



**ОБЩОДОСТЪПНО**

## **ДОКЛАД**

### **За удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ) през 2020 г.**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Събирането на информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на институцията, с фокус върху осъществяваното административно обслужване, позволява да бъдат подобрени процесите при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса по начин, който отговаря на техните очаквания. ИА ГИТ е предоставила възможност на потребителите на административно обслужване по различни начини и чрез различни канали за достъп да ни предоставят обратна връзка – в телефонен разговор или при обслужване на място, писмено по пощата или чрез лицензиран пощенски оператор, чрез електронна форма за обратна връзка и анкетна карта на сайта ни, чрез наличните в офисите ни в страната кутии за сигнали, мнения, предложения и препоръки и др. Също така се извършва ежедневен мониторинг на публикации, интервюта и съобщения в ефирни и печатни медии на национално и регионално ниво, следят се отзиви в социалните мрежи и др. източници на информация за дейността на Агенцията.

### **АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ**

В ИА ГИТ се поддържа дългогодишна практика на изготвяне на преглед на печата по отделни теми и рубрики, свързани с дейността и публичния имидж на Агенцията. Медийният мониторинг се осъществява чрез специален софтуер, който позволява търсене по кодова дума на публикации и коментари и в социалните мрежи. Ежедневно с ръководството на Инспекцията се обсъждат актуалните за дейността на Агенцията публикации в медиите с цел предприемане на адекватни и своевременни действия по възникнали проблеми или изразени негативни мнения, оценки и коментари.

При осъществявания през 2020 г. мониторинг на публикациите в медиите не са установени публикации, касаещи дейността на ИА „Главна инспекция по труда“ с акцент върху предоставяното от Агенцията административното обслужване на гражданите и бизнеса. Предвид факта, че Инспекцията по труда се разпознава основно като контролен орган, в публикациите, свързани с дейността ѝ, акцентът е основно върху контролната дейност – информация за проверки, резултати от тях и други.

## **АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИ АНКЕТНИ КАРТИ**

През 2020 г. в Агенцията са подадени 228 анкетни карти, 7% от които (16 бр.) са постъпили през уеб базирана форма в интернет страницата и 93% (212 бр.) са попълнени на място в Дирекциите „Инспекция по труда“.

Като източник на първоначална информация за дейността и услугите на Агенцията 42% от респондентите са посочили интернет страницата на Агенцията, 34% - от телефонен разговор, малко над 19% са получили информация от разговори с роднини, приятели или познати, или от прочит на нормативни документи. Сборът от процентите надхвърля 100, тъй като някои респонденти са посочвали по повече от един отговор.

Като предпочитан канал за комуникация, предоставяне на информация и осъществяване на административно обслужване, респондентите са посочили на първо място интернет страницата на Инспекцията (71%), на второ – обслужване по телефон (31%).

На въпрос дали лесно са открили информацията относно интересувашата ги услуга почти 93% от респондентите са отговорили положително. Почти толкова респонденти са отговорили положително и на въпросите относно достъпността и изчерпателността на интересувашата ги информация. От анкетираните 97% са посочили, че предоставената им информация е изчерпателна, а 94% са дали положителна оценка на отношението на служителите на ИА ГИТ към гражданите, а също и на знанията и компетентността им.

Въпреки изразената удовлетвореност, почти половината респонденти са посочили някои от горните области като области за подобрене, а именно: достъп до информация (16%), количество на предоставяната информация (15%) и качество на предоставяната информация (21%).

Към въпросите в анкетните карти е дадена възможност на респондентите да пояснят отговора си, а също да направят предложения и препоръки. Прави впечатление, че направените препоръки и предложения се отнасят до инспекционната дейност, а не до административното обслужване или предоставянето на административни услуги.

Някои анкетни карти са само частично попълнени, причина за което може да е големият обем на самата анкетна карта. Друга причина вероятно е, че възможните отговори на някои въпроси са само одобрение или неодобрение, което може да не отговаря напълно на мнението на респондента.

## **АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ**

През 2020 г. в ИА ГИТ е получен един сигнал с данни за нарушения при осъществяване на административно обслужване. Сигналят е изпратен по електронна поща до Министерството на труда и социалната политика (МТСП), откъдето е препратен до Агенцията по компетентност. В сигнала има общи обвинения: че в

съответната дирекция „Инспекция по труда“ оставят телефона отворен, за да не могат гражданите да се свързват за консултации и че при свързване им е било посочено, че „информация се получава само след 15 часа“.

В хода на проверката е установено че:

1. Организацията на работата с граждани е в съответствие с изискванията на НАО за непрекъснатост на процеса на обслужване в рамките на работното време.
2. Обявеният телефон за контакт с дирекцията се обслужва непрекъсваемо в рамките на установеното работно време, а причината да „дава заето“ е сезонната натовареност в работата на дирекцията през летния сезон.
3. „Даването на информация след 15 часа“ не касае консултации по въпроси от общ характер, административното обслужване или административните услуги, а провеждане на консултации по специализирани въпроси в областта на трудовите правоотношения и здравословните и безопасни условия на труд, които изискват експертни познания и се предоставят от юрисконсулти или инспектори по утвърден от директора на дирекцията график.

За резултата от проверката е изпратен отговор до МТСП. Със заповед на изпълнителния директор е разпоредено специализирани консултации, изискващи експертни познания и компетентност, да бъдат давани в ДИТ на място и по телефон в рамките на целия работен ден.

Получените в Агенцията благодарствени писма са във връзка с действия на инспекторите по извършвани от тях проверки за спазване на трудовото законодателство – най-често по повод на неизплатени заплати и/или обезщетения.

### **ОСИГУРЯВАНЕ НА ПОСТОЯННА ТЕЛЕФОННА ЛИНИЯ ЗА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В РАБОТНО ВРЕМЕ ЧРЕЗ „ГОРЕЩ ТЕЛЕФОН“**

За връзка на гражданите и бизнеса с ИА ГИТ от години Агенцията поддържа „горещ телефон“ (единен номер за набиране от цялата страна 070017670). Телефонът се обслужва в работни дни от 09.00 до 17.30 ч. През 2020 г. служителите на Агенцията са приели близо 15 000 обаждания. По-голямата част от обажданията са по въпроси и теми, свързани с контролната дейност на ИА ГИТ, права и задължения на работниците и работодателите във връзка с трудовите правоотношения, здравословните и безопасни условия на труд и др.

По отношение на административното обслужване най-често обсъжданите въпроси са свързани с възможностите за заявяване на административни услуги по електронен път.

Услугите, от които гражданите и бизнеса най-често се интересуват са:

1. Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство (с уникален идентификатор в Регистъра на услугите 2553);

2. Издаване на предварително разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила (с уникален идентификатор в Регистъра на услугите 598);

3. Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица (с уникален идентификатор в Регистъра на услугите 2377);

4. Издаване на нова трудова книжка (с уникален идентификатор в Регистъра на услугите 804).

По „горещ телефон“ гражданите не са подавали жалби или оплаквания във връзка с административното обслужване. Най-често граждани изразяват устно недоволство от процедурата по възстановяване на загубена трудова книжка. Гражданите изразяват недоволство, че трябва сами да събират необходимата за възстановяване на трудовата им книжка информация от бившите им работодатели и че тази информация не е налична в държавни регистри, от които да се ползва служебно. На служителите на Агенцията често се налага да разясняват разликата между трудов стаж, информацията за който е налична само в документацията на работодателя, и осигурителен стаж, информацията за който след 1997 година е налична в регистрите на Националния осигурителен институт.

Поради многократното, понякога по няколко пъти на ден, търсене на информация относно реда и процедурите по възстановяване на загубена трудова книжка, в интернет страницата на Агенцията, в раздел „Често задавани въпроси“ на рубриката „Административно обслужване“ е публикуван отговор с подробна информация.

Многократно по телефон потребители на административни услуги изразяват устно похвали към Агенцията във връзка с начина, по който е организирана по електронен път услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство“. Системата позволява по всяко време с използване на електронен подпис гражданите сами да си създадат необходимото им удостоверение.

### **ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ**

Два пъти годишно дирекциите „Инспекция по труда“ (ДИТ) изпращат в Централно управление информация относно административното обслужване през изтеклото полугодие. В информацията служителите от ДИТ посочват теми и често задавани въпроси при консултациите на място, дали са правени оплаквания или предложения във връзка с административното обслужване или по повод на предоставянето на административни услуги. През 2020 г. не са правени оплаквания от граждани при посещенията им на място в нашите офиси в страната.

### **ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЯ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“**

В периода ноември-декември 2020 г. ИА ГИТ беше обект на проучване по метода „таен клиент“, организирано от администрацията на Министерския съвет.

Проучването е направено от външен изпълнител с преглед на информацията на интернет страницата и провеждане на телефонни запитвания. Към момента в ИА ГИТ няма информация за резултатите от проучването.

Периодично през годината служители от отдел „Връзки с обществеността и административно обслужване“ се обаждат като „потребители на административни услуги“ с цел проверка за спазване на стандартите за качество на административното обслужване. При провеждането на разговори със служителите на ДИТ не е установено нарушаване на стандартите за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори, за спазване на правилата за комуникация с потребителите и за начина за предоставяне на информация относно административното обслужване.

### **Действия и насоки за подобрене на административното обслужване**

Предвид горното могат да се направят няколко извода:

1. Въпреки осигурените от Агенцията разнообразни и леснодостъпни канали за предоставяне на обратна връзка за административното обслужване, потребителите рядко ги използват.
2. В повечето случаи при подаване на обратна връзка тя се отнася до въпроси на дейността на Агенцията като контролен орган, а не толкова до осъществяването от нас административно обслужване.
3. При предоставяне на обратна връзка гражданите предпочитат форми и канали за достъп, при използване на които могат да останат анонимни.
4. При търсене на информация и заявяване на услуги гражданите и бизнесът предпочитат дистанционните канали за достъп – по електронен път или по телефон.

Като действия и насоки за подобрене могат да се определят:

1. Опростяване и намаляване на обема на анкетната карта с даване на възможност респондентите да посочат и отговори като „по-скоро да“, „по-скоро не“, „не мога да преценя“ и др.
2. Насърчаване на гражданите при посещения на място или при разговор по телефон да използват възможностите за обратна връзка.
3. Развиване на възможностите на интернет страницата на Агенцията за получаване на повече и по-подробна информация.
4. Разширяване и подобряване на възможностите за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път.