

8.3.2024 г.

X 30-00-6600

Signed by: Antoaneta Nikolcheva Miteva



ДОКЛАД

за административното обслужване и оценка на удовлетвореността на потребителите в Агенция по заетостта за 2023 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 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 2023 година административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са предоставили общо **644 152** административни услуги, от които 643 424 специфични и 728 общи.

1. Предоставени услуги от дирекция „Разрешителни и трудова миграция“ към Централната администрация на Агенция по заетостта.

Дирекция „Разрешителни и трудова миграция“ е ангажирана с извършване на административната услуга „Издаване на разрешения за работа на граждани на трети

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

държави". През 2023 г. Агенция по заетостта е издала разрешения за работа на **1662** работници - граждани на трети държави, като за същия период на 2022г. техният брой е 1103. Отчита се тенденция към плавно увеличаване на техния брой, което е свързано най-вече с увеличавания брой 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 2023 г. регистрирана краткосрочна заетост на **11 480** чужденци от трети държави, което е с 54 % повече от регистрираната краткосрочна заетост за 2022 г. (6 150). От тях 4 224 са командированите до 90 дни чужденци по договори за изпълнение на услуги на територията на Р. България. Извършена е регистрацията в АЗ на трудовата заетост на 168 лица от български произход. През отчетния период е регистрирана сезонна заетост до 90 дни на 7088 чужденци, по подадени 1801 декларации на работодатели. По отношение на сезонната заетост до 90 дни се отчита увеличаване на броя на подадените от работодателите декларации и извършените регистрации на сезонна работа до 90 дни в сравнение със същия период на 2022 г. (3902 лица). Целта на тази регистрационна процедура 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.

Дирекция *„Разрешителни и трудова миграция“* е ангажирана с предоставяне на административната услуга *„Издаване на разрешение за извършване на дейност на свободна практика от работници – граждани на трети държави“*. През 2023 г. са постановени **7** решения във връзка с издаване на разрешение за извършване на дейност на свободна практика. За същия период на 2022 г. техният брой е 5 разрешения за извършване на дейност на свободна практика.

Като цяло, тенденцията през отчетния период е към увеличаване на броя на подадените заявления/ декларации от работодатели и предоставените от АЗ положителни становища/разрешения на чужденци за достъп до българския пазар на труда в сравнение с 2022 г.

Важен фактор за тази тенденция се явяват изменения и допълнения на Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ) и Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност (ЗТМТМ) през 2021 г., с които се регламентира единна процедура за кандидатстване за 4-те процедури – ЕРПР, СК на ЕС, РСЗ и ВКТ, и се облекчиха условията за достъп до пазара на труда на работници-граждани на трети държави. С влезлите сила от 28.01.2023 г. законодателни промени в ЗТМТМ и ЗЧРБ, бяха въведени

част от изискванията на Директива (ЕС) 2021/1883 на Европейския парламент и на Съвета от 20 октомври 2021 година относно условията за влизане и пребиваване на граждани на трети държави за целите на висококвалифицирана трудова заетост и за отмяна на Директива 2009/50/ЕО на Съвета. Промените облекчиха процедурата за издаване на разрешение за пребиваване и работа тип Синя карта на ЕС, като бяха намалени и административните срокове на АЗ във връзка с предоставяне на достъп до българския пазар на труда на граждани на трети държави.

Със Заповед № МЕУ-4416/03.06.2022 г. 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 документооборот (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. През 2022 г. проектът бе възложен от Министерството на електронното управление /МЕУ/ за изпълнение на „Информационно обслужване“ АД. Към 31.12.2023 г. е изготвен от изпълнителя „Анализ на данните и изискванията“ към системата, който е съгласуван със заинтересованите страни и е одобрен от МЕУ. Предстои разработване и внедряване на системата до 31.03.2024 г.

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

В ЦА на АЗ през наблюдавания период са постъпили общо **127** писма със сигнали, предложения и похвали, всички от външни кореспонденти за системата на АЗ. Те са разпределени по вид както следва:

- Сигнали – 7 броя;
- Предложения – 82 броя;
- Похвали – 38 броя.

Запазва се тенденцията по-голяма част от писмата – 79 броя /62%/ да са подадени пряко от граждани и юридически лица. Останалите 48 броя /38%/ 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 на първо място е кореспонденцията, свързана с търсене на съдействие за устройване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството – 42 броя /33%/. Молби са отправени от хора от т.н. групи в неравностойно положение

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

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.

На второ място – 25 броя /20%/ са писмата, 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.

По изпълнението на отделните процедури по ОП „РЧР” и П „РЧР” са постъпили 23 писма или 18% от общата кореспонденция. Писмата по тази тема са свързани основно със запитвания, относно реализирането на различни процедури и проекти - „Младежка заетост” и „Младежка заетост+”, „Родители в заетост”, обучение с ваучери за придобиване на дигитални умения по ключова компетентност (КК) 4 „Цифрова компетентност” и др.

Въпроси и проблеми, свързани с необходимите документи за регистрация, начините за регистрация, къде става регистрацията, може ли да упражнят правото си на регистрация онлайн и др. са отправили 14 лица /11%/.

Кореспонденцията, относно реализирането на програми и мерки за заетост, включени в Национален план за действие по заетостта за 2023 г. е 13 бр. /10%/. 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 6 граждани.

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

За отчетния период обслужвания от служителите в отдел “Административно обслужване” **Център за административно обслужване** е посетен от **1009** физически и юридически лица.

През 2023 г., най – голям дял заемат запитванията, свързани с условията и реда за работа в чужбина и процедурите за работа на граждани на трети страни в Република България – 358 броя /35%/.

Следваща по интерес е темата, свързана с необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение при безработица, съдействие за възстановяване на прекратена регистрация и др. – 277 бр. /27%/.

Информация, относно реализирането на различни схеми по ОП „РЧР” и П „РЧР” са интересували 142 посетители /14%/.

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

Телефонните запитвания на "горещия телефон" на АЗ за 2023 г. са **8 295** броя.

При предоставяне на информация и провеждане на консултации по телефона, през 2023 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 – 2953 клиенти, които са 36 % 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. Много обаждания са свързани с проверка на хода на процедурата и защо се бави крайното решение.

От своя страна търсеци 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.

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 търсеци работа лица в ДБТ – 1910 бр. /23%/. 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" и П "РЧР" – 1411 бр., което е 17% от всички обаждания.

Голям интерес е проявен към стартиралата в края на месец декември прием на заявления за обучение с ваучери за придобиване на дигитални умения по ключова

компетентност (КК) 4 „Цифрова компетентност“, финансирано по Националния план за възстановяване и устойчивост, където могат да се включат безработни и заети лица, като фокусът е върху лицата в неравностойно положение, тези без дигитална грамотност, лица от ромски произход, лица с ниско равнище на образование, с ниски/или без дигитални умения, по-възрастни лица и други.

Регистрирани са запитвания и по схема „Младежка заетост“ и „Младежка заетост +“, свързани с условията и необходимите документи за кандидатстване, срок за 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.

Следващи по интерес са запитвания, свързани с реализираните от АЗ програми и мерки за заетост и обучение по ЗНЗ - 747 броя /9%/. 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.

През 2023 година на електронната поща на Агенция по заетостта - az@az.government.bg са постъпили и обработени **8 971** 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 **604** броя удостоверения.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*, отново ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, са издали **87** броя удостоверения.

По услугата *Предоставяне на достъп до обществена информация* през отчетния период са разгледани и постановени **37** 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 2023 г. от предоставените специфични административни услуги от териториалните поделения на Агенция по заетостта с най-голям дял е услугата „Приемане на заявления и регистрация на търсещи работа лица“. В дирекциите „Бюро по труда“ са приети и обработени **256 876** заявления на граждани, при 272 022 за същия период на 2022 г. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

На второ място е услугата „Издаване на решения за прекратяване на регистрация“, като директорите на дирекции „Бюро по труда“ са издали общо **250 836** решения за прекратяване на регистрация, за същия период на 2022 г. са издадени 279 412. 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 **71 604** броя заявки. В сравнение с предходната година се наблюдава намаление с 18 626 бр. заявки.

По услугата „Издаване на служебна бележка за удостоверяване на регистрация на търсещо работа лице“ – териториалните поделения на Агенция по заетостта са предоставили на **21 459** търсещи работа лица, документ удостоверяващ регистрацията им. Услугата освен като електронна се предоставя на лицата и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

През 2023 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 **12 048** безработни лица, регистрирани в териториалните поделения на Агенция по заетостта, при 25 801 безработни лица за същия период през предходната година.

По услугата „Включване в обучение на възрастни“, в различни курсове са участвали **9 031** безработни лица. Услугата освен като електронна се предоставя и в партньорство чрез посредничеството на „Български пощи“.

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 **6 664** решения, при издадени през 2022 г. – 6 959 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

1 550 работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение.

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. През 2023 г. НПДЗ бе одобрен в последното тримесечие на годината, което обуславя и по-малкото сключени договори. 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 2023 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 **173** удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение през 2022 г. техният брой е бил 202.

По изпълнение на административната услуга *„Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа“* за 2023 г. са регистрирани нови **34** предприятия, които осигуряват временна работа. През 2022 г. техният брой е бил 40.

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 2023 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 – „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.

✓ Голям интерес е проявен към стартирания в края на месец декември прием на заявления за обучение с ваучери за придобиване на **дигитални умения по**

ключова компетентност (КК) 4 „Цифрова компетентност“, финансирано по Националния план за възстановяване и устойчивост, където могат да се включат безработни и заети лица, като фокусът е върху лицата в неравностойно положение, тези без дигитална грамотност, лица от ромски произход, лица с ниско равнище на образование, с ниски/или без дигитални умения, по-възрастни лица и други.

✓ 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.

✓ И тази година са регистрирани много запитвания от лица, които са се интересували от необходимите документи, сроковете, къде да се регистрират като безработни, търсещи 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, финансирано от НПДЗ, европейски фондове и международни проекти и операции по ОП РЧР и ПРЧР.

Организиран са публични събития, посещения в страната, семинари и пресконференции с участието на ръководството на АЗ и експерти за популяризиране на инициативи на АЗ, предлаганите услуги и мерките за подкрепа на гражданите и бизнеса. Популяризиране на дейностите и резултатите по проектите по ПРЧР и НПВУ.

През 2023 г. Агенция по заетостта е взела участие в организацията и провеждането на следните събития:

✓ Национална информационна кампания „Да работиш (е) яко!“ по проект „Започвам работа“ - Компонент 1 „Активиране“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027, по която са проведени 84 събития в цялата страна – трудови борси, информационни събития и кариерни форуми;

✓ За първа година Агенция по заетостта участва като партньор в проучването в областта на човешките ресурси HR SCREENING 2023 на Менпауър България. Така се обединяват усилията на HR-общността и държавните институции. Традиционното национално проучване на Менпауър България стартира през 2023 г. и с партньорството

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

на Българска асоциация за управление на хора (БАУХ).

✓ Участие на изпълнителния директор на АЗ в международна конференция на заинтересованите страни, организирана от Европейската мрежа на Обществените служби по заетостта (ОСЗ). Темата на срещата, която се проведе в гр. Брюксел, Кралство Белгия, бе „Укрепване на работната сила и преодоляване на пропастта в уменията“. Целта на конференцията бе да засили диалога и партньорството между отделните ОСЗ, за да може да се увеличат потенциалните ползи от бъдещи промени на пазара на труда. Тазгодишното издание е посветено на изследването на ролята на обществените служби по заетостта и по-широката екосистема на уменията за постигане на целите на Европейската година на уменията.

✓ Участие на АЗ в инициативата на президента „Подкрепи една мечта. 111 са завършилите през 2023 г. средно образование младежи от специализирани институции, които получиха подкрепа за своето професионално развитие от Агенция по заетостта в рамките на инициативата на президента на Република България „Подкрепи една мечта“. Към всеки един от младежите Агенцията подходи индивидуално, в зависимост от начертаните бъдещи цели за трудова реализация, образование или професионална квалификация, както и съобразно техните възможности. Работата на експертите с младите хора бе организирана в по-големи екипи на местно ниво, в които освен трудови посредници, психолози и кейс-мениджъри от дирекциите „Бюро по труда“, участват и младежки медиатори, социални работници, психолози от центровете за обществена подкрепа и други доставчици на социални услуги. Така, чрез поредица от индивидуални и групови срещи, екипите по места увеличиха възможностите за реализация на абитуриентите – чрез своевременно професионално ориентиране, осъществяване на подходящо насочване в зависимост от заявените интереси, включване в образование и като цяло – за активно поведение на пазара на труда.

✓ Участие на изпълнителния директор на Агенцията по заетостта в 19-ото заседание на Управителния съвет (УС) на Европейската мрежа на Обществените служби по заетостта (ОСЗ), което се проведе гр. Стокхолм, Швеция. По време на срещата бе избран нов председател и първи заместник-председател на мрежата на ОСЗ. Акцент бе поставен върху предизвикателствата, пред които са изправени членовете на мрежата на ОСЗ и бяха засегнати въпроси като привличане на хора с умения, както и таланти от трети държави. На срещата бяха дискутирани ключови въпроси, които са от жизненоважно значение за успеха на Мрежата на европейските публични служби по заетостта, като бе поставен фокус върху уменията за зеления преход.

✓ Участие на изпълнителният директор на Агенцията по заетостта в извънредния конгрес на WAPES – Световна асоциация на обществените служби по заетостта, който се проведе на 15 юни, в гр. Брюксел, Белгия. Основна част в програмата на конгреса бе осъвременяването на устава на организацията. Делегатите

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

се обединиха около промяна на името и логото на световната организация. Те взеха решение за осигуряването на WAPES платформа за обмен и уебсайт, адаптирани към нуждите на Асоциацията. Обявено бе откриването на WAPES.org – платформа с ново лого и се взе решението да се използва марката „WAPES“.

✓ Представяне в Нов български университет (НБУ) на пътуващата изложба на Министерството на труда и социалната политика и Агенция по заетостта „Да открянем вратата“. Експозицията е част от по-голяма информационна кампания и представя през призмата на лични истории икономическото активиране на хората от ромската общност чрез подобряване на трудовите им умения. Събитието е популяризирано чрез комуникационните канали на АЗ.

✓ Кръгла маса в Шумен на тема „Проблеми и решения на пазара на труда в Североизточна България“, организирана от МТСП, с участието на премиера на Република България, в която участва и ръководството на АЗ. На срещата бе представен кратък филм за добра практика по проект „Нова възможност за младежка заетост“ по ОП РЧР 2014-2020. Изготвена бе и презентация за актуалните услуги на АЗ.

✓ Участие на Агенция по заетостта в Кариерен форум за българи в Германия, проведен в Посолството на България в Берлин на 22 октомври. Събитието се организира от Министерството на труда и социалната (МТСП) политика и Агенция по заетостта (АЗ). Основната цел на инициативата е сънародниците ни, които учат, живеят и работят в Германия, да се срещнат с водещи български работодатели и да получат информация за атрактивни възможности за кариерно развитие в България. В рамките на събитието представителите на МТСП и АЗ запознаха аудиторията с актуалното състояние на пазара на труда в България. Те представиха предимствата на българското трудово и социално законодателство, услугите на Агенцията по заетостта, както и най-актуалното от политиките в подкрепа на младите хора, работещи в България.

✓ Агенция по заетостта бе домакин на срещата с представители на обществената служба по заетостта (ОСЗ) на Малта, в изпълнение на двустранен партньорски проект „Стратегии за обучение за по-добър мониторинг“, в който водеща организация е ОСЗ Малта. Целта на посещението бе обмяната на опит и добри практики за оценяване на работата по действащи схеми и проекти.

✓ Изпълнителният директор на Агенция по заетостта Смилен Вълков бе един от специалните гости на кариерния форум за българи, който се проведе във Виена „Кариера и живот – защо в България?“ – част от инициативата **Bulgaria Wants You**. В рамките на форума, български и международни компании представиха пред сънародниците ни във Виена възможности за кариерно развитие в България, а в събитието за първи път се включи Министерството на икономиката и индустрията.

✓ През месец ноември Агенция по заетостта представи стартиращия партньорски проект, който ще изпълнява съвместно с Организацията за икономическо

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

сътрудничество и развитие (ОИСР) и Главна дирекция „Подкрепа на структурните промени“ (ГД Реформи) към Европейската комисия – „Оптимизиране на процесите и услугите в Агенцията по заетостта в контекста на глобалните предизвикателства, свързани със зеления и дигиталния преход“. Проектът се реализира в рамките на Инструмента за техническа подкрепа и целта му е да подпомогне Агенция по заетостта в процеса на осъвременяване и подобряване на вътрешните ѝ работни процеси, както и развитие на административния ѝ капацитет. На организираната хибридна работна среща взеха участие изпълнителният директор на Агенцията по заетостта Смилен Вълв, министърът на труда и социалната политика Иванка Шалапатова, директорът на Дирекция „Заетост, труд и социални дейности“ към ОИСР Стефано Скарпета и служителят по политиката в ГД Реформи на Европейската комисия Флориан Попа. По време на срещата бяха обсъдени редица аспекти от настоящите и бъдещи предизвикателства пред пазара на труда, както и ключовата роля на Агенция по заетостта в спаряването с тях.

✓ През месец декември бе проведен годишния форум на Агенцията по заетостта „Работодател на годината 2023“, в рамките на който се проведеха и отделните церемонии по награждаване на „Служител на годината“ и „А3 талантът“.

На тазгодишната юбилейна церемония бяха отличени 15 работодатели от цялата страна. Наградите на отличените работодатели връчиха министърът на труда и социалната политика Иванка Шалапатова, председателят на Комисията по труда, социалната и демографската политика към Народното събрание Деница Сачева, заместник-министърът на труда и социалната политика Гинка Машова – Станчева, както и представители на ръководствата на всички социални партньори на Агенцията – КТ „Подкрепа“, КНСБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и КРИБ.

На юбилейното издание на форума най-изявените работодатели, работили с Агенцията по заетостта при осигуряването на заетост на безработни лица от цялата страна, бяха класирани в 2 категории:

- „Работодател със значим принос за пазара на труда“
- „Активни - успели заедно“.

В първата категория на форума на Агенцията по заетостта - „Работодател със значим принос за пазара на труда“ е отличен по един работодател от територията на деветте региона на Агенцията в страната:

- **За региона на Благоевград - „Сина Стил“ ООД.** Работодателят е производител на облекло и осигурява заетост на 285 души. Само през 2023 г. наема на работа, чрез съдействието на бюро по труда, 47 безработни лица, от които 15 са от уязвимите групи на пазара на труда. Осигурява служебен транспорт на територията на община Гоце Делчев. През 2023 г. работодателят е един от активните участници в информационни събития на бюро по труда в Гоце Делчев.

- **За региона на Бургас - „Динамо Сливен” АД.** Предприятието е един от водещите производители на електронни и електрически части, както и устройства за автомобили и ключов работодател за община Сливен. Осигурява работа през годината на 37 безработни лица, като 12 от тях са от уязвимите групи на пазара на труда - лица над 50 г., продължително безработни и младежи. Участва активно във всички мероприятия, организирани от местното бюро по труда.

- **За региона на Варна – „Метал” ЕАД.** Фирмата е водеща в производството на специализирани палети с приложение в автомобилната индустрия, както и други нестандартни метални конструкции и стандартни палети. Със съдействието на трудовите посредници през 2023 г. на работа във фирмата са устроени 40 безработни лица. Всяко свободно работно място се усвоява след прецизно селектиране и съдействието на бюрото по труда. Всички лица към настоящия момент работят в дружеството, което означава устойчива заетост.

- **За региона на Ловеч – „ВОСС Аутомотив България”.** Компанията е с предмет на дейност производство и разпространение на интегрирани технически свързващи системни решения с използването на контактни връзки, вентили и готови за вграждане инсталации. Фирмата предоставя атрактивен пакет от възнаграждения, съчетан с баланс между работата и личния живот. Работодателят осигурява корпоративни обучения и участва активно във всички събития, организирани от бюрото – трудови борси и „Ден на работодателя”. През 2023 г. наема на работа 49 безработни лица, от които 25 са от уязвимите групи на пазара на труда.

- **За региона на Монтана – „Екотерра” ЕООД.** Работодателят се занимава с производство, преработка, опаковане и търговия на замразени плодове, зеленчуци и други хранителни продукти в страната и чужбина. Обработва масиви с трайни насаждения. Осигурява заетост на голям брой търсещи работа лица в региона, предимно с ниска образователно-квалификационна степен, вкл. на лица от малцинствени групи. Полага усилия, в процеса на работа, персоналет да придобие умения за повишаване конкурентноспособността си на пазара на труда. Фирмата осигурява трайна заетост на 96 безработни лица, 57 от които са представители на уязвимите групи на пазара на труда - 8 младежи до 29 години, 1 продължително безработно лице и 18 безработни лица на 55-годишна възраст.

- **За региона на Пловдив – МБАЛ „Уни Хоспитал” ООД.** Болницата е базирана в Панагюрище и е символ на модерност, функционалност, динамика, прецизност, уникална медицинска грижа и модерна медицинска техника. Като работодател осигурява нова заетост на 103 лица през 2023 г., като става въпрос предимно за висококвалифициран медицински персонал. Само в бюрото по труда в Панагюрище компанията заявява 15 свободни работни места, от които 10 се превръщат в реална заетост, благодарение на посредничеството на бюрото. Освен това, за

персонала е осигурено доста по-високо заплащане, както и служебен транспорт.

- **За региона на Русе – „Бадер България” КД.** Фирмата е специализирана в производството и дистрибуцията на висококачествено кожено интериорно обзавеждане за луксозни автомобили. Тя е част от по-голямо чуждестранно дружество с бази, разположени на 5 континента. В България производството започва през 2020 г. Оттогава екипът на бюро по труда и фирмата работят в тясно сътрудничество. През настоящата година компанията се включва активно в информационни дни за активиране на неактивни лица в селата от региона по проект “Започвам работа” на Програма “Развитие на човешките ресурси” и участва в трудови борси в гр. Русе и Сливо поле. Фирмата предлага на служителите си собствен обучителен център за провеждане на въвеждащо обучение. От началото на годината в компанията са наети 43 безработни лица, като е осигурена трайна заетост на 18 от тях.

- **За региона на София – „Кауфланд България” ЕООД ЕНД КО КД.** Компанията притежава хипермаркети в България, Германия, Румъния, Молдова, Хърватия, Полша, Чехия и Словакия. Първият хипермаркет в България е открит през 2006 г. Фирмата е ключов клиент на Агенция по заетостта, който участва активно в кариерните форуми и трудови борси на институцията. Ориентирана е към назначаване на младежи и студенти, които да обучава, развива кариерно и да запазва тяхната заетост в дългосрочен план. До септември 2023 г. е осигурила заетост на 94 безработни лица на първичния пазар, от които 59 са от неравнопоставените групи на пазара на труда - 23 младежи до 24 години, 14 лица над 50-годишна възраст, като 22-ма от тях са продължително безработни.

- **За региона на Хасково – „ЕДЕ 16” ООД.** Фирмата стартира през 2022 г. с предмет на дейност сглобяване на електронни и електромеханични компоненти и ползва активно подкрепата на бюро по труда още от своето създаване. През 2023 г. тя запазва заетостта на наетия персонал вече на първичен пазар, а към момента екипът ѝ е от 55 лица. От наетите лица, 18 са младежи до 29 години, а 7 са над 55-годишна възраст. Работодателят наема и за срочна заетост учащи лица през лятната ваканцията. Участва в инициативите на бюро по труда - Ден на работодателя и в организирани трудови борси.

Във втората категория на форума на Агенцията по заетостта - **„Активни – успели заедно”** са отличени **6** работодатели на национално равнище. Наградени са работодател и наето от него безработно лице, които чрез посредничеството и услугите на съответното бюро по труда са „успели заедно” да преодолеят съществени пречки и на финала е осъществено включване в обучение или заетост. Така чрез усилията, взаимодействието и активността на всяка от страните са постигнали реални резултати както за безработното лице, така и за работодателя.

- **„БУЛГЕД” ООД, гр. София:**

Работодателят е компания, посветена на графичната индустрия и лидер на пазара за дигитален печат. Тя дава възможност за работа на лице с трайно намалена работоспособност на първичния пазар на труда. Очакването на бюро по труда, което съдейства за назначението, както и на компанията, е човекът с увреждане да се интегрира пълноценно в обичайна работна среда.

- **„Вержиния 2008“ ЕООД, гр. Нова Загора:**

Фирмата осъществява дейност в областта на счетоводните, одиторските услуги и данъчните консултации. Оказва помощ на млада жена с висше образование, която е много затворена и изпитва затруднение в комуникацията. Оказаната подкрепа първоначално е чрез включване в схема „Младежка заетост“ на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, с помощта на която започва счетоводна работа и натрупва професионален опит. Включена е и в услугата „Консултация и менторство след започване на работа“. Предвид много добрите отзиви от професионалните качества на младата жена до този момент, бюро по труда организира среща с „Вержиния 2008“ ЕООД, където тя много скоро започва отново работа.

- **„Грифид холи“ ЕООД, гр. Провадия:**

Фирмата се развива в областта на хотелиерството. Подкрепата е за младеж в неравностойно положение, настанен в преходно жилище, който учи в професионална гимназия по хотелиерство, ресторантьорство и туризъм. С младежа работи екип, сформирани за изпълнение на инициативата на Президента на Република България „Подкрепи една мечта“ и за работа с младежи, напускащи специализирани институции. С цел по-успешното представяне пред работодател младежът е включен в услугата „Ателие за търсене на работа“. Уверени във възможностите на младежа, трудовите посредници от бюро по труда организират среща с представители на хотелиерската компания, и младежът много скоро започва работа.

- **“СОД - ПЛЕВЕН 2013” ООД, гр. Плевен:**

Работодателят развива своята дейност в областта на технически системи за сигурност, в направление охранителна дейност. От началото на 2023 г. фирмата е обявила 65 свободни работни места. Активираното лице е мъж на 40 г., със средно образование, който има здравословни проблеми с очите. Претърпява операция и се обезкуражава в процеса на търсене на работа. Трудовите посредници предприемат действия за преодоляване на психическата му нагласа. От бюро по труда се обръщат именно към “СОД - ПЛЕВЕН 2013” като коректен работодател, който след заявяване на свободни работни места провежда интервю и наема мъжа на работа.

- **Регионален център за подкрепа на процеса на приобщаващото образование, гр. Търговище:**

Компанията е свързана с процеса на приобщаващото образование и работата с деца със специални образователни потребности. Обявява свободни работни места както

на първичен пазар, така и по програми за заетост. Дамата, която получава подкрепа е с висше образование, бакалавър по „Психология“ и магистър със специалност „Приложна психология“. Обезкуражена е, и смята, че няма да може да си намери работа като психолог, защото не се търсят такива в родния ѝ град и защото има малко дете. Директорът на бюро по труда научава за младата жена от нейни близки. Решава да се свърже с нея и я кани на разговор. Жената получава съдействие в подготовката на своето CV и заявление за кандидатстване пред работодател. В процеса на нейното подпомагане от страна на трудовите посредници е обявено свободно работно място за длъжността „Учител за деца с умствена изостаналост“ от работодателя. Въпреки, че младата жена не отговаря напълно на изискванията за образование, екипът на бюро по труда се свързва с представител на работодателя и предлага кандидатурата ѝ с препоръка, че е надежден кандидат за работа, който ще бъде полезен. Така тя става ресурсен учител.

- Регионалният исторически музей, гр. Пазарджик:

Работодателят осъществява дейности по опазване и популяризиране на културното ни наследство, утвърждава етични и научни стандарти в областта на науката и изкуствата. Активирани са лица са трима. Едната жена, която е над 50-те, е живяла и работила в Испания 14 години. При завръщането си в България се среща с трудна за адаптация среда, опитва да работи на различни места и остава разочарована. Другата жена е млад и амбициозен човек, който сериозно е инвестирал в своето образование, но след многократни опити не стига до реализация по специалността си. Третият човек, получил подкрепа, е млад, талантлив мъж, завършил география и история, с креативен дух и творчески заложби, а също и с изяви в музиката. Професионалният му стаж обаче го отдалечава от истинските му интереси. Благодарение на осъщественото добро и устойчиво партньорство между бюро по труда и работодателя, кандидатурите на тримата са представени на вниманието на дружеството и те започват работа.

В условията на една динамична вътрешнополитическа обстановка и относително честа смяна на изпълнителната власт, интересът на медиите към състоянието на пазара на труда е значително по-малък, но сравнително устойчив. Той се обуславя в голяма степен от гореспоменатите събития. И при тези условия своевременното предоставяне на актуална информация продължава да бъде водещ принцип за прозрачна комуникация и поддържането на положителен имидж на институцията в публичното пространство. Този подход е реализиран спрямо медиите и в социалните мрежи. Това позволява до известна степен да се контролира потокът от информация и да не се допуска напрежение в публичното пространство, като се разчита на принципа на прозрачност. Друг подход в тази ситуация, който допринася за по-лесна 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. Така се снижава потокът от въпроси и негативни нагласи, свързани с нововъведените мерки и пазара на труда като цяло, и се изгражда доверие в комуникацията между АЗ и нейните публики.

Също така, на официалната Фейсбук страница и LinkedIn профил на АЗ, които са основен комуникационен канал с целевите публики в социалните мрежи, са публикувани подготвени материали, представящи дейността и постиженията на АЗ за периода, като е осъществена комуникация с посетители на профила. Отговорено е на въпроси на потребители и им е оказвано съдействие.

В Youtub канала на АЗ публикациите са от по-значимите събития на институцията, както и материали с по-дългосрочни ползи за нашите клиенти.

За 2023 г. са изготвени 236 електронни прегледа на печата. Отговорено е на 106 журналистически питания, постъпили от централни и регионални медии по различни теми, касаещи дейността на АЗ. Изготвени и публикувани са 88 прессъобщения в интернет страницата на АЗ и 140 новини в социалните мрежи, като по-голямата част от тях представят важни дейности на АЗ през периода.

Разработена и утвърдена е нова комуникационна стратегия на АЗ, съобразена с новите задачи на АЗ.

3. Обратна връзка и управление на качеството

✓ През 2023 година, както и през предходните години, Агенцията по заетостта стартира поредното национално проучване за потребностите на работодателите в България от работна сила. За разлика от предходните години, проучването ще се провежда само веднъж годишно. Аналогично на предходните изследвания и този път статистическата извадка е от различни групи работодатели по големина и икономическа дейност за всяка административна област, което формира неговата национална представителност. Участниците бяха поканени в on-line анкетен формуляр да посочат какви умения, компетентности и професии трябва да притежават кандидатите за работа в техните предприятия. Проучени бяха и потребностите и нагласата на бизнеса за инициране и организиране на обучения за придобиване или повишаване на квалификацията и/или уменията на новонаети и вече заети лица. Целта на проучването е да се получи актуална информация относно необходимостта от нови кадри през следващите 12 месеца, дали и по какви причини се очаква освобождаване на нает персонал. Също така се наблюдава и търсенето на кадри от т.нар. регулирани професии, както и на предпочитанията на работодателите за начините на осигуряване на необходимата работна ръка, включително чрез привличане на работници от чужбина.

✓ Анкетно проучване, отнасящо се до административното обслужване в

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

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 74 лица – 38 жени /51%/ и 36 мъже /49%/.

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ

на анкетиранията лица по възраст

18-34 г.	35-49 г.	50-63 г.	над 63 г.
35 /47%/	24 /33%/	12 /16%/	3 /4%/

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ

на анкетиранията лица по степен на образование

без образование	начално образование	основно образование	средно образование	висше образование
1 /1%/	4 /5%/	18 /24%/	31 /42%/	20 /28%/

При разпределението на анкетиранията 27 броя /36%/ са безработни лица, 19 броя /26%/ - работодатели, 14 броя /19%/ - заети, 9 броя /12%/ - учащи и 5 броя /7%/ пенсионери.

Над 94% от анкетиранията 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 анкетиранията лица, 91% считат, че служителите се държат с тях вежливо, с уважение и разбират същността на запитването или проблема.

Осемдесет и осем процента /88%/ от анкетиранията смятат, че информацията и устните обяснения са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни.

✓ През 2023 година, по метода „Таен клиент“, от ръководството и служители на ЦА на АЗ бяха извършени проверки по телефона, в интервала от 12.00 часа до 14.00 часа, в различни териториални поделения, избрани на случаен принцип.

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

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

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 127 броя писмени запитвания, предложения, сигнали и похвали, а в ДБТ – 284 броя. С цел намаляване броя на сигналите и жалбите са предприети редица мерки за подобряване на обслужването на клиентите в системата на Агенция по заетостта, както следва:

- Стриктно спазване на Наредбата за административното обслужване и приетите във връзка с нея Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенция по заетостта;

- Спазване на поетите ангажименти в Хартата на клиента на АЗ;

- 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 модернизиранието на услугите, които тя предоставя. Ръководителите на АЗ редовно се запознават с проблемите на потребителите и се ангажират с бързи и ефективни решения;

- Предоставяне на пълна и подробна информация на клиентите, посетители или обадили се на „горещия телефон“ в Центъра за административно обслужване на АЗ по всички интересоващи ги актуални теми и въпроси;

- Полагане на усилия за бързо разглеждане на административните преписки, което води до тяхното приключване преди определените в Административно процесуалния кодекс законово установени срокове;

- Своевременно актуализиране и оформяне на зоните за самоинформиране с актуална и разбираема за клиентите информация;

- Прилагане на индивидуален подход при оценка на възможностите и предпочитанията на търсещите работа лица;

- 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 непрекъснатата връзка с работодателите, обявили работни места до окончателния избор на кандидата, със стремеж за недопускане

АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

предоставянето на невярна информация, относно свободните работни места;

- Провеждане на срещи на директорите на ДБТ с клиенти, както ежесечно, в регламентирания прием 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;

- 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.

X

СМИЛЕН ВЪЛОВ

Изпълнителен директор

Signed by: Smilen Valentinov Valov