



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
АГЕНЦИЯ ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

УТВЪРДИЛ:

МИНЧО КОРАЛСКИ
ИЗПЪЛНИТЕЛН ДИРЕКТОР



ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в
Агенция за хората с увреждания за 2020 г.**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Стратегическите цели на Агенцията за хората с увреждания (АХУ) за 2020 г., съгласно нормативната уредба, отнасяща се за хората с увреждания във всички области на обществения живот са: насърчаване, защита и гарантиране на пълноценното и равноправно упражняване на правата и свободите им, създаване на условия за социално приобщаване, способстване за зачитане на вътрешно присъщото човешко достойнство. Тези цели се реализират чрез осигуряване на социално-икономическа подкрепа на хората с увреждания и техните семейства и интегриране в обща и/или специализирана работна среда. Благодарение на изпълняваните от Агенцията за хората с увреждания програми и мерки и предоставяните административни услуги се постигат следните значими ползи за обществото:

- Откриване на нови работни места за хора с увреждания;
- Осигуряване здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания;
- Пълноправно включване на хората с увреждания в обществения живот, чрез участието им в мероприятия, организирани от неправителствени организации на и за хора с увреждания;
- Пълноправно включване на хората с увреждания в трудовата заетост, чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност;
- Осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение чрез адаптирането им;
- Осигуряване на средства за капиталови вложения в специализираните предприятия и кооперации, рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с увреждания;
- Осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти;

- Осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия, помощни средства, приспособления и съоръжения, предназначени за хора с увреждания.

В разглеждания период Агенцията за хората с увреждания е предоставяла 6 бр. услуги, вписани в Административния Регистър. Всички специфични услуги, предоставяни от нея са електронизирани и са достъпни на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Държавна агенция „Електронно управление“.

През 2020 г. АХУ е предоставила следните специфични услуги:

1. 1008. „Възстановяване на внесени осигурителни вноски от работодател в обичайна среда“ – **5 бр.**

2. 1866. „Възстановяване на внесени осигурителни вноски от работодател в специализирана среда“ – **296 бр.**

Броят на специализираните предприятия, кооперации и обичайни работодатели възползвали се от преференциите по този ред през 2020 година е **100.**

3. 1455. „Издаване на удостоверение за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания“ – **11 бр.**

Актуализирани са удостоверенията на **11** специализирани предприятия и кооперации поради настъпили промени в обстоятелствата, отнасящи се до наименование, седалище и адрес на осъществяване на дейността, промени в представителството и др.

Към 31.12.2020 г. в Регистъра са вписани **222** специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания, като периодично се извършва актуализиране на данните на същите.

4. 2358. „Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейности по предоставяне на медицински изделия, помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания“ – **18 бр.**

Извършени са **222** актуализации на удостоверения във връзка с вписване и заличаване на медицински изделия, вписване и заличаване на търговски обекти, промени в представителството и др.

Към 31.12.2020 г. в Регистъра са вписани **331** търговци на дребно и производители на медицински изделия, които извършват дейност в 1426 обекта.

5. 2998. „Заличаване на регистрация на специализирано предприятие или кооперация на хора с увреждания“ – **23 бр.**

6. 2999. „Заличаване на регистрация на лице, осъществяващо дейности по предоставяне и ремонт на помощни средства, приспособления и съоръжения и медицински изделия за хората с увреждания“ – **41 бр.**

През отчетния период не се наблюдават проблеми при предоставянето на специфични и общи услуги. Могат да се открият следните тенденции:

1. Забелязва се интерес от страна на работодатели в обичайна среда за възстановяване на внесени осигурителни вноски.

2. Забелязва се устойчива тенденция при възстановяване на внесените осигурителни вноски на работодатели на хора с увреждания в специализирана среда.

3. Увеличил се е броят на задаваните въпроси, съответно и на отговорите им в интернет базираната форма в сайта на АХУ.

АХУ предоставя услуги по седем канала на достъп, както следва:

1. Заявление по електронен път;
2. Заявление на хартиен носител;

3. Заявление по e-mail;
4. Устно заявление;
5. Устни консултации и информации на място;
6. Консултации и информации по телефон и e-mail;
7. Въпроси и отговори на Интернет базирана форма в сайта на АХУ;

Най-често задавани въпроси и предложения на клиенти през периода са свързани с:

1. Промените в нормативната база, отнасяща се за хората с увреждания Закона за хората с увреждания и Правилника за прилагането му.
2. Информационната система за хората с увреждания и в частност Профила на хората с увреждания.
3. Условията и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ.
4. Условията и реда за предоставянето на медицински изделия за хора с увреждания, в частност такива, изработени по индивидуална мярка.
5. Реда и условията за регистриране на производители и търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.
6. Данни от Информационната система за хората с увреждания.
7. Възстановяването на съответния % от внесените от работодателя осигурителни вноски.
8. Трудовия статус на хората с увреждания (от компетентността на АЗ и „ГИТ“).
10. Реда и условията за получаване на финансовата подкрепа за хората с увреждания (от компетентността на АСП).
11. Възможността за включване в програми за трудова заетост на хора с увреждания (от компетентността на АЗ).
12. Осигурителните права на хората с увреждания (от компетентността на НОИ).
13. Данъчни облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините).
14. Медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).

В отчетния период АХУ не е предприемала формални дейности (като анкети, използване на „таен клиент“ и др.), относно обратната връзка с физически и юридически лица по повод на административното обслужване. Това се дължи от една страна, от пандемичната обстановка в страната, а от друга, предвид спецификата на предоставяните услуги. Въпреки това удовлетвореността на потребителите се показва с липса на жалби и сигнали относно качеството на предоставените услуги, както и с множество похвали, изразени от потребителите на услугите.