



## **ДОКЛАД**

### **За удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ) през 2022 г.**

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ се изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. 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. В тази връзка ИА ГИТ е предоставила възможност на потребителите 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.

През 2022 г. ИА ГИТ беше обявена от Института по публична администрация за „Ефективен САФ потребител“, присъждан на публични администрации, успешно въвели Европейския модел за управление на качеството „Обща рамка за оценка“ (CAF).

### **РЕЗУЛТАТИ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2022 Г.**

Административните услуги на ИА ГИТ са вписани в Административния регистър и в Единния портал за достъп до електронно-административни услуги. Услугите могат да бъдат заявявани по електронен път през Системата за сигурно електронно връчване на Министерство на електронното управление, а най-масово използваните могат да се предоставят и чрез електронни форми в Е-портала на Инспекцията и през уеб базирано приложение. За годината по електронен път през

Системата за сигурно електронно връчване са реализирани 5127 броя услуги, а през Е-портала на Агенцията и Системата ни за електронни удостоверения – 25 412 услуги.

През 2022 година ИА ГИТ е предоставила на гражданите и бизнеса над 50 000 услуги. Основно тази бройка се дължи на издаваните от Инспекцията удостоверения по чл. 58, ал. 3 от Закона за обществените поръчки. Издадените за миналата година удостоверения са почти 34 000. Традиционно, на второ място по брой предоставени услуги, се нареждат разрешенията за приемане на работа на непълнолетни лица. През 2022 г. в ИА ГИТ са постъпили над 12 000 искания за даване на разрешение за работа на непълнолетни.

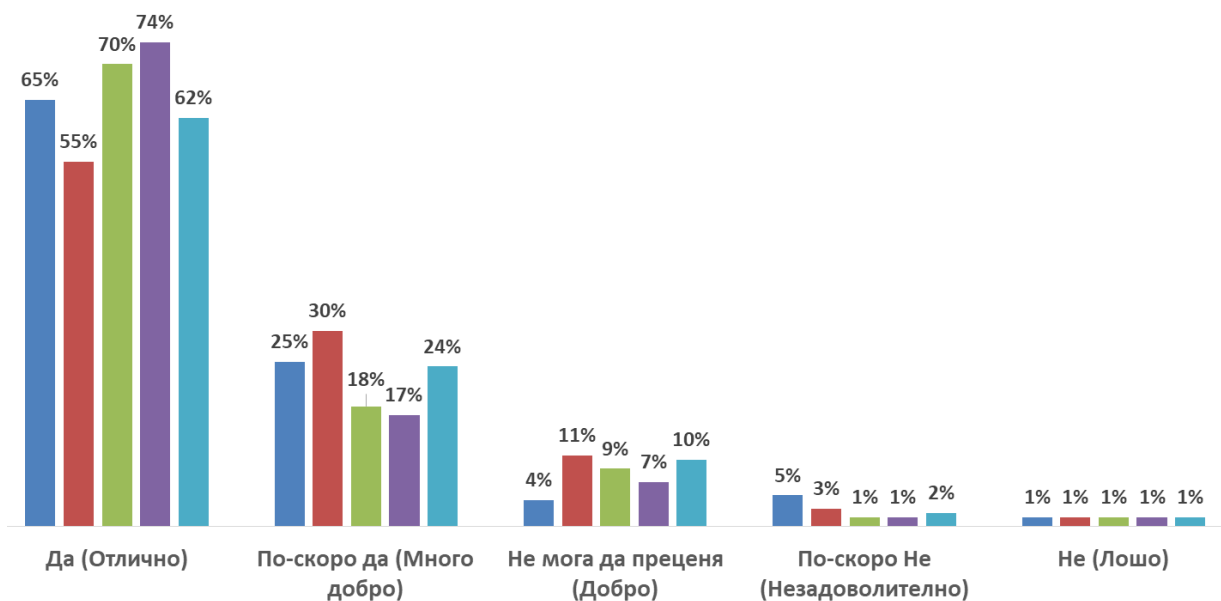
Почти 900 работници са потърсили съдействието на Инспекцията за служебно прекратяване на трудовите им договори с работодатели, които са преустановили дейност. Ведно с това, през 2022 г. в Агенцията са подадени за вписване в публичен регистър над 900 колективни трудови договора, издадени са нови и са презаверени съществуващи почти 2000 свидетелства за правоспособност за работа с взривни материали.

Наред с административните услуги гражданите и бизнесът активно са търсили и получавали консултации по интересуващи ги проблеми и по прилагане на трудовото законодателство по телефон – на „горещия телефон“ на ИА ГИТ и обявените стационарни телефони на дирекциите „Инспекция по труда“, както и в центровете за административно обслужване. По телефон в ИА ГИТ са подадени почти 700 сигнала за нарушаване на трудовото законодателство. Едновременно с това през различни канали за достъп са постъпили близо 1500 писмени запитвания.

## **АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИ АНКЕТНИ КАРТИ**

През 2022 г. за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване, Агенцията използва анкетни карти. Гражданите са подавали анкетни карти на място в дирекциите „Инспекция по труда“ (118 бр.), както и през онлайн форма, публикувана на интернет страницата (30 бр.).

Респондентите са дали висока обща оценка на предоставяното от Агенцията обслужване – 62% са го определили като „отлично“, а 24% - като „много добро“. Само 3% от анкетираните са дали негативна оценка. Като „отлично“ или „много добро“ са определили 91% от анкетираните отношението на служителите на Инспекцията, а знанията и компетентността им са оценени по същия начин от 88% от респондентите.



- Лесно ли намерихте информацията за интересуващата Ви административна услуга?
- Информацията за интересуващата Ви административна услуга беше ли пълна, изчерпателна и разбираема?
- Според Вас знанията и компетентността на обслужилия Ви служител на необходимото ниво ли са?
- Отношението на обслужилия Ви служител учтиво и любезно ли беше?
- Каква е Вашата обща оценка на предоставеното Ви административно обслужване?

Тридесет и един процента от анкетираните са посочили запитване по телефон като канал за достъп до информацията, която ги е интересувала, близо 30% са почерпили информация от интернет страницата ни, а около 20% са използвали възможността за консултация на място. Повечето от респондентите са давали повече от един отговор на въпроса за източника на информация, който са ползвали. Отправените писмени запитвания са 1500. От данните се налага изводът, че потребителите на услуги предпочитат канали и средства, чрез които бързо могат да получат интересуващата ги информация.

### Кой канал за получаване на информация за интересуващата Ви административна услуга използвахте?



## **АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ**

В ИА ГИТ ежедневно, чрез специален софтуер, се идентифицират публикации по отделни теми и рубрики, които са предварително зададени по кодови думи, свързани с дейността и публичния имидж на Агенцията. Софтуерът за медиен мониторинг позволява да се идентифицират публикации и в социалните мрежи.

Информацията ежедневно се обсъжда с ръководството на Инспекцията по труда, за да се предприемат адекватни и своевременни действия по възникнали проблеми или изразени негативни мнения, оценки и коментари. Извършеният мониторинг през 2022 г. показва, че не са идентифицирани публикации в медиите, включително и в социалните, които да са с акцент върху предоставяното от Агенцията административно обслужване на гражданите и бизнеса. Разпространяваната информация основно е с акцент върху контролната дейност на ИА ГИТ, като засяга данни и коментари за проверки, резултати от тях, предприети действия при настъпили трудови инциденти и други.

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

През 2022 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/ обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава Осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

В Агенцията продължават да постъпват похвали за служителите и за организацията на административното обслужване. Похвалите са устни или са отразени в попълнените анкетни карти. Нееднократно по „горещ телефон“ граждани изразяват похвала във връзка с лесната и удобна за ползване Система за електронни удостоверения.

Същевременно в Агенцията постъпват, предимно на електронна поща, благодарствени писма от граждани във връзка с действия на инспекторите по извършвани от тях проверки за спазване на трудовото законодателство.

## **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 2022 г. служителите на Агенцията са приели над 13 000 обаждания.

Консултации по въпроси на административното обслужване и във връзка с предоставяне на административни услуги се извършват и по обявени на интернет

страницата на Агенцията телефони на 28-те дирекции „Инспекция по труда“. По обективни причини, за осъществените чрез тях консултации не може да бъде предоставена статистическа информация за броя на приетите обаждания и обслужени физически и юридически лица.

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 юридическите и физическите лица сами да си създадат необходимото им удостоверение.

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

Два пъти годишно дирекциите „Инспекция по труда“ (Д ИТ) изпращат в Централно управление информация относно административното обслужване през изтеклото полугодие. Информация се събира и чрез осъществяване на неформални разговори между служители на отдел „Връзки с обществеността и административно обслужване“ и служителите в дирекциите „Инспекция по труда“, извършващи дейности по административното обслужване на гражданите на място.

В информацията служителите от ДИТ посочват теми и често задавани въпроси при консултациите на място, както и дали са правени оплаквания или предложения във връзка с административното обслужване или по повод на предоставянето на административни услуги.

Темите, по които граждани най-често търсят консултации, са свързани с правата им като работници - право на ползване на отпуски по Кодекса на труда, закрила при уволнение, обезщетения при прекратяване на трудови договори и др. От административните услуги на Агенцията, насочени към физически лица, най-често информация се търси във връзка с възстановяване на загубена трудова книжка.

Работодателите най-често се интересуват за организацията на работното време, въвеждане на противоепидемични мерки, процедури за прекратяване на трудови договори, задължения за изплащане на обезщетения и др. От ориентираните към бизнеса административни услуги основно консултации се търсят по процедурите по даване на разрешение за наемане на работа на непълнолетни лица и даване на разрешение или отказ от разрешение за съкращаване на работници и служители, които се ползват със специална закрила по чл. 333 от Кодекса на труда.

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

През 2022 г. в периода от 11 до 19 май в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ от служители от дирекциите в Централно управление на Агенцията беше проведено проучване по метода „Таен клиент“. Целта на проучването беше да се установи дали се спазва изискването за непрекъсваем процес на обслужване на гражданите в рамките на установеното работно време. Проучването беше осъществено чрез обаждане по телефон във времето от 12 до 13 часа на обяд за всички наши дирекции със седалище извън София, а за дирекция „Инспекция по труда“ – гр. София и дирекция „Инспекция по труда Софийска област“ – с посещение на място.

При извършване на проучването служителите установиха, че директорите на дирекции „Инспекция по труда“ са установили различно време за ползване на обедната почивка от служителите в центровете за административно обслужване, с което е осигурен непрекъсваем процес на обслужване на гражданите в рамките на работното време.

### **Обобщение и изводи за административното обслужване**

Извършеният анализ на анкетните карти показва, че ИА ГИТ поддържа висок стандарт на работа. Създадената възможност за електронно заявяване на административните услуги на ИА ГИТ се възприема изключително добре от потребителите, като през 2022 г. над 30 хиляди заявления за различни административни услуги са постъпили по електронен път, което е около 60% от всички осъществени услуги. През 2023 г. ИА ГИТ ще продължи да развива възможностите на интернет страницата си, за да предоставя актуална информация за услугите, с цел да популяризира и стимулира потребителите на административни услуги да използват електронния начин на заявяване на услугите.

Ще продължи процесът по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и насърчаването на потребителите да изразяват мнения, предложения и препоръки с цел подобряване нивото на обслужване.

Въз основа на изложените по-горе резултати, може да се направи заключението, че през 2022 г. Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ е постигнала и поддържа високо качество на административното обслужване и удовлетворява очакванията на обществото, свързани с функционалните задължения.