



**УТВЪРЖДАВАМ:**

**/ П /**

**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
ЕКАТЕРИНА АСЕНОВА

## **ДОКЛАД**

**За удовлетвореността на потребителите  
от административното обслужване  
в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“  
през 2023 г.**

**СОФИЯ**

**2024**



Осъществяването на дейностите по предоставяне на административно обслужване и административни услуги, както и измерването на удовлетвореността на потребителите, са съществена част от функциите на всяка една администрация. В този смисъл, Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ) е предоставила възможност на потребителите на административни услуги по различни начини и чрез различни канали за достъп да предоставят обратна връзка – в телефонен разговор или при обслужване на място, по електронна поща, 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 оплаквания и др. Съществен източник на информацията относно представата на обществото за нас и нашата дейност са публикациите, интервютата и съобщенията в ефирни и печатни медии на национално и регионално ниво, отзивите в социалните мрежи и др., за което се извършва ежедневен мониторинг.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и има за цел да представи резултатите от анализа на предоставяното от ИА ГИТ административно обслужване и получената обратна връзка от потребителите на административни услуги.

### **РЕЗУЛТАТИ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Инспекцията предоставя на гражданите и бизнеса 13 специфични (предоставяни само от нас) административни услуги и три, които са общи за всички администрации. Предвид функцията ни на контролен орган, повечето услуги са ориентирани към бизнеса и представляват разрешителни режими.

През 2023 г., поради отпаднала необходимост, ИА ГИТ предприе действия по заличаване от Административния регистър на 4 административни услуги/режими, а именно:

- №2204 в Административния регистър: „Издаване на разрешение за допускане до употреба на новоразработени взривни материали, уреди и съоръжения, предназначени за взривната техника и технология“;
- №2225 в Административния регистър: „Издаване на разрешение за проектиране на специални взривни работи“;
- №2230 в Административния регистър: „Издаване на разрешение за допускане до употреба на взривни материали, уреди и съоръжения, предназначени за взривната техника и технология от внос“;



- №2252 в Административния регистър: „Издаване на разрешение за извършване на промишлени изпитвания на новоразработени взривни материали, уреди и съоръжения предназначени за взривната техника и технология“.

През 2023 г. на юридическите и физическите лица са предоставени над 55000 административни услуги. 60% от тях са удостоверения по Закона за обществените поръчки (33290 бр.)

Друга масово заявявана през годината услуга/режим са издаваните разрешения за приемане на работа на непълнолетни лица. Издадените разрешения са близо 15000 (27% от предоставените услуги).

През 2023 г. са издадени 511 решения по искания за прекратяване на договори с лица, ползващи особена закрила при уволнение (чл. 333 от Кодекса на труда) и над 800 разпореждания и откази за прекратяване на трудов договор на работник или служител, когато работникът или служителят не може да подаде писменото си заявление за прекратяване на трудовия договор пред работодателя (чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда). Предоставени са над 650 разрешения за специални и за технологични взривни работи и са заверени почти 3000 свидетелства за правоспособност по Правилника за безопасност на труда при взривните работи. Над 1200 са вписаните в публичен регистър колективни трудови договори и допълнителни споразумения към тях на ниво предприятие, община и бранш.

Анализът на административните услуги по канали за достъп показва, че две трети от тях са реализирани изцяло по електронен път. Това основно се дължи на издаваните удостоверения за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство (удостоверения по чл. 58, ал. 3 от Закона за обществените поръчки). Сериозни предимства на разработената от нас Система за електронни удостоверения са:

- чрез системата физическите и юридическите лица, участващи в процедури по възлагане на обществени поръчки, могат сами и по всяко време да създават необходимите им удостоверения;
- чрез осигурен от нас оторизиран достъп възложителите могат сами и по всяко време да създават удостоверения за участниците в процедури по обществени поръчки.

Прави впечатление, че гражданите (работниците) предпочитат да заявяват административни услуги на хартиен носител на място, по поща или чрез куриер, което до голяма степен може да се обясни със слабото разпространение на средства за електронна идентификация, необходими при заявяване на услуги по електронен път.



Едва 11 % от заявленията за служебно прекратяване на трудов договор по чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда са подадени по електронен път, като само осем заявления са подадени през електронно-административната услуга в Е-портала на ИА ГИТ (за използване на е-формата е необходим електронен подпис). В тази връзка, служителите осъществяващи административно обслужване активно насърчават гражданите да използват за достъп до административни услуги Системата за сигурно електронно връчване на Министерството на електронното управление.

Бизнесът предпочита да използва електронни канали за достъп до услуги, стига съответните е-форми да са максимално опростени и лесни за използване. Над 90% от издадените през 2023 г. удостоверения по чл. 58 от Закона за обществените поръчки (услуга №2553 в Административния регистър: „Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство“) са заявени и издадени по електронен път.

### **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 2023 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 ПОСТЪПИЛИ АНКЕТНИ КАРТИ**

През 2023 г. в ИА ГИТ са подадени 130 броя анкетни карти, от които 101 карти (78%) са подадени на място в дирекциите „Инспекция по труда“, а 29 карти (22%) са подадени през интернет страницата ни.

Като източник на първоначална информация за дейността и услугите на Агенцията 55% от респондентите са посочили консултация по телефон, 53% са



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



посочили консултация на място, а на трето място излиза интернет страницата на ИА ГИТ (42%). Тази подредба се запазва и когато се анализират данните за подадените на хартиен носител анкетни карти. При електронно подадените анкети на първо място сред източниците на информация е поставена интернет страницата, а на второ място с равен процент се класират консултациите по телефон и на място.

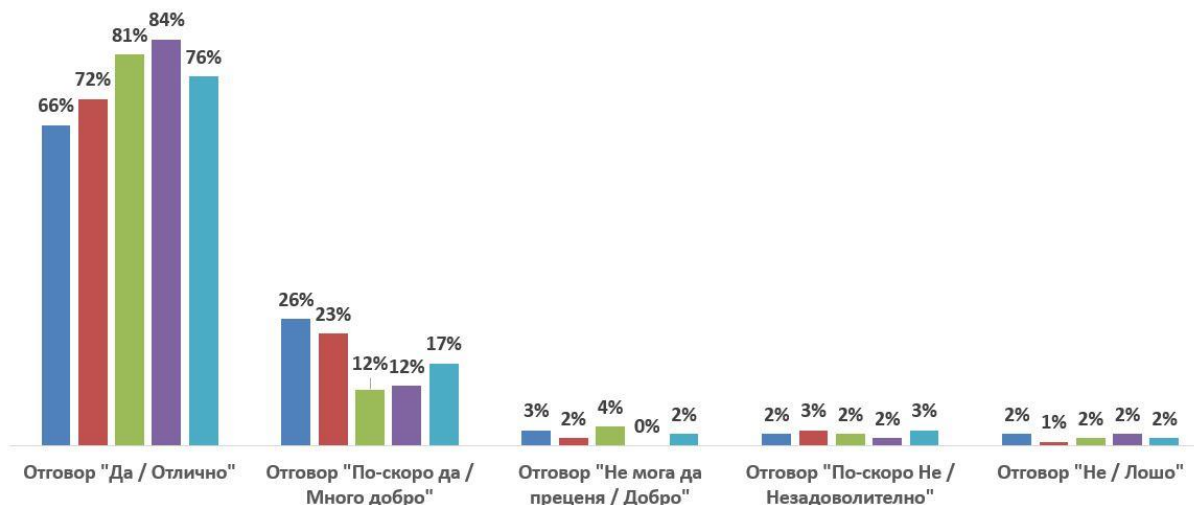
76% от респондентите са поставили обща оценка на административното обслужване „Отлично“, а 17% - „Много добро“.

На въпросите от анкетата относно достъпа и качеството на публикуваната от нас информация 92% (за достъпността на информацията) и 95% (за качеството на информацията) от респондентите са дали оценка „Отлично“ и „Много добро“.

Над 80% от анкетираните са оценили с „Отлично“ знанията и компетентността на служителите на Агенцията и отношението им към гражданите в процеса на предоставяне на административно обслужване.

Като цяло, подалите на хартиен носител анкети граждани са дали по-висока положителна оценка на административното обслужване. В попълнените от тях анкетни карти няма нито един отговор „Незадоволително“ или „Лошо“.

При електронно подадените анкетни карти „отлична“ и „Много добра“ оценка по отделните въпроси са поставили между 66 и 83 процента от анкетираните. Процентът на отговорилите с отговор „Незадоволително“ или „Лошо“ по отделните въпроси от анкетата варира от 1 до 3%.



- Въпрос № 1:  
Лесно ли намерихте информацията за интересуващата Ви административна услуга?
- Въпрос № 2:  
Информацията за интересуващата Ви административна услуга беше ли пълна, изчерпателна и разбираема?
- Въпрос № 4:  
Според Вас знанията и компетентността на обслужилия Ви служител на необходимото ниво ли са?
- Въпрос № 5:  
Отношението на обслужилия Ви служител учтиво и любезно ли беше?
- Въпрос № 6:  
Каква е Вашата обща оценка на предоставеното Ви административно обслужване?

## АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ

Чрез подаване на сигнали и жалби гражданите реагират не само на конкретни проблеми и нередности в процеса на административно обслужване и предоставянето на административни услуги, но също така очертават проблемни области, които изискват бърза и адекватна реакция от страна на администрацията.

Подавайки предложения потребителите дават насоки и идеи за подобрене на процесите и дейността ни, а също така и ни представят гледната точка на външни наблюдатели.

ИА ГИТ е предоставила множество и различни канали за подаване на сигнали, жалби, предложения и похвали. На интернет страницата ни са налични електронни форми за обратна връзка и за подаване на сигнали за корупция. Сигнали, жалби, предложения и похвали могат да бъдат изпращани на оповестените в сайта адреси на електронни пощи на централно управление и дирекциите „Инспекция по труда“, както и на хартиен носител на място в центровете за административно обслужване или по пощата и с куриерска услуга. Във всичките ни центрове за административно обслужване са налични нарочни пощенски кутии които са ясно обозначени.

През 2023 г. в ИА ГИТ е разглеждан един случай на оплакване срещу действията на служител от Центъра за административно обслужване. В хода на



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



проверката беше установено, че служителката е нарушила установени вътрешни правила и процедури. В резултат от проверката бяха предприети действия по промяна на вътрешни актове на Агенцията с цел недопускане в бъдеще на подобни инциденти.

През годината предложения във връзка с административното обслужване и предоставяните административни услуги не са подавани.

През 2023 г. писмено на хартиен носител и на електронна поща са постъпили повече от 60 благодарствени писма и похвали. Предвид функциите на Агенцията – контролен орган по спазване на трудовото законодателство и законодателството в областта на здравословните и безопасни условия на труд, почти всички похвали и благодарствени писма са по повод извършването на проверки от инспекторите по сигнали за нарушения от работодатели.

Най-често похвали и благодарност по повод на административното обслужване гражданите отправят устно при консултации на място и по телефон. 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. Същата възможност е налице и за възложителите по обществени поръчки след като заявят и получат от нас оторизиран достъп до системата.

### **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). Административно обслужване се предоставя на гражданите и на оповестените на сайта ни стационарни телефони на дирекциите „Инспекция по труда“, телефон за технически проблеми 02/ 81-01-724, телефон за граждани работещи в чужбина 02/ 81-01-747 (на телефона се дават консултации и по отношение работа на чужденци в България) и национален телефон за трудови злополуки 0800 14 008. Телефоните се обслужват в работни дни от 09.00 до 17.30 ч.

През 2023 г. на националния телефон 0700 17 670 („горещ телефон“) служителите на Агенцията са приели над 13 000 обаждания. За броя на предоставените консултации на стационарен телефон не е налична информация.





## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



По-голямата част от обажданията са свързани с консултации по въпроси от компетентността на агенцията.

Работниците се интересуват предимно по въпроси относно трудовите им възнаграждения и обезщетения и сроковете за изплащането им, работното време, почивките и отпуските, закрива при уволнение, полагане и заплащане на извънреден труд, сключване на трудови договори и документи преди постъпване на работа, прекратяване на трудови договори и др.

Често по „горещ телефон“ работниците правят запитвания за начините на подаване на сигнали, сроковете за проверки и отговор по подадени сигнали и гаранциите за запазване на анонимността им пред работодателя. Следва да отбележим, че информацията е подробно разписана на интернет страницата ни в рубриката „Въпроси и отговори“ в раздел „Административно обслужване“, а също е достъпна и през сайта ни чат-бот. Това налага извода, че при осигурена възможност гражданите предпочитат да получат бързо информация в телефонен разговор, отколкото да я търсят в електронната страница.

Най-обсъжданата с граждани административна услуга е процедурата по възстановяване на загубена трудова книжка. На потребителите се налага подробно да бъде обяснявано, защо е необходимо да събират документи по трудовия си стаж при предишните им работодатели и изразяват възмущение, че информацията не е налична в електронен държавен регистър.

Най-често консултации по „горещ телефон“ работодателите търсят по въпроси за прилагане на изискванията на нормативните актове и спазване на задълженията им при организация на работата в предприятията. Основните теми са свързани с работното време и почивките, ползването на отпуските, давностните срокове и начисляването на обезщетения, сключване и прекратяване на трудови договори и закрива при уволнение, изпълнение на задължения по подаване на информация до Инспекция по труда (отчитане на извънреден труд, подаване на декларация по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд, уведомяване за наемане на работник от трета държава) и др.

От административните услуги/режими, ориентирани към работодатели, най-често информация и консултации са търсени във връзка с:

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).

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

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. Често потребителите не желаят да предоставят формална (писмена) обратна връзка, но изразяват устно или чрез поведението си пред служителите мнението си както в случаите, когато са недовлетворени от обслужването, така и когато са останал с добри впечатления.

В тази връзка със служителите, предоставящи административно обслужване на гражданите в центровете за административно обслужване се провеждат формални (чрез предоставяне на писмена информация) и неформални – телефонни и разговори „очи в очи“ консултации по проблеми на процесите по заявяване и предоставяне на услуги чрез различни канали за достъп, организацията на работата с потребители, конкретни възникнали казуси и др..

Темите, по които граждани най-често търсят консултации в центровете за административно обслужване, са свързани с правата им като работници – продължителност на работния ден или работната смяна, задължителни почивки (междудневна, седмична и през работното време), право на ползване на отпуски по Кодекса на труда, полагане на труд на официални празници и извънреден труд и начините на заплащането му, закрила при уволнение, обезщетения при прекратяване на трудови договори, срокове за разглеждане на сигнали срещу работодатели и за отговор от страна на Агенцията 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 по следните теми:

1. сключване, изменение и прекратяване на трудови договори;
2. закрила при уволнение на някои категории работници и служители;
3. наемане на работа на непълнолетни лица;
4. обезщетения при прекратяване на трудови договори и др.



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



От ориентирите 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.

Въз основа на изложените по-горе резултати, може да се направи заключението, че през 2023 г. Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ поддържа високо качество на административното обслужване и удовлетворява очакванията на обществото, свързани с функционалните ѝ задължения.

През 2024 г. Инспекцията ще продължи:

- да полага усилия да поддържа високи стандарти в областта на административното обслужване на гражданите и бизнеса;
- да насърчава потребителите да използват електронните канали за достъп до административни услуги като по-бърз, икономичен и ефективен начин за осъществяване на административно обслужване;
- да развива възможностите на интернет страницата като най-удобно и икономично средство за популяризиране на дейността ни и за предоставяне на изчерпателна и на разбираем език информация в полза на физическите и юридическите лица;
- да поддържа и надгражда в медийното пространство образа на ефективен орган на държавното управление.