



## Д О К Л А Д

### за административното обслужване и оценка на удовлетвореността на потребителите в Агенция по заетостта за 2022 година

Агенция по заетостта е администрация, второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на труда и социалната политика, за изпълнение на държавната политика в областта на *насърчаване на заетостта, защита на пазара на труда, професионално ориентиране, обучение на възрастни, както и за извършване на посреднически услуги по заетостта*. Тя осъществява дейността си на територията на цялата страна, чрез предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса от централната си администрация и териториалните си поделения – 9 дирекции „Регионална служба по заетостта“ и 106 дирекции „Бюро по труда“.

#### **I. Административно обслужване в Агенция по заетостта**

В съответствие с вписаните в Административния регистър от интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация, Агенция по заетостта предоставя общите за всички администрации и специфичните за нея административни услуги.

През периода предоставяните специфични административни услуги от Агенция по заетостта са 13, от които 10 електронни.

През 2022 година административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са предоставили общо **725 105** административни услуги, от които 723 510 специфични и 1 595 общи.

#### **1. Предоставени услуги от дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ към Централната администрация на Агенция по заетостта.**

Дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ е ангажирана с извършване на административната услуга „*Издаване на разрешения за работа на граждани на трети държави*“. През 2022 г. Агенция по заетостта е издала разрешения за работа на **1103** работници - граждани на 18 трети държави, като за същия период на 2021 г. техният брой е 819. Отчита се тенденция към увеличаване на техния брой, което е свързано най-вече с увеличението на броя на заявления за издаване на разрешения за командировани специалисти във фирми, изпълняващи договори за предоставяне на услуги на територията на страната.

В изпълнение на административната услуга „*Регистрация на заетост на граждани на трети държави*“, през 2022 г. е регистрирана краткосрочна заетост на **6 150** чужденци от трети държави, като от тях 3 902 са сезонни работници до 90 дни в сектори хотелиерство, ресторантьорство и селско стопанство; 2046 са командированите до 3 месеца чужденци по договори за изпълнение на услуги и 202 са наетите по трудово правоотношение лица с български произход. През 2021 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 6 478 чужденци от трети държави, като от тях 5 268 са сезонните работници до 90 дни в сектори хотелиерство, ресторантьорство и селско стопанство; 902 са командированите до 3 месеца чужденци по договори за изпълнение на услуги и 308 са лицата с български произход. По отношение на сезонната заетост до 90 дни се отчита намаляване на броя на подадените от работодателите декларации за

регистрация на сезонна работа до 90 дни в сравнение със 2021 г. Настъпилите промени в геополитическата обстановка и очакваните съществени промени на трудовия пазар, свързани с растящия брой украински бежанци от войната, доведе до намаляване на броя на регистриращите се за сезонна заетост чужденци от Република Украйна. Повечето от тях получиха статут на временна закрила на основание чл. 1а, ал. 3 от Закон за убежището и бежанците и придобиха право да работят, в т.ч. като сезонни работници, на територията на Република България без разрешение за достъп до пазара на труда. Целта на регистрационната процедура за сезонна заетост, е да се подпомогнат секторите на икономиката, изпитващи недостиг от работна сила поради сезонния характер на дейностите в тях. Такива са аграрния сектор и сектора на ресторантьорството и хотелиерството. Анализът на въздействието на регистрираната сезонна работа до 90 дни на лица от трети страни показва положителен нетен ефект върху развитието на туристическите услуги. В случай, че условията на пазара на труда се задържат през следващата година без промяна, се очаква недостигът от умения в секторите на туризма и селското стопанство да бъдат покрити от наличните в момента бежанци от Украйна, които са се регистрирали, че търсят работа.

Дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ е ангажирана с предоставяне на административната услуга *„Издаване на разрешение за извършване на дейност на свободна практика от работници – граждани на трети държави“*. През 2022 г. са постановени **5** решения във връзка с издаване на разрешение за извършване на дейност на свободна практика. За същия период на 2021 г. техният брой е отново 5 разрешения за извършване на дейност на свободна практика.

Със заповед на министъра на електронното управление бе създадена работна група, в която участваха и представители на АЗ, за оптимизиране на процедурите по издаване на разрешение за работа, в т.ч. и Синя карта на ЕС с цел електронизация на процесите по предоставяне на административните услуги. Работната група изготви предложение до министъра на електронното управление за стартиране на проект по изграждане на Единна платформа за документооборота (работно наименование) за всички заинтересовани страни, чрез която да се подават и получават документите, необходими на гражданите от трети страни и техните работодатели във връзка с получаването на разрешителни за работа на чужденци в Република България. Предложението на работната група за дигитализация на процедурите за издаване на разрешения е прието от министъра на електронното управление, като се очаква през 2023 г. да стартира проекта по изграждане на платформата.

През 2022 г. във връзка с изпълнение на административната услуга *„Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа“* са издадени **202** удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение през 2021 г. техният брой е бил 151. Традиционно преобладават фирмите, желаещи да предлагат посреднически услуги по наемане на работа за Република България (104) пред посредниците по наемане на работа за други държави (90) и за моряци (8). Тенденцията през 2022 г. е постепенно увеличаване на броя на издадените удостоверения след приключилата пандемия от Ковид 19 в страната и в чужбина.

Във връзка с функционирането на информационно-комуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период 67 посредника са получили електронен достъп до системата, като през 2021 г. техният брой е 45. Увеличението е свързано с повишения брой на подадените през 2022 г. заявления за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа. Като резултат се реализират следните електронни услуги за лица, предоставящи посреднически услуги по наемане на работа:

- изменения и допълнения на обстоятелствата, вписани в регистъра на издадените удостоверения за регистрация за извършване на посредническа дейност по наемане на работа. През отчетния период са обработени общо 90 он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през 2021 г. техният брой е 138 он-лайн заявки;

- подаване/публикуване на заявки за свободни работни места, обявени от посредниците. Системата е интегрирана с информационната система на Агенция по

заетостта (Националната база от данни на пазара на труда и Европейския социален фонд).

По отношение на посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа, като системата позволява автоматично извеждане на данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната страница на АЗ. През отчетния период са обработени общо 225 заявления във връзка с актуализиране на регистри за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 1077 регистрирани посредници, което е 89 на сто от общия им брой, да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА „ГИТ“, във връзка с контролната ѝ дейност. За сравнение през 2021 г. Агенция по заетостта е обработила общо 129 заявления във връзка с актуализиране на регистри и броят на посредниците, които имат достъп до електронната система е бил 1010, като се запазва тенденцията за подадени заявления в системата и на броя посредници, които използват електронната система във връзка с извършване на дейността си.

По изпълнение на административната услуга „Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа“ за 2022 г. са регистрирани нови **40** предприятия, които осигуряват временна работа. През 2021 г. техният брой е бил 29. Тенденцията е увеличаване на броя на новорегистрираните предприятия, които кандидатстват в АЗ и намаление на броя на предприятията, които желаят подновяване на регистрацията.

От месец октомври 2020 г. АЗ е създала възможност да се подават заявления/декларации с цел да се предоставят като електронни административните услуги, свързани с регистрационните и разрешителни режими /„Разрешение за извършване на дейност на свободна практика от чужденец“; Регистрация на заетост на граждани на трети държави“; „Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа“ и „Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа“/. Общият брой на предоставените през 2022 г. по електронен път услуги е **41**, от които 31 за подаване на заявление за регистрация на частни трудови посредници, 9 за регистрация на предприятия, които осигуряват временна работа и 15 за регистрация на краткосрочна заетост на работници-граждани на трети държави. Тенденцията е към увеличаване на броя на предоставените от АЗ електронни административните услуги, свързани с регистрационните и разрешителни режими.

## **2. Център за административно обслужване към Централната администрация на Агенция по заетостта.**

В Центъра за административно обслужване към Централната администрация на АЗ, за 2022 г. при посещение на място, информация и консултация са получили **1 485** потребители, а **9 716** клиенти са ползвали „горещия“ телефон като канал за достъп до услугата.

При предоставяне на информация и провеждане на консултации по телефона, през 2022 г. най-голям интерес е предизвиквала темата за международната дейност, свързана със заетост на чужденци в Република България и условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина – **3794** клиенти които са 39 % от общия брой лица, обадили се на “горещия” телефон на Агенция по заетостта.

Във връзка с осигуряване на нарасналите им потребности от работна сила през летния и зимния сезон, много местни работодатели са търсили консултация, относно процедурата и необходимите документи по наемането на сезонни работници до 90 дни от трети държави – Украйна, Молдова, Беларус и др. В последствие много от тях са търсили информация за хода на преписките.

Много запитвания са регистрирани във връзка с прилагането и на останалите процедури по наемане на работа на чужденци – „Единно разрешение за пребиваване и работа“, „Синя карта на ЕС“, Сезонна заетост от 90 дни до 9 месеца, Заетост на командировани работници и служители, които процедури са към Дирекция „Миграция“ и др. Лицата са се интересували от необходимите документи, таксите и сроковете.

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

Много обаждания са свързани с проверка на хода на процедурата и защо се бави крайното решение.

От своя страна търсещи работа лица са изразили желание да получат информация за свободни позиции за работа в чужбина, както и за условията и необходимите документи за кандидатстване.

Постъпвали са запитвания, относно реда за осъществяване на контакт с EURES съветници с цел оказване на съдействие при кандидатстване за работа на обявените в мрежата за мобилност работни места.

Много работодатели са потърсили информация за прилагането на Спогодбата за трудова миграция между България и Молдова – за кого се прилага Спогодбата, платена ли е услугата, изисква ли се разрешение за работа, има ли ограничение в броя работници, къде се подават документи.

Втора по интерес е темата за условията, реда и необходимите документи за регистрация на търсещи работа лица в ДБТ – **2500** бр. /26%/. Лицата са се интересували от сроковете и необходимите документи за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират, имат ли право на парично обезщетение за безработица, могат ли електронно да упражнят правото си на регистрация, могат ли да посетят друга дирекция „Бюро по труда“ и др.

Следваща по интерес е темата за реализирането на различни схеми по ОП „РЧР“ – **1254** бр., което е 13% от всички обаждания.

Най-голям интерес е проявен към реализираните от Агенция по заетостта проект „Солидарност“, който е в следствие от породения от военните действия в Украйна мигрантски поток и предоставя дейности за посрещане на социално-икономическите потребности на пристигналите в България разселени лица от Украйна. Запитванията са свързани с условията и реда за кандидатстване, кога ще бъдат одобрени и кога ще бъдат изплатени трудовите възнаграждения и компенсациите.

Регистрирани са запитвания и по схема „Младежка заетост“, свързани с подписването на договори с вече одобрените кандидати, както и с отчитане на изпълнението по вече сключени договори.

Продължава интересът към Проект „Родители в заетост“, чиято цел е да подпомага родителите за по-доброто съвместяване на професионалния с личния живот, като същевременно предоставя възможност за заетост на безработни лица за полагане на грижи за отглеждане на деца. Лицата са задавали въпроси, относно документите за кандидатстване, кои родители имат право да кандидатстват, условията, на които трябва да отговаря детегледача, какъв е срока за кандидатстване, къде и как се подават документи, защо е спрян проекта, ще има ли ново кандидатстване и кога.

Следващи по интерес са запитвания, свързани с реализираните от АЗ програми и мерки за заетост и обучение по ЗНЗ са отправили **607** лица /6%/. Голям интерес е проявен към процедурата за кандидатстване по програма „Старт на кариерата“. Основните въпроси, които са отправили младежите са: къде е публикуван списъкът с обявените работни места; къде се кандидатства; какви са условията и необходимите документи за кандидатстване; кога и къде ще бъдат публикувани списъците с одобрените кандидати; кога ще бъдат проведени интервютата и откога ще е започването на работа.

Постъпили са много запитвания от търсещи работа лица, относно реализираните от Агенция по заетостта НП ЗОХТУ, НП „Помощ за пенсиониране“ и насърчителни мерки по ЗНЗ–„Насърчаване на предприемачеството“ и „Насърчаване започването на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятие“.

Работодателите са се интересували от възможността за ползване на насърчителни мерки за наемане на безработни лица до 29 годишна възраст, над 55-годишна възраст и наемане на безработни лица с трайни увреждания.

За отчетния период обслужвания от служителите в отдел „Административно обслужване“ **Център за административно обслужване** е посетен от **1485** физически и юридически лица.

През 2022 г., най – голям дял заемат запитванията, свързани с необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение при безработица, съдействие за възстановяване на прекратена регистрация и др. са получили 710 лица /48%/.

Информация, относно условията и реда за работа в чужбина и процедурите за работа на граждани на трети страни в Република България – 343 броя /23%/.

Реализирането на различни програми и мерки за заетост и обучение са интересували 111 посетители /7%/.

В ЦА на АЗ през наблюдавания период са постъпили общо **327**, с 34 броя повече спрямо 2021 г., писма със запитвания, предложения и сигнали, всички от външни кореспонденти за системата на АЗ. Те са разпределени по вид както следва:

- Запитвания-218 броя;
- Предложения – 103 броя;
- Сигнали – 6 броя.

Както и през 2021 година, така и през 2022 година по-голяма част - 201 броя /61%/ от писмата са подадени пряко от граждани и юридически лица. Останалите 126 броя /39%/ са препратени по компетентност от Министерство на труда и социалната политика, Администрация на Министерски съвет, ИА „Главна инспекция по труда“, Дирекция „Миграция“ при МВР и др. за становище и отговор.

През отчетния период, както и през предходния, най-много постъпили документи – 147 броя /45%/ са относно оказване на съдействие за работа в чужбина в т.ч. чрез мрежата EURES и издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България.

На второ място, за разлика от 2021 година е кореспонденцията, свързана с търсене на съдействие за устройване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството – 85 броя /26%/. Молби са отправени от хора от т.н. групи в неравностойно положение на пазара на труда, като безработни лица с трайни увреждания и младежи до 29-годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при определен крупен работодател от съответния регион, при когото смятат, че ще получават редовно и по-голямо заплащане.

По изпълнението на отделните процедури по ОП „РЧР“ са постъпили 27 писма или 8% от общата кореспонденция. Писмата по тази тема са свързани основно със запитвания относно реализирането на процедура „Младежка заетост“, „Солидарност“ и проект „Родители в заетост“.

В много случаи, гражданите споделят, че са безработни, но основните им искания са свързани с отпускане на социални помощи и разрешаване на финансови, социални, битови, жилищни и/или други проблеми.

Кореспонденцията относно реализирането на програми и мерки за заетост, включени в Национален план за действие по заетостта за 2022 г. е 17 бр. /5%/. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в програми за заетост, в т. ч. Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания /НП ЗОХТУ/, Национална програма „Помощ за пенсиониране“, програма „Старт на кариерата“.

Темата за посредническа дейност по наемане на работа, извършвана от фирми-посредници, е интересувала 17 граждани.

За възникнали проблеми, относно упражняване на правото на регистрация като търсещи работа лица в дирекции „Бюро по труда“ са сигнализирали 6 лица или 2%.

По всички преписки са направени проучвания и е отговорено в законоустановения срок.

През анализирания период има постъпили **48** броя похвали от физически и юридически лица.

През 2022 година на електронната поща на Агенция по заетостта – az@az.government.bg са постъпили и обработени **7 144** електронни писма.

### **3. Други, предоставяни от всички администрации услуги.**

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)*, ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, през анализирания период са издали **1520** броя удостоверения.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*, отново ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, са издали **58** броя удостоверения.

По услугата *Предоставяне на достъп до обществена информация* през отчетния период са разгледани и постановени **17** решения по постъпили заявления за достъп до обществена информация по ЗДОИ.

#### **4. Предоставени специфични услуги от териториалните поделения на Агенция по заетостта - дирекции „Бюро по труда“/ДБТ/ към Главна дирекция „Услуги по заетостта“.**

През 2022 г. от предоставените специфични административни услуги от териториалните поделения на Агенция по заетостта с най-голям дял заема услугата *„Издаване на решения за прекратяване на регистрация“*, като директорите на дирекции „Бюро по труда“ са издали общо **279 412** решения за прекратяване на регистрация, за същия период на 2021 г. са издадени 358 065. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

На второ място е услугата *„Приемане на заявления и регистрация на търсещи работа лица“*. В дирекциите „Бюро по труда“ са приети и обработени **272 022** заявления на граждани, при 278 729 за същия период на 2021 г. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

На трето място е услугата *„Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места“*. В дирекции „Бюро по труда“ са приети **90 230** броя заявки за 208 138 работни места. В сравнение с предходната година се наблюдава намаление с 25 667 бр. заявки.

През 2022 г. по услугата *„Включване на безработни лица в програми/проекти и мерки за заетост и обучение“*, участие в програми и насърчителни мерки по Закона за насърчаване на заетостта са взели **25 801** безработни лица, регистрирани в териториалните поделения на Агенция по заетостта, при 19 685 безработни лица за същия период през предходната година.

През 2022 г. по услугата *„Включване в обучение на възрастни“*, в различни курсове са участвали **9 303** безработни лица, **464** заети в микро и малки и **432** в заети в средни предприятия. В сравнение с предходната година се наблюдава ръст на включените в обучение лица заети в микро, малки и средни предприятия. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

През разглеждания период Агенцията по заетостта продължи да подпомага бизнеса за осигуряване на квалифицирани кадри. Недостигът на персонал с професионална подготовка е факт в немалко икономически сектори у нас. Успоредно с това безработните лица не намират работа поради липсата на търсена на пазара на труда професия или квалификация, недостиг на опит и трудови навици или липсата на такива. Агенцията по заетостта осъществява дейности, свързани с обучението на възрастни с оглед повишаване пригодността за заетост на безработните лица на пазара на труда, чрез инвестиране в умения за повишаване на тяхната конкурентноспособност и шанса им за реализация. Провежданите обучения на лица от най-уязвимите групи на пазара на труда и повишаване на професионалната им квалификация и ключови компетенции, са в съответствие с целите за удовлетворяване на нуждите на работодателите от работна ръка. Такава възможност има в Националния план за действие по заетостта за 2022 г., като по заявка на работодателите могат да се провеждат обучения на безработни лица за придобиване на професионална квалификация и обучения на заети лица от микро и малки и средни предприятия, за придобиване на ключови компетентности. През 2022 г. по заявка на работодатели са включени в обучение 88 безработни лица, а в обучение за придобиване на ключови компетентности по реда на чл. 63, ал.1, т.3 от ЗНЗ са включени 464 заети в микро и малки предприятия и 432 заети в средни предприятия. Изразходваните средства са в размер на 115 095 лв. (в т.ч. за обучение на лицата, за стипендии на безработните лица и транспортни разходи).

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

През 2022 г. Агенцията по заетостта продължи с предоставянето на възможности за включване на безработни лица в обучения, извършвани от Държавно предприятие „Българо-германски център за професионално обучение“ (ДП БГЦПО). Тези обучения се реализират в рамките на Двугодишен план за обучения, провеждани от ДП БГЦПО в изпълнение на публичните задачи по чл.60а, ал.10 от ЗНЗ за 2021г./2022г. Обучаващата институция има клонове в градовете Пазарджик, Плевен, Стара Загора, и Смолян.

Всеки от тях предлага набор от квалификационни курсове, ориентирани към професии в административното обслужване, компютърно и информационно обслужване, счетоводство и икономика, строителство, търговия, туризъм, ресторантьорство и др., които се провеждат по график и се заплащат от Агенция по заетостта със средства от държавния бюджет. Клоновете разполагат с учебна база и съвременно оборудвани работилници за практическо обучение. Във всеки от тях на курсистите от други населени места се осигурява квартира за престоя им през периода на обучението. През 2022г. в обучения, провеждани от ДП БГЦПО са включени 2 188 безработни лица, като за обезпечаване на обученията, както и за предоставянето на стипендии, транспортни и квартирни разходи на насочените от ДБТ обучаеми са изразходвани 3 303 670 лв. от държавния бюджет.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) към МТСП са включени 535 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 189 390 лв.

През 2022 г. за повишаването на пригодността за заетост на безработните лица на пазара на труда и ускоряване на прехода от безработица към устойчива заетост, чрез инвестиране в умения за повишаване на тяхната конкурентоспособност и шанса им за трудова реализация започна реализирането на проекти на социалните партньори (проект „Стимул“ на БТПП, проект „Адаптация на работната сила“ на БСК, „С нови зелени и екологични знания и умения към нова заетост“ на КНСБ, проект „Успешни заедно“ на АИКБ, проект „Хоризонти 7“ на КТ „Подкрепа“, проект „Възможност за трудова заетост и самонаемане“ и проект „Знания и умения за работа“ на КРИБ), утвърдени със заповеди на министъра на труда и социалната политика и включени в НПДЗ през 2022 г. По проектите се провеждат обучения за придобиване на професионална квалификация (степен на професионална квалификация или част от професия) и на дефинирани ключови компетентности; осигуряване на субсидирана и несубсидирана заетост. Голяма част от успешно завършилите професионално обучение се наемат на първичния пазар или на субсидирани работни места, за не по-малко от 3 месеца (съобразно заложените параметри по конкретните проекти).

По услугата „Издаване на решения за възстановяване на регистрация“, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до директора на съответната дирекция „Бюро по труда“ са издадени **6 959** решения, при издадени през 2021 г. - 10 641 решения. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

През анализирания период, по услугата „Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение“, нови **7 325** работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са в размер на 115 301 203 лв. (в т.ч. 930 115 лв. предоставени на безработни лица за покриване на разходите за започване на самостоятелна стопанска дейност).

Ползването на насърчителните режими по ЗНЗ се извършва по реда и условията, определени с ППЗНЗ и в рамките на определените в НПДЗ средства за календарната година. Процедурата по насърчителните мерки за заетост и обучение по ЗНЗ, предоставя възможност за разкриване на работни места от работодатели, които желаят да наемат безработни лица от неравностойните групи на пазара на труда по мерките за насърчаване на заетостта и по Програмата за обучение и заетост на продължително безработни лица. Подборът и оценката на кандидат-работодателите по мерките за насърчаване на заетостта се извършва по Методика, утвърдена от министъра на труда и

социалната политика. Субсидиите се предоставят след подписването на договор по образец между работодателя и териториалното поделение на Агенция по заетостта.

През разглеждания период Агенцията по заетостта продължава реализацията на 28 регионални програми за заетост, при сътрудничество с 746 работодатели. Регионалните програми създават възможност за въздействие на местно ниво за преодоляване на социално-икономическите проблеми и негативни тенденции на пазара на труда с предоставени от държавния бюджет средства. Основната цел на програмите е създаване на възможности за трудова и социална интеграция и повишаване качеството на работната сила на безработни лица от уязвими групи на пазара на труда от областта, както и подкрепа на икономическия растеж и жизнената среда. Регионалните програми за заетост са важен инструмент на политиката по заетостта, чрез който общинските администрации могат да решават проблеми на местните пазари на труда и да постигат комплексни цели - разкриване на работни места за осигуряване на заетост на безработни лица и подобряване социалния им статус и разкриване на работни места в общополезни дейности за подобряване на условията на живот и средата на населението на територията на областта. Планираните дейности са в широк диапазон – общественополезни дейности, в т.ч. поддържане и опазване на държавната и общинска собственост, благоустройство на населеното място, опазване на околната среда, екологични дейности и др.

По услугата „Издаване на служебна бележка за удостоверяване на регистрация на търсецо работа лице” – териториалните поделения на Агенция по заетостта са предоставили на **24 062** търсеци работа лица, документ удостоверяващ регистрацията им. Услугата освен като електронна се предоставя на лицата и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи”.

## II. Оценка на удовлетвореността на потребителите в Агенция по заетостта

### **1. Най-често задавани въпроси и обсъждани проблеми („горещи теми”)**

Анализът на поставените въпроси от физическите и юридическите лица показва, че през 2022 година най-голям интерес са предизвикали следните теми:

✓ **Предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави** – работодатели и граждани са се интересували от условията, реда, необходимите документи, процедурите за достъп на граждани на трети държави да работят законно в Република България.

✓ Много от потребителите са се интересували от **проект „Солидарност”**, който е отговор на предизвикателствата от породения от военните действия в Украйна мигрантски поток и предоставя дейности за посрещане на социално-икономическите потребности на пристигналите в България разселени лица от Украйна. Дейностите по проекта са насочени към оказване на навременна подкрепа за бърза интеграция на пазара на труда на разселени лица от Украйна с осигурен достъп до пазара на труда, пристигнали в България след 24.02.2022 г. Много работодатели са се интересували от реда, условията и необходимите документи за кандидатстване, къде да проверяват за резултата от кандидатстването, къде и как да подават последващи отчетни документи и искания за плащане и др. От своя страна, украинските граждани са се интересували към коя дирекция „Бюро по труда” следва да се обърнат за съдействие при включване в проекта, какви възможности предоставя проекта, как се кандидатства за интеграционни добавки и др.

✓ И тази година са регистрирани много запитвания от лица, които са се интересували от необходимите документи, сроковете, къде да се **регистрират като безработни**, търсеци работа лица и може ли да подадат документите по електронен път.

С цел качествено административно обслужване и предоставяне на достоверна и актуална информация на потребителите, всички „горещи теми” са периодично обсъждани и анализирани със служителите, работещи в Центъра за административно обслужване на Агенция по заетостта.



## **2. Медийни публикации**

Медийната политика на АЗ е насочена към по-нататъшното изграждане на положителна обществена нагласа към провежданата от Агенцията активна политика на пазара на труда. Чрез публични изяви на представители на АЗ се осъществява активна информационно-разяснителна дейност по програми и мерки за заетост и обучение на възрастни, финансирани от НПДЗ, европейски фондове и международни проекти и нови операции по ОП РЧР.

Администрира се Фейсбук страница на АЗ чрез публикуване на информация и отговори на посетителски запитвания. Публикуват се на интернет страницата на АЗ в рубрика „Новини“ и във Фейсбук страницата на АЗ прессъобщения, които отразяват в обобщен вид резултатите от основната работа на ДРСЗ и ДБТ.

На официалната Фейсбук страница, LinkedIn профила на АЗ и YouTube канала на АЗ, които са основни комуникационни канали с целевите публики в социалните мрежи, са публикувани подготвени материали, представящи дейността на АЗ за периода, като е осъществена комуникация с посетители на профила във Фейсбук. Отговорено е на въпроси на потребители и им е оказвано съдействие при необходимост.

През 2022 г. са изготвени и публикувани 117 прессъобщения в интернет страницата на АЗ, за популяризиране дейността на АЗ; обработени са над 154 журналистически питания, в резултат на които са реализирани интервюта и участие на експерти на АЗ в репортажи по различни теми.

Широка информационна дейност е осъществена при популяризирането на обществеността за националната кампанията на АЗ „На работа в БГ“, по която в страната се проведеха на открито информационни и посреднически срещи между предлагащи и търсещи работа, в това число и украински граждани.

С активно медийно отразяване е и нововъведената мярка в помощ на украинските граждани „Солидарност“, като е организирана поредица от телевизионни и радио интервюта по темата.

Във връзка с военните събития в Украйна и големия брой украински граждани, потърсили убежище у нас, на сайта на АЗ е създаден раздел (бутон) за възможностите за работа на украински граждани, като е подготвена и публикувана информация, която се актуализира регулярно.

В условията на постепидемична обстановка и при наличието на голям брой украински граждани, бягащи от войната и търсещи убежище у нас, интересът на медиите към състоянието на пазара на труда продължава да бъде голям. Това се обуславя от високата динамика поради гореспоменатите събития. Адаптация към създадалата се ситуация се изразява в своевременното и изпреварващо предоставяне на актуална информация. Много подходяща в този момент е регулярната и изпреварваща информация – актуални данни за възможностите за работа на украински граждани, които АЗ предоставя редовно на своята електронна страница. Този подход е реализиран спрямо медиите и в социалните мрежи. Това позволява до известна степен да се контролира потокът от информация и същевременно да се отнеме напрежението в публичното пространство, като се разчита на принципа на прозрачност. Друг подход в тази ситуация, който допринася за по-лесната и по-бърза комуникация с клиентите на АЗ и медиите, е публикуването на ясна и структурирана информация на сайта на АЗ на достъпни и обособени места (отделни бутони, раздели и др.) и/или подаването на такава информация при проявен от медиите интерес.

## **3. Публичност**

✓ През месец февруари Агенция по заетостта участва със собствен щанд в единадесетото издание на форума HR INDUSTRY, организиран от Job Tiger в гр. София. По време на форума консултантите на Агенция по заетостта разговаряха с участващите фирми за възможностите, които предлага Агенцията за работодателите, като акцента бе поставен върху съдействие за наемане на персонал. Предмет на дискусиите бяха също начините за обучение на безработни лица, както и финансиране на работни места, като най-голям интерес предизвикаха схемите „Младежка заетост“ и „Заетост за теб“ по ОПРЧР.

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

✓ За поредна година Агенция по заетостта партнира на JobTiger в изложението „Национални дни на кариерата“, чието 21-о издание се проведе през месец март в София и в още няколко града в страната. В официалното откриване на събитието в столицата участие взе Милена Георгиева - заместник изпълнителен директор на Агенция по заетостта, която поздрави организатори и участници и пожела продължаващо и ползотворно развитие на дългогодишното сътрудничество между двете организации. По време на събитието експерти от Агенция по заетостта информираха посетителите за възможностите, предлагани както на търсещи работа, така и на работодатели.

✓ През месец април в Народното събрание бе представена информационната кампания „Да открянем вратата“. Автори на кампанията, която е посветена на икономическото активизиране на хората от ромската общност чрез подобряване на трудовите им умения са Агенция по заетостта и Министерство на труда и социалната политика.

✓ На 26.04.2022 г., изпълнителният директор на АЗ взе онлайн участие в Общото събрание на 12-ия Световен конгрес на WAPES – Световна асоциация на обществените служби по заетостта. WAPES е платформа за обмен на информация и знания между членуващите страни и глобален партньор в областта на заетостта и въпросите на пазара на труда. Агенция по заетостта е пълноправен член от 1997 г. и активно участва в дейността на асоциацията и във всички събития, провеждани в регион Европа, както и в част от събитията, провеждани в други региони.

✓ През месец май, Агенция по заетостта стартира национална информационна кампания на открито за български и чуждестранни граждани, в т.ч. бягащите от конфликта в Украйна, които пребивават в България. Кампанията под наслов „На работа в БГ“ се проведе в 91 точки на открито в цялата страна. В рамките на информационните събития, под специално обособените шатри на кампанията, търсещите работа получиха изчерпателна информация за възможностите за заетост в България. Лицата бяха подробно консултирани за наличните свободни работни места, както и за всички услуги, предлагани от структурите на АЗ – насочване към работодател или работни места, включване в обучение, психологическо подпомагане, професионално ориентиране и други.

✓ Агенция по заетостта участва в кариерния форум за украински граждани „Бизнесът подава ръка“, организиран в столичния Интер Експо Център от Върховния комисариат за бежанците на ООН и партньорски НПО. Агенция по заетостта участва във форума със собствен щанд, на който експерти информираха присъстващите украински граждани и работодатели за възможностите за достъп на пазара на труда в България и услугите, които могат да получат от бюрата по труда.

✓ През месец юни, Агенцията по заетостта участва в 17-ото заседание на Управителния съвет на мрежата на Обществените служби по заетост (ОСЗ), което се проведе в гр. Лил, Франция. Агенцията бе представена от Анна Делибашева – съветник по европейските въпроси на ОСЗ България. На срещата бе обменена информация относно ключови предизвикателства, пред които са изправени публичните служби по заетостта, включително подкрепа за хората, пострадали от конфликта с Украйна. Специалният гост на събитието Никола Шмит, комисар по въпросите на заетостта и социалните права, посочи българската служба по заетостта като пример за най-добра организация и координация с други институции при работата с украинските бежанци. Бе обсъдено и въздействието на изкуствения интелект върху услугите на ОСЗ и това как най-добре да бъдат подкрепени младите хора. Акцент бе поставен върху ролята на младежките медиатори и новите очаквания на младежите за предложения за работа, както и за все по-активното използване на мобилни приложения в тази посока. Представен бе проект на Европейската комисия за стратегия на хората с увреждания, заедно с пакет мерки за подобряване тяхната реализация на пазара на труда.

✓ На 20.06.2022 г., заместник изпълнителният директор на Агенция по заетостта Милена Георгиева се срещна и разговаря с изпълнителния директор на Европейския орган на труда (ЕОТ) Козмин Боянджиу. На срещата бяха обсъдени актуални теми за сезонните работници и ситуацията в Украйна. Изпълнителният директор на ЕОТ потвърди значимостта на сътрудничеството с АЗ, което намира реално

проявление в дейността на работните групи и изтъкна в заключение, че за всичко е важно прилагането на справедливи и ефективни политики на европейския трудов пазар, които да улесняват гражданите и предприятията от ЕС да се възползват от тях.

✓ Изпълнителният директор на АЗ бе част от официалните лица на откриването на Десетото издание на Европейския форум на субектите на социалната и солидарната икономика на Международния панир в Пловдив. В рамките на събитието, на самостоятелния щанд на АЗ, експерти информираха посетителите за услугите, които АЗ предлага на уязвимите групи на пазара на труда, както и за актуалните програми и мерки за заетост и обучение.

✓ През месец декември бе проведено 19-ото издание на традиционния годишен форум на институцията - „Работодател на годината 2022“, на който бяха отличени 15 работодатели от цялата страна. Наградите на отличените работодатели връчиха служебният заместник-министър председател по социалните политики и служебен министър на труда и социалната политика Лазар Лазаров, председателят на Комисията по труда, социалната и демографската политика към Народното събрание Георги Гьоков, заместник-министрите на труда и социалната политика проф. Емил Мингов, Наталия Ефремова, Надя Клисурска, председателят на Икономически и социален съвет Зорница Русинова и председателят на Държавна агенция за безработните Мариана Тошева. За първа година най-изявените работодатели, партньори на Агенцията по заетостта при осигуряването на заетост на безработни лица от цялата страна, бяха класирани в 3 категории:

- **„Работодател със значим принос за осигуряването на заетост на регионалния трудов пазар“**
- **„Успели заедно“**
- **„Активни заедно“** – нова категория

В първата категория на форума на Агенцията по заетостта - **„Работодател със значим принос за осигуряването на заетост на регионалния трудов пазар“** е отличен по един работодател от територията на деветте регионални дирекции на Агенцията в страната. Той е наел на работа и запазил заетостта на своите служители със съдействието на бюрата по труда и без държавни субсидии:

- За региона на Благоевград - „Пирин Трейдинг“ ЕООД, с. Брезница, община Гоце Делчев. Работодателят е производител на дамско и мъжко облекло. Той започва работа през 2008 г. с 59 наети лица, а към месец септември 2022 г. числеността на персонала е вече 116. През годината е устроил на работа 20 безработни, като 8 от тях са от уязвимите групи. Фирмата често се включва в информационни кампании, трудови борси и др. събития, организирани от местното бюро по труда.

- За региона на Бургас - „Палиррия България“ ЕАД, гр. Нова Загора. Предприятието е най-голямото в сферата на хранително-вкусовата промишленост в област Сливен. С подкрепата на бюрата по труда в Нова Загора, от началото на 2022 г. осигурява заетост на 59 регистрирани безработни лица на първичен пазар на труда, като близо половината от тях са от рисковите групи, включително 9 безработни младежи, 14 лица на възраст над 55 години, и 4 продължително безработни лица. Фирмата осигурява обучения за персонала си, както и безплатен служебен транспорт, като наема служители и от община Твърдица, която е с високо равнище на безработица.

- За региона на Варна - „Добрич шуус“ ООД, гр. Добрич. Компанията е създадена през 2014 г. и е водещ производител на обувки в региона, с персонал от 53 души. От началото на годината работодателят е обявил 32 свободни работни места и е осигурил заетост на 22 безработни лица на първичен пазар на труда, 7 от тях са от неравностойните групи - безработни над 55 години. Запазил е заетостта на 25 лица след субсидирана заетост по проект "Заетост за теб".

- За региона на Ловеч - Производствено-потребителна обслужваща кооперация на частни стопани „ЗЕМЕДЕЛЕЦ 93“, с. Козловец, община Свищов. Една от крупните земеделски кооперации в региона на Ловеч, която обработва около 27 000

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

декара площ и е една от малкото в региона, която осигурява заетост на полевъдни работници. През 2022 г. кооперацията наема на работа 44 безработни лица, от които 26 на възраст над 55 години. Оказва подкрепа за активирането и интеграцията на пазара на труда на семейства, включени в услугата на Агенция по заетостта "Семеен трудов консултант", в резултат на което до момента е наела на работа 5 семейства.

- За региона на Монтана – „Интелигентни системи за сигурност“ ООД, гр. Враца. Фирмата има повече от 20 г. опит в развитието и производството на електронни и електромеханични продукти. Тя е ключов работодател в обхвата на бюро по труда във Враца и оказва съществено влияние на местния пазар на труда. Само тази година наема 45 безработни лица на първичен пазар, от които 2 украински граждани. Наема на работа 9 безработни младежи, 2 лица с трайни увреждания, 6 безработни лица над 55 годишна възраст и 1 продължително безработно лице. Компанията осигурява ваучери за храна на персонала си, участва в дуално обучение в системата на образованието, включва се в трудови борси и други събития, организирани от бюро по труда във Враца.

- За региона на Пловдив – „ОПТИКС“ АД, гр. Панагюрище. Фирмата е специализирана в конструирането и производството на оптични, оптико-механични и оптико-електронни възли и изделия с военно и гражданско предназначение. През 2022 г. продължава да инвестира в своето развитие, като открива нова производствено-административна база в Пловдив. Така се създава възможност да се разкрият още 100 нови работни места и да се привлекат млади кадри с технически компетентности и от други региони на страната - София, Пловдив и Пазарджик. Работодателят осигурява заетост на 58 лица през 2022 г., от които 13 младежи до 29 г. Освен това реализира дуално обучение на 26 младежи. За персонала са осигурени различни видове бонуси и застраховки, транспортни и квартирни разходи на живеещите извън Панагюрище, обучение и др.

- За региона на Русе – „Витте аутомотив“ ЕООД, гр. Русе. Компанията е лидер в разработване и произвеждане на иновативни системни решения за ключалки, предни и задни капаци, интериор и седалки. Тя е ключов работодател на местния пазар на труда, наел 34 работници и служители на първичен пазар за срок не по-малък от 6 месеца в периода януари - септември 2022 г., в т.ч. 10 безработни над 55 години, 7 младежи и 1 продължително безработен. На своите служители предлага безплатен служебен транспорт, обхващащ гр. Русе и няколко близки населени места, както и ваучери за храна, безплатни спортни занимания, допълнителна медицинска застраховка, безплатни курсове и обучения. Участва активно в организирани от бюро по труда в Русе трудови борси и дни на работодателя.

- За региона на София – „ИНТЕГРЕЙТИД МИКРО-ЕЛЕКТРОНИКС БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, гр. Ботевград. Фирмата е част от по-голямо бизнес семейство, което се нарежда на 6-то място в света сред най-добрите производители на електронни модули за автомобилната индустрия. Тя е дългогодишен партньор на бюро по труда в Ботевград. До септември 2022 г. успява да осигури заетост на 37 безработни лица от региона на първичния пазар, от които 9 безработни младежи до 29 г., 3 безработни лица на възраст над 55 г., както и 4 украински граждани. Работодателят осигурява широк социален пакет за своя персонал – програма за отстъпки, медицински прегледи, ваучери за храна, карти за спорт, безплатен служебен транспорт и др.

- За региона на Хасково – „АРИЕТЕ БГ“ ООД, гр. Хасково. Компанията е един от водещите производители на части за автомобили в страната и региона. Ключов работодател за бюро по труда в Хасково с 330 заети към момента лица, от които през 2022 г. са наети 26 безработни, като 5 от тях са лица над 55 г., а 4 са младежи до 29 г. Фирмата осигурява транспорт на 98 наети лица в рамките на община Хасково, както и от съседни общини, вкл. от малки, икономически неактивни населени места. Работодателят предоставя бонуси за преизпълнение на целите и ваучери на наетите лица.

Втората категория на форума на Агенцията по заетостта - **„Успели заедно“** отличава на национално ниво 3-ма работодатели и наети от тях безработни лица, които

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

чрез посредничеството и услугите на съответното бюро по труда успяват заедно да преодолеят съществени пречки и да осигурят заетост:

- Детска градина „Васил Левски“, гр. Твърдица, подкрепена от Дирекция „Бюро по труда“ - Нова Загора. Работодателят дава възможност за трудова реализация на редица представители на неравностойните групи на пазара на труда и заявява свободни работни места на първичен пазар за висококвалифицирани специалисти. Наема на работа жена, която след различни опити за намиране на подходящо работно място, включително и в чужбина, успява да се преориентира професионално със съдействието на бюрото по труда, като завършва обучение за помощник-възпитател.

- „Институт по дървообработване“ ООД, подкрепен от дирекция „Бюро по труда“ - Пазарджик. Работодателят е микропредприятие с предмет на дейност механично обработване на метал, научно-изследователска, инженерингова и проектно-конструкторска дейност в областта на дървообработваща и мебелна промишленост. Неговото партньорството с бюрото по труда в Пазарджик датира още от 2004 г. Получава наградата за устройването на работа на жена с висше образование, която никога не е работила по специалността си. Дава ѝ шанс да се реализира като инженер, и започва работа с осигурен наставник и серия от квалификационни курсове

- „ВИ ПЕЙНТ“ ЕООД, подкрепен от Дирекция „Бюро по труда“ - Панагюрище. Фирмата е с предмет на дейност повърхностно обработване и нанасяне на покритие върху метал. Работодателят наема със съдействие от бюрото по труда в Панагюрище млад мъж, който притежава средно образование с профил изобразително изкуство и епикриза от ТЕЛК – с 80% трудоспособност.

Третата и представена за първи път тази година категория на форума на Агенцията по заетостта - **„Активни заедно“** отличава на национално ниво 3-ма работодатели, които съвместно със служителите на бюрото по труда съдействат за активиране на неактивни лица и в резултат успяват да постигнат включване в обучение или заетост:

- Държавно предприятие „Национална компания железопътна инфраструктура“, железопътна секция Шумен, подкрепено от Дирекция „Бюро по труда“ - Провадия. Работодателят е предприятие с предмет на дейност експлоатация на инфраструктурата в сухопътния ж.п. транспорт. Активираното лице е сирак, без доходи и без професионална квалификация, който живее при дядо си в малко село и напълно се е изолирал. Със съдействието на бюрото по труда е активиран да се регистрира като безработен и дори се явява на държавен зрелостен изпит за средно образование. Много скоро след това започва работа при работодателя, като успоредно с това му е предложена услугата „Консултация и менторство след започване на работа“.

- "Профес-консулт" ЕООД, подкрепен от Дирекция „Бюро по труда“ - Благоевград. Работодателят е от сферата на почистването и ползва услугите на бюрото по труда в Благоевград повече от 10 години. Активираното лице е жена с основно образование, без професионална квалификация, която сама отглежда дете на 5 години. Тя е извън трудовия пазар от около 6 месеца. Бюрото по труда в Благоевград успява да я активира чрез информационните събития по проект „Готови за работа“ на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Резултатът е регистрация в бюрото по труда и много скоро след това започване на работа. От бюрото по труда включват жената в услугата "Консултация и менторство след започване на работа", в която и работодателят активно участва.

- „Райхле и Де-Масари България Пръдакшън“ ЕООД, подкрепен от Дирекция „Бюро по труда - Сердика“ гр. София. Фирмата е швейцарска – водещ световен производител на оптични компоненти за комуникационни мрежи, с численост на персонала в България от 415 души. Компанията е ключов работодател за ДБТ-Сердика и е първата, която откликва на призивите за наемане на украински граждани. Активираните лица са две - семейство украински граждани, бежанци от войната в Украйна със статут на временна закрила. Служителите на бюрото по труда посещават украинските граждани в центъра за настаняване, изготвят им трудови профили и ги консултират за възможностите за професионална реализация в България. Търсейки

насочване към подходящи работни места, трудовите посредници стигат до работодателя, който съвсем скоро наема на работа украинските граждани. Тяхната заетост е запазена до настоящия момент, вече над 6 месеца. Впоследствие фирмата наема още шестима украински граждани.

✓ За периода Агенцията по заетостта организира и проведе **81** трудови борси, които предоставиха на търсещите работа лица и работодатели актуална информация за пазара на труда в директни срещи. На борсите са присъствали **8 765** търсещи работа лица и **814** работодатели, които са обявили **7 954** свободни работни места. Резултатите от проведените трудови борси се обобщават и се публикуват ежемесечно на сайта на АЗ.

#### **4. Обратна връзка и управление на качеството**

✓ През 2022 г. Агенция по заетостта стартира две проучвания на потребностите на работодателите в България от работна сила:

- Първо проучване от 01.02.2022 г. до 18.03.2022 г. – **3 369** анкети;
- Второ проучване от 07.09.2021 г. до 14.10.2021 г. – **4 409** анкети.

Анкетирането се извърши чрез подаване на онлайн анкетен формуляр, в който всеки работодател можеше да посочи какви умения, компетентности и професии трябва да притежават кандидатите за работа и персонала в техните предприятия. Успоредно с това работодателите имаха възможността да заявят и потребностите си от от работници без специална квалификация, както и такива изискващи специфична правоспособност.

След обобщаване на анкетите се установи, че през следващите 3-5 години най-търсени на пазара на труда ще бъдат специалистите с висше образование от области – Педагогика, Икономика и Електротехника, електроника и автоматика, докато търсенето на специалисти със средно образование най-често ще е по специалности – търговия на едро и дребно, строителството, производствените технологии – текстил, облекло, обувки и кожи, машиностроене, металообработване и металургията и др.

Както и при предишните проучвания данните ще се използват при подготовката на краткосрочните мерки и програми за организиране и провеждане на подходящи обучения за професионални и ключови умения, с цел те да бъдат ориентирани спрямо изискванията на работодателите.

Агенцията по заетостта се стреми да предоставя качествени и адекватни на потребностите на клиентите си услуги. Мнението, бележките, предложенията за подобряване на дейността, споделени от ползвателите на услугите са важни за развитието и модернизиранието на държавната институция. Затова и on-line анкетите са постоянно отворени за клиентите ѝ. В настоящите условия е особено важно чрез тях да се проучи доколко новите и адаптираните към извънредната обстановка услуги и начини за предоставянето им са подходящи за безработните и работодателите и какво още Агенцията може да подобри, за да се повиши тяхната удовлетвореност. През 2022 година са попълнени 8013 on-line анкети, разпределени по видове, както следва:

- проучване на удовлетвореността от предлаганите услуги от Дирекции „Бюро по труда“ - за работодателите, предлагащи работа – 232 бр.;
- проучване на удовлетвореността от предлаганите услуги от Дирекции „Бюро по труда“/Кариерен център- за търсещите работа безработни, заети, учащи и пенсионери – 904 бр.;
- проучване на удовлетвореността от участието на търсещите работа лица в професионално обучение или обучение за придобиване на ключова компетентност – 390 бр.;
- проучване на потребностите на лицата от обучение за професионална квалификация и/или ключови компетентности – 245 бр.;
- проучване на интересите на младежите към програма "Старт на кариерата" – 80 младежи;
- междуинституционално проучване сред пребиваващи в България украински граждани – 2892 украински граждани;
- проучване на нагласите на работодателите да наемат пристигащи от Украйна граждани – 344 работодатели;
- очаквания и предложения за нов сайт на Агенцията по заетостта – 37 бр.;

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

- проучване на нагласите на украинските граждани за работа в България – 2889 бр.

✓ Анкетно проучване, отнасящо се до административното обслужване в Центъра за административно обслужване в ЦА на АЗ

През анализирания период, с попълване на анкетни карти по образец от посетители в Центъра за административно обслужване на ЦА на АЗ, се проведе анкетно проучване за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставеното административно обслужване.

В проучването взеха участие 65 лица – 41 жени /63%/ и 24 мъже /37%/.

### РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ на анкетираните лица по възраст

<b>18-34 г.</b>	<b>35-49 г.</b>	<b>50-63 г.</b>	<b>над 63 г.</b>
23 /35%/	31 /48%/	7 /11%/	4 /6%/

### РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ на анкетираните лица по степен на образование

<b>без образова- ние</b>	<b>начално образова- ние</b>	<b>основно образова- ние</b>	<b>средно образова- ние</b>	<b>висше образова- ние</b>
0	3 /5%/	18 /28%/	24 /37%/	20 /31%/

При разпределението на анкетираните 43% са безработни лица, 31% работодатели, 14% - заети, 6% учащи и 6% пенсионери.

Над 78% от анкетираните лица споделят, че първоначална информация за предоставяните от Агенция по заетостта услуги са получили от роднини, приятели познати; телевизионна медия; вестници/списания; афиши, плакати.

От анкетираните лица, 82% считат, че служителите се държат с тях вежливо, с уважение и разбират същността на запитването или проблема.

Осемдесет и шест процента /86%/ от анкетираните смятат, че информацията и устните обяснения са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни.

✓ В периода от 30.04.2022 г. до 23.05.2022 г., по метода „Таен клиент“, от ръководството и служители на ЦА на АЗ бяха извършени 22 проверки, в интервала от 12.00 часа до 14.00 часа, една на място и една по телефона в ЦАО на АЗ и 20 по телефона в различни териториални поделения, избрани на случаен принцип, от регионите на деветте ДРСЗ.

В резултат на проверките се установи, че всички посочени в сайта на АЗ телефони за информация, се обслужват от служители от ДБТ, обект на проверката и се спазва стриктно непрекъсваем режим на работа с потребителите. При водене на телефонния разговор, служителите се представиха с име, фамилия и администрацията, към която принадлежат. Демонстрираха учтивост, внимание, търпение и отговориха на зададените въпроси изчерпателно на ясен и достъпен език. В края на разговора поискаха обратна връзка дали предоставената информация е достатъчна и необходимо ли е нещо допълнително.

✓ Агенция по заетостта предоставя на своите потребители различни канали за достъп до административното обслужване – „лице в лице“, „гореща телефонна линия“, „електронна поща“, поща /чрез лицензиран пощенски оператор/, Системата за сигурно електронно връчване.

✓ Агенция по заетостта анализира постъпилите през годината сигнали, предложения, жалби и похвали от физически и юридически лица. През анализирания период в ЦА на АЗ са постъпили 327 броя писмени запитвания, предложения, сигнали и похвали, в ДРСЗ – 54 броя, а в ДБТ – 473 броя. С цел намаляване броя на сигналите и

## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

жалбите са предприети редица мерки за подобряване на обслужването на клиентите в системата на Агенция по заетостта, както следва:

- Определени са приемни дни за срещи на граждани с ръководството на Агенцията, така че гражданите могат лично да задават въпроси, да излагат идеите и предложенията си за развитието на институцията и за модернизирването на услугите, които тя предоставя. Ръководителите на АЗ редовно се запознават с проблемите на потребителите и се ангажират с бързи и ефективни решения.
- Спазване на поетите ангажименти в Хартата на клиента на АЗ.
- Стриктно спазване на Наредбата за административното обслужване и приетите във връзка с нея Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенция по заетостта.
- Полагане на усилия за бързо разглеждане на административните преписки, което води до тяхното приключване преди определените в Административно процесуалния кодекс законово установени срокове.
- Предоставяне на пълна и подробна информация на клиентите, посетители или обадили се на „горещия телефон“ в Центъра за административно обслужване на АЗ по всички интересувачи ги актуални теми и въпроси.
- Своевременно актуализиране и оформяне на зоните за самоинформиране с актуална и разбираема за клиентите информация.
- Прилагане на екипен принцип на работа, което води до взаимозаменяемост на служителите в процеса на обслужване на търсещите работа лица и работодателите за постигане на пълна удовлетвореност, съобразно компетенциите на ДБТ;
- Увеличаване на контактите с работодателите, с цел разкриване на повече работни места и поддържане на непрекъсната връзка с работодателите, обявили работни места до окончателния избор на кандидата, със стремеж за недопускане предоставянето на невярна информация, относно свободните работни места;
- Прилагане на индивидуален подход при оценка на възможностите и предпочитанията на търсещите работа лица;
- Провеждане на срещи на директорите на ДРСЗ и ДБТ с клиенти, както ежесечно, в регламентирания приемен ден, така и при необходимост извън графика, с цел запознаване с проблемите на конкретното лице, преценка на възможностите и предприемане на действия за разрешаването им;
- Лични срещи с отправилите искания или подали сигнали лица, с цел изясняване на обстоятелствата по поставените проблеми и оказване на съдействие;
- Запознаване на служителите от ДБТ с постъпилите жалби и сигнали от физически лица, както и обсъждане на причините, довели до подаването им;
- Прилагане на индивидуален подход при обслужване на т.н. „трудни клиенти“;
- Обявени телефони, на които гражданите могат да получат информация по интересувачи ги въпроси;
- Публикуван в рубриката „Финансови стимули за запазване на заетостта“ списък на телефони от всички ДРСЗ и ДБТ за консултиране на кандидатите, желаещи да ползват компенсации;
- Получаване на обратна информация чрез кутия за мнения, предложения и препоръки и периодично провеждане на анкетни проучвания за удовлетвореността на клиентите от предлаганите от ДБТ услуги;
- Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез анкетни карти, кутия за мнения и предложения, както „горещ телефон“ и електронна поща.

### Награди:

✓ През месец март Агенцията по зетостта бе наградена от **конкурса „Икономика на светло“** на Асоциацията на индустриалния капитал в България (АИКБ). Номинацията е в категорията „За личност или организация, допринесла за ограничаване и превенция на неформалната икономика посредством активна позиция“,



## АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

а призьт е връчен за кампанията „Права през всички сезони“, в която Агенцията бе водещ партньор на Европейския орган по труда.

✓ През месец юни, на специална церемония, Агенция по заетостта бе наградена за **„Активни социални политики за развитие и цялостен принос за по-добър живот в България“** по време на националния форум с международно участие „25 години ВИЗИЯ ЗА ПО-ДОБЪР ЖИВОТ“, организиран от Национален алианс за социална отговорност (НАСО). Юбилейните награди се връчват по случай 25-та годишнина от началото на работата по мисията „ВИЗИЯ ЗА ПО-ДОБЪР ЖИВОТ“ и създаването на Агенция за социално развитие (АСР) „Вижън“ и НАСО.

 Expired certificate

X

---

ПОЛИНА МАРИНОВА  
Изпълнителен директор  
Signed by: Polina Kostadinova Marinova