



УТВЪРЖДАВАМ: / П /

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
ЕЛЕНА АВРАМОВА

ДОКЛАД

За удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ) през 2021 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 е практика, чрез специален софтуер, ежедневно да се идентифицират по предварително зададени кодови думи публикации по отделни теми и рубрики, свързани с дейността и публичния имидж на Агенцията. Софтуерът за медиен мониторинг позволява идентифициране на публикации и в социалните мрежи. Информацията се обсъжда ежедневно с ръководството на Инспекцията по труда с цел предприемане на адекватни и своевременни действия по възникнали проблеми или изразени негативни мнения, оценки и коментари.

При извършения мониторинг през 2021 г. не са идентифицирани публикации в медиите, включително и в социалните, в които да се акцентира върху предоставяното от Агенцията административно обслужване на гражданите и бизнеса.

Анализът показва, че разпространяваната информация традиционно е с акцент върху основната дейност на ИА ГИТ, която е контролната. Поради това в нея се отразяват основно данни и коментари за проверки, резултати от тях, действия на контролните органи при трудови инциденти и други.

АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИ АНКЕТНИ КАРТИ

През 2021 г. за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване Агенцията използва анкетни карти. Анкетни карти граждани са подавали на място в дирекциите „Инспекция по труда“, както и през онлайн форма, публикувана на интернет страницата.

За периода от месец януари до месец октомври включително са подадени 101 анкетни карти, от които 94 са подадени на място (93%) и 7 по електронен път (7%).

Като източник на първоначална информация за дейността и услугите на Агенцията 26% от респондентите са посочили интернет страницата на Агенцията, 21% - от телефонен разговор, а 27% са получили информация от разговори с роднини, приятели или познати.

На въпрос дали лесно са открили информацията относно интересуващата ги услуга почти 98% от респондентите са отговорили положително. Почти 95% респонденти са отговорили положително на въпросите относно достъпността и изчерпателността на интересуващата ги информация. Също толкова анкетираните са дали положителна оценка на знанията и компетентността на обслужилите ги служители и са посочили, че отношението към тях е било любезно и отзивчиво.

Като предпочитан канал за комуникация, предоставяне на информация и осъществяване на административно обслужване, респондентите са посочили на първо място интернет страницата на Инспекцията (50%), а на второ и на трето място – обслужване по телефон и електронна поща (съответно 19% и 18%).

От 01.11.2021 г., във връзка с препоръки от одитен доклад на дирекция „Вътрешен одит“ при Министерството на труда и социалната политика, е разработена нова анкетна карта. В нея беше намален броят на въпросите и беше въведена по-разширена скала, чрез която гражданите да дават оценка. Целта на направените промени беше да бъдат улеснени и предразположени гражданите да използват по-активно този канал за предоставяне на обратна връзка относно административното обслужване.

За периода ноември – декември 2021 г. в Инспекцията са постъпили 7 броя анкетни карти по електронен път и 15 броя – подадени на място в дирекциите „Инспекция по труда“.

Положителна обща оценка на предоставеното административно обслужване са дали 91% от респондентите. Отрицателна оценка са поставили 5% от анкетираните.

На въпрос за лесно намиране на информация за интересуващата ги услуга, 82% от респондентите са отговорили положително. Също толкова са дали положителна оценка на знанията и компетентността на обслужилите ги служители. От

анкетиранияте 86% са посочили, че предоставената им информация е пълна, изчерпателна и разбираема, а 91% са дали положителна оценка на проявеното към тях отношение от страна на обслужилия ги служител.

Като предпочитан канал за комуникация, предоставяне на информация и осъществяване на административно обслужване, респондентите са посочили на първо място интернет страницата на Инспекцията (91%), а на второ и на трето място – обслужване по телефон и електронна поща (съответно 82% и 64%).

АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ

Въпреки осигурената възможност за гражданите да подават сигнали, жалби, мнения и предложения по въпроси на административното обслужване и административните услуги чрез налична на интернет страницата ни електронна форма за обратна връзка, през 2021 година през нея не са постъпвали сигнали и мнения. Постъпили са два сигнала за грубо отношение на служител при обслужване на граждани по горещ телефон. Единият сигнал е подаден до Министерството на труда и социалната политика и препратен по компетентност, а вторият – до Министерството и до ИА ГИТ. При направените проверки по сигналите не е установено грубо поведение от страна на служителите. По един от сигналите е установено, че поставеният въпрос не е бил свързан с предоставяне на информация, касаеща административното обслужване, а по отношение на сроковете за извършване на проверки по сигнали за нарушения на трудовото законодателство, които са част от процедурата по осъществяване на контрол. Въпреки това са предприети мерки служителят, който не е успял да предостави поисканата консултация, да бъде запознат от служители на дирекция „Правно осигуряване на инспекционната дейност“ с тези срокове с цел предоставяне на коректна информация при бъдещи запитвания.

За резултатите от проверките по сигналите са уведомени Министерството на труда и социалната политика и съответните податели.

Същевременно в Агенцията продължават да 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. Най-често гражданите благодарят за изплатени след намесата на контролните органи на Инспекцията по труда забавени възнаграждения 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 2021 г. служителите на Агенцията са приели над 12 000 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.

Предвид основната функция на Инспекцията – контролен орган по спазване на нормите на трудовото законодателство и здравословните и безопасни условия на труд, по-голямата част от обажданията са по въпроси и теми, свързани с контролната дейност на ИА ГИТ, правата и задълженията на работниците и работодателите във връзка с трудовите правоотношения, здравословните и безопасни условия на труд и др.

От административните услуги за физически лица най-често граждани са търсили информация за процедурата по възстановяване на загубена трудова книжка. Много от работниците в разговорите изразяват недоволство от необходимостта да събират от бившите си работодатели удостоверенията за трудовия им стаж. В хода на консултациите се констатира, че гражданите не правят или не разбират разликата между трудов и осигурителен стаж и въз основа на това често изразяват недоволство, че Инспекцията не събира информация по служебен път от регистрите на НОИ. Именно поради разликата между двата вида стаж информацията от регистъра на осигурените лица не кореспондира с необходимата информация за отразяване на трудовия стаж в трудовата книжка, поради което същата не може да бъде получена по служебен път. Информацията за трудовия стаж на един работник е налична единствено и само в документацията на работодателя, при когото работникът работи или е работил. Няма нормативно задължение тази информация да се изисква служебно от частни субекти, както и частни субекти да я предоставят на административен орган по негово искане. Предвид горното, към настоящия момент облекчаването на процедурата по възстановяване на трудова книжка не е във възможностите или компетентността на Агенцията.

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. Информацията е достъпна и чрез разработения и пуснат в употреба на интернет страницата ни през 2021 г. чатбот.

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).

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“ (ДИТ) 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 2021 г. в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ от служители на дирекция „Вътрешен одит“ на Министерството на труда и социалната

политика беше извършен Вътрешен одит за даване на увереност на административното обслужване и на документооборота в МТСП и ВРБ към министъра на труда и социалната политика. В рамките на одита служителите от министерството проведоха проучване по метода „Таен клиент“.

При извършване на проучването от одитния екип са констатирани следните слабости при предоставяне на административно обслужване и административни услуги на гражданите и бизнеса:

1. При няколко случая на позвъняване в работното време обаждането не е било прието.

2. В няколко случая гражданинът е бил прехвърлен за консултация към друг служител на друг телефон.

3. В няколко случая служителят не е бил наясно с изискуем документ по административна услуга. Във връзка с това от одитния екип е направена проверка на информацията за административната услуга в интернет страницата и е констатирано, че описанието на конкретния документ е разписано по начин, който води до объркването му с друг документ.

Във връзка с констатациите на одитния екип от страна на Инспекцията бяха предприети следните действия:

1. Беше направена корекция на информацията относно изискуемите документи за административна услуга/режим „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). Премахнат е терминът „решение на ТЕЛК“ и е заменен с текст „становище на трудово-експертна лекарска комисия“. В нарочно писмо-указание до служителите от дирекциите „Инспекция по труда“ са дадени изрични и подробни разяснения относно изискуемия документ.

2. С цитираното писмо изрично е обърнато внимание на служителите, че прехвърляне от един служител на друг при консултация по въпроси на административното обслужване и административните услуги е недопустимо.

3. С цитираното писмо е посочено, че обслужването на гражданите по обявените за консултации телефони следва да се извършва в рамките на работния ден без прекъсване.

4. С цитираното писмо са дадени и допълнителни разяснения относно публикуването на информация за административното обслужване и административните услуги в интернет страницата на Агенцията и в Административния регистър.

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. При предоставяне на обратна връзка гражданите предпочитат форми и канали за достъп, при използване на които могат да останат анонимни.

3. 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. Насърчаване на гражданите при посещения на място или при разговор по телефон да използват възможностите за обратна връзка.

2. Развиване на възможностите на интернет страницата на Агенцията за получаване на повече и по-подробна информация.

3. Привеждане на административното обслужване на гражданите по телефон в съответствие с одобрен от Министерския съвет наръчник за административно обслужване на гражданите по телефон.