и на електронната страница на АСП.

При актуализацията на образците е извършено и актуализиране на попълваната информация, като същата е редуцирана е и въведена възможност за избиране на начин за получаване на административния акт.

За облекчаване на обслужването през 2025 г. в Центровете за административно обслужване е внедрена система за управление на информацията, включваща интерактивни монитори, съдържащи информация за предоставяните административни услуги.

1. Предоставени общи административни услуги през 2025г.:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – постъпили са 181 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 123 са заявени от физически лица, 57 от неправителствени организации и 1 от юридически лица;

- Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 247 броя;
- Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 262 броя.

През 2025 година в териториалните структури и централно управление на Агенцията са постъпили общо 690 броя заявления за предоставяне на общи административни услуги, като 236 броя от тях са получени по електронен път.

2. Предоставени специфични административни услуги през 2025г.:

- 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 - 87 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 - 690 броя;
- Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 10 287 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при бременност - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 8 993 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 - 325 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете, настанено за отглеждане при роднини и близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 2 438 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 – 292 918 броя;
- Отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до навършване на една година - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 12 867 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 182 885 броя;
- Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 296 212 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 – 11 броя;
- Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на 38 637 броя;

- Издаване на заповед за настаняване на деца в семейство на роднини или близки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 1 038 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 - 221 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 – 68 779 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 – 9 200 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 – 4 631 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 - 176 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 – 407 922 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 – 189 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 – 2 259 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 841 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 – 1 325 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 – 236 броя;
- Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - 25 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при раждане на живо дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 51 408 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 – 14 509 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 – 246 053 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 – 5 354 броя;
- Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете – 304 броя;
- Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 2 726 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за дете, станало родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 184 броя;
- Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП - 46 064 броя;
- Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 67 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 – 16 609 броя;
- Осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език за глухи и сляпо-глухи лица - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 902 броя;
- Отпускане на парична компенсация за пътни разходи в страната на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП – 369;
- 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 – 1 884;

- 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 – 6.

През 2025 година в териториалните структури са постъпили общо 1 729 651 броя заявление за предоставяне на специфични административни услуги, като 106 101 броя от тях са получени по електронен път.

3. Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП

- През 2025 г. В ЦУ на АСП и териториалните поделения са извършени 1 500 452 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), 9 385 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 2025 г. в териториалните поделения на АСП са получени 32 367 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 2025 г. са обработени 30 999 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, внедрена система за управление на информацията, включваща интерактивни монитори, 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, системата за управление на информацията 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 кутии и чрез уеб базиран формуляр за оценка на удовлетвореността на потребителите;

✓ През 2025 година са попълнени 1 402 анкетни карти, като 203 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 61 % 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 81 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. В тази връзка през 2025 г. са предприети действия за своевременно актуализиране на електронната страница на Агенцията. За подобряване на достъпа до информация през 2025 г. в Агенцията и териториалните поделения е внедрена система за

управление на информацията, включваща интерактивни монитори, съдържащи информация за предоставяните 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 последното тримесечие на 2025 г. са предприети действия за разполагане на образеца за удовлетвореността на потребители на електронната страница на Агенцията, както в секция „Административно обслужване“, така и на видно място на началната страница. Предприети са и действия за актуализиране на образеца.

В тази връзка през 2025 г. 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. За констатираните пропуски са дадени препоръки за отстраняване.

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 потвърждава и от постъпилите доклади. В резултат на тези дискусии и анализи и с цел 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“, като същата към момента е в процес на тестване.

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 2025 г. Инспекторатът на АСП е извършил една проверка на територията на София област, чрез проведено наблюдение по метода „Таен клиент“, в общо 10 дирекции „Социално подпомагане“. За изминалата година са извършени и общо дванадесет 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 централните за административно обслужване в обхванатите от проучването общо 10 териториални подразделения на АСП, Инспекторатът е установил:

- Като цяло е спазвано изискването на чл. 11 от Вътрешните правила за административно обслужване в АСП, утвърдени със Заповед №РД01-1709/03.10.2025 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 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 централните 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 част, проверените на място дирекции не е изградена достъпна среда за хора с увреждания, недостатъчно места за сядане, липса на указателни табели и кутии за мнения;

- 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 част от служителите, при водене на телефонни разговори с граждани не са се идентифицирали със собствено и фамилно име;

- 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, че при предоставяне на информация за различни административни услуги, служителите не са уведомявали за възможните алтернативни канали за заявяване на услугите;
- При извършените проверки е констатирано, че голяма част от служителите на дирекциите не са търсили обратна връзка 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 12 комплексни проверки в териториални поделения на АСП, Инспекторатът е констатирал следното по отношение НАО:

- стара и неактуална информация на информационните табла в две дирекции;
- липса на формуляри и информация за една административна услуга в една дирекция;
- липса на указателна табела за местонахождението на ЦАО в една дирекция;
- увредено състояние на представителната табела на една дирекция;
- липса на анкетни карти за обратна връзка и формуляр за удовлетвореността на гражданите в ЦАО – в една дирекция.
- За всички констатирани обстоятелства са дадени препоръки да отстраняване.

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 2025 г. чрез различните канали за достъп в Агенцията и териториалните структури са извършени 1 500 452 консултации във връзка с действащото законодателство в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и закрила на децата и са извършени 1 729 651 бр. административни услуги.

Съгласно подадена отчетна информация през 2025 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 240 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 2025 година основния поток от въпроси и искания бяха свързани с промяна в размера на социалните помощи във връзка с въвеждане на еврото и подпомагане на лица и семейства в засегнати от бедствия райони.

Във връзка с административното обслужване през 2025 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 248 благодарствени писма.

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

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2025 година са постъпили **4 329** 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 2025 г. най-често клиентите се интересуват от следните теми:

- Условия и ред за подпомагане с целеви помощи за отопление;
- Правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети, четвърти и осми клас.
- Промени при изплащане на помощи във връзка с въвеждане на еврото.
- Право на подпомагане на различни нормативни основания по Закона за социално подпомагане и Закона за семейни помощи за деца.
- Право на подпомагане с хранителни продукти и хигиенни материали по Програмата за храни и основно материално подпомагане 2021 – 2027 г.

Анализ на медийни публикации

Целта на дейностите по информираност чрез медиите през 2025 г. е гарантиране на навременно, пълно и всеобхватно информиране на обществото относно изпълнението на държавната политика в областта на социалното подпомагане, социалните услуги, закрилата на детето и реализирането на Програмата за храни и основно материално подпомагане 2021–2027 г., както и утвърждаване на устойчив и разпознаваем публичен образ на АСП.

За постигане на поставените цели през отчетния период са реализирани общо 90 информационни събития (пресконференции, информационни кампании, семинари, инфодни и работни срещи), 200 прессъобщения, медийни публикации и участия в телевизионни, радиопредавания, онлайн и печатни медии, както и предоставени писмени информации и статистически данни.

Основните теми, популяризирани в публичното пространство, са свързани със социални услуги, закрила на детето, социалното подпомагане и програми и проекти.

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 12 прессъобщения.

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. Общият брой на включените публикации за 2025 г. е 2 300.

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.
6. Установени са несъответствия при спазване на стандартите за административно обслужване в част от териториалните структури.

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 повишаване на качеството на административното обслужване и отстраняване на констатираните пропуски.

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.
5. Оказване на методическа подкрепа на териториалните структури във връзка с констатирани несъответствия от Инспектората на АСП.

Приложения:

Приложение 1 – Горещи теми за 2025 г.

Горещи теми за 2025 г.

Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи	Интеграция на хората с увреждания и социални услуги	Закрила на детето
<p>✓ Промени при изплащане на социални помощи във връзка с въвеждане на еврото</p> <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 за подпомагане с хранителни продукти и хигиенни материали по Програмата за храни и основно материално подпомагане 2021 – 2027 г.</p> <p>✓</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>✓ Условията и реда за предоставянето и ползването на лична помощ от хора с увреждания и включване в механизма лична помощ, съгласно Закона за личната помощ (ЗЛП); финансовото осигуряване на асистентите по реда на ЗЛП.</p>	<p>✓ Запитвания, свързани с оказване на закрила на детето.</p>