****

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АСП**

**ПРЕЗ 2020 г.**



**ВЪВЕДЕНИЕ**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на Наредбата за административно обслужване и има за цел да представи самооценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Агенция за социално подпомагане (АСП; агенцията). Той е изготвен на базата на събрани данни от: попълнени анкетни карти от потребителите на услуги в АСП през 2020 г.; постъпилите по различните канали за достъп писма, запитвания, заявления, жалби и сигнали от физически и юридически лица; Центъра за административно обслужване и Горещата телефонна линия. Цялата налична информация е анализирана и изводите са представени в настоящия доклад.

Мониторингът и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е подчинено на следните цели:

• подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;

• улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;

• предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

• надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;

• повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;

• извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

В Агенция за социално подпомагане е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез следните методи:

* попълване на анкетни карти от потребителите на услуги в АСП („Анкета“ / „Форма за обратна връзка“), публикувани на официалната интернет страница на АСП с възможност за онлайн попълване. Същите се предоставят за попълване и на хартия в Центровете за административно обслужване на АСП и териториалните поделения;
* попълване на анкетна карта от служителите на Министерството на труда и социалната политика (МТСП; министерството), публикувана на вътрешната интернет страница на министерството;
* анализиране на постъпили писма, жалби, сигнали по различните канали за достъп – официален имейл адрес на агенцията, системата за сигурно електронно връчване и др.;
* анализиране на постъпилите обаждания на Горещата телефонна линия на АСП;
* извършване на наблюдение по метода „таен клиент", чрез регулярни наблюдения в Центровете за административно обслужване;
* анализиране на медийни публикации, включващ оценка на техният характер, тема и отзвук;

***Главната цел*** на отчитането и анализирането на степента на удовлетвореността на потребителите е повишаване на качеството на административно обслужване, предоставяно от АСП.

***І. Предоставени административни услуги от Агенция за социално подпомагане през 2020 г.***

1. **Предоставени общи административни услуги:**
* Заявления за достъп до обществена информация – постъпили са 73 бр. Всички решения са издадени в нормативно определения срок. От тях 20 са заявени от физически лица и 53 - от юридически лица.
* Удостоверения за осигурителен доход (УП-2) – заявени и предоставени в Централното управление (ЦУ) на АСП и териториалните поделения 497 броя;
* Удостоверения за трудов стаж (УП-3) - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 401 броя;
1. **Предоставени специфични административни услуги:**
* Отпускане на еднократна помощ за издаване на лична карта по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 36 броя;
* Приемане на заявления от кандидат-осиновители за вписване в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 699 броя;
* Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 17 238 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при бременност по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 10 015 броя;
* Отпускане на целева помощ за безплатно пътуване два пъти в годината - отиване и връщане с автомобилния транспорт в страната по реда на Закона за военноинвалидите и военнопострадалите - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 402 броя;
* Издаване на заповед за настаняване на деца в специализирани институции и социални услуги от резидентен тип - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 1 100 броя;
* Отпускане на месечни помощи и средства за дете, настанено за отглеждане при роднини или близки, и за дете, настанено в приемно семейство - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 4 171 броя;
* Отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 365 091 броя;
* Отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до навършване на една година по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 13 951 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 30 263 броя;
* Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 294 137 броя;
* Отпускане на еднократна целева помощ при смърт на ветеран от войните в размер на 500 лева по чл. 7 от Закона за ветераните от войните - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 159 броя;
* Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 58 953 броя;
* Издаване на удостоверение за получени социални плащания - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 1 119 броя;
* Отпускане на дентална помощ на ветераните от войните по реда на Наредба № 3 от 24 август 2012 г. за реда за предписване, отпускане и контрол на лекарствени продукти и дентална помощ на ветераните от войните - заявена и предоставена в териториално поделение на АСП 1 брой;
* Отпускане на целева помощ за заплащане на наем на общински жилища по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 292 броя;
* Отпускане на месечна социална помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 39 675 броя;
* Издаване на удостоверения на лица със 71 на сто или над 71 на сто степен на трайно намалена работоспособност или определени вид и степен на увреждане, децата до 16-годишна възраст с трайно увреждане и военноинвалидите за безплатно пътуване с железопътния транспорт в страната два пъти в годината, отиване и връщане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 8 133 броя;
* Отпускане на месечна социална помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 39 675 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за безплатно пътуване веднъж в годината с железопътния и автобусния транспорт в страната за многодетни майки - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 5 351 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на дете от майка (осиновителка) студентка, учаща в редовна форма на обучение - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 283 броя;
* Отпускане на целева помощ за отопление по реда на Наредба № РД-07/5 от 16.05.2008 г. на министъра на труда и социалната политика - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 362 928 броя;
* Отпускане на месечна целева помощ за телефонни услуги по реда на Закона за военноинвалидите и военнопострадалите - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 304 броя;
* Издаване на удостоверения на многодетни майки за безплатно пътуване с железопътния и автобусен транспорт в страната веднъж в годината, отиване и връщане по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 2 731 броя;
* Обработка на документи от институциите за социално подпомагане в ЕС - заявени и предоставени в ЦУ на АСП и териториалните поделения 10 381 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за отглеждане на близнаци - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 935 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за превенция на изоставането, за реинтеграция на дете, за отглеждане при роднини и близки и за дете, настанено в приемно семейство - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 1 693 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за покриване на разходите за лечение в чужбина по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 48 броя;
* Кандидатстване за утвърждаване на доброволни и професионални приемни семейства и издаване на заповед - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 40 броя;
* Вписване в Регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които желаят да предоставят социални услуги - заявени и предоставени в ЦУ на АСП 90 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при раждане на живо дете по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 53 869 броя;
* Отпускане на месечна помощ за деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 12 423 броя;
* Освобождаване от заплащане на винетни такси при ползване на платената пътна мрежа на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лица или семейства, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 221 835 броя;
* Заплащане диагностика и лечение на здравно неосигурени лица, които нямат доход и/или лично имущество, което да им осигурява лично участие в здравноосигурителния процес - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 5 615 броя;
* Издаване на заповед/направление за ползване на социални услуги, когато са делегирани от държавата дейности - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 18 868 броя;
* Отпускане на еднократна помощ при осиновяване на дете - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 303 броя;
* Отпускане на месечни помощи за дете без право на наследствена пенсия от починал родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 1 873 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за дете, станало родител - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 167 броя;
* Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас, за учебната 2020-2021 г. - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 24 251 броя;
* Отпускане на месечна целева помощ при обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка - заявени и предоставени в териториалните поделения на АСП 44 926 броя.
1. **Предоставени услуги по административно обслужване в ЦУ на АСП**
* Получени и разгледани писма, искания, заявления за предоставяне на консултация и информация от компетенциите на АСП по различните канали за достъп (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, СЕОС, електронна поща) – 2 568 669 бр., в т.ч. 45 077 в ЦУ на АСП.
* Предоставени информация и консултации от Гореща телефонна линия на АСП (02/9350550) – 6 077 бр.

**4. Други дейности**

* През 2020 г. в териториалните поделения на АСП са получени 28 956 сигнала за деца в риск. По всички сигнали са извършени проверки и са предприети съответните действия.

**II. Анализ на информацията и самооценка за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в АСП**

В АСП са спазвани изискванията, предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите и резултати от измерванията.

 За измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АСП, в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване, са използвани посочените в нея задължителни методи за обратна връзка:

* *извършване на анкетни проучвания;*
* *провеждане на консултации със служителите;*
* *извършване на наблюдения по метода „таен клиент;*
* *анализиране на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, съдържащ техния предмет и брой;*
* *анализ на медийни публикации.*

***Извършване на анкетни проучвания.***

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. В АСП анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на хартиена анкета на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;

* През 2020 г. са попълнени 293 анкети в кутиите, разположени в Центровете за административно обслужване. В 289 от тях потребителите са заявили, че информацията е лесно разбираема, точна и пълна и са получили информация от разговор със служител. Четирима от потребителите са посочили, че не намират лесно информация за предоставяните услуги. Като препоръка клиентите желаят да се подобри качеството на предоставяната информация.

Броят на попълнените анкети и форми е относително малък. Наблюдава се недостатъчна активност от страна на гражданите в попълването на анкетни карти. В повечето случаи те се задоволяват да изкажат устно благодарността си към служителите.

С оглед направените констатации и подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги на АСП, следва да се планира популяризиране и насърчаване на гражданите да попълват анкета. Гражданите трябва да бъдат насърчавани да заявяват оценките, мненията и коментарите си относно начина, качеството и стандартите на предоставяне на административните услуги.

***Провеждане на консултации със служителите***

В звеното, отговорно за организацията на административното обслужване, регулярно се поставя за обсъждане получената неофициално (устно) информация от потребителите (предложения и мнения, направени при обслужване в ЦАО или по телефона). В резултат на тези дискусии и анализи са направени изводи за необходимостта от създаване на рубрика „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на АСП, както и създаване на уеб базирана анкета за измерване на удовлетвореността на потребителите.

***Извършване на наблюдения по метода „таен клиент"***

През 2020 г. от Инспектората към Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане, предвид обявяване на извънредно положение в Република България с решение на Народното събрание от 13.03.2020 г. и кризисната ситуация в страната по повод разпространението на COVID-19, са извършени две проверки тип „Таен клиент“. Проверени са дирекции „Социално подпомагане” – Котел, Нова Загора, Сливен и Твърдица, на територията на област Сливен, както и в дирекции „Социално подпомагане” – Бургас, Айтос, Карнобат, Поморие, Созопол, Руен и Царево, на територията на област Бургас.

В резултат на извършените проверки е констатирано, че от страна на служителите се спазва обявеното работно време и Наредбата за административно обслужване, и по-конкретно чл. 20, ал. 1, т. 1 - при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи. На поставените различни проблеми и казуси за разрешаване пред социалните работници, свързани със Закона за социално подпомагане, Закона за семейни помощи за деца, Закон за хората с увреждания и правилниците за тяхното прилагане, с механизма лична помощ, както и с условията и реда за осиновяване и приемна грижа, същите са отговаряли любезно и изчерпателно. Не са изисквани излишни справки и документи.

***Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали***

Методът се прилага за:

* постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване;
* постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение (фактическо положение) на административното обслужване и съдържащите се в тях искания или молби за отстраняване на посочени нередности;
* постъпили в агенцията похвали по различни канали, като изказано одобрение, положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Важно е да се отбележи, че през 2020 г. административните звена в АСП осъществяваха административното обслужване в условията на извънредно положение/обстановка, при стриктно спазване на стандартите за административно обслужване.

С цел облекчаване на гражданите по време на извънредната обстановка са създадени гъвкави условия за подаване на заявления за ползване на административни услуги чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги и създадена електронна поща ao@asp.government.bg и денонощен Горещ телефон за информация и консултация.

Съгласно подадена отчетна информация през 2020 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са постъпили 185 сигнали и жалби относно административното обслужване.

Като обобщение може да се посочи, че извън обичайните запитвания, отправяни към агенцията, отнасящи се до основните й дейности, свързани с подпомагане, защита правата на децата и интеграция на хората с увреждане, през 2020 г. въпросите и исканията в основния поток бяха свързани с преодоляване последиците от пандемията и мерките за подкрепа за различните рискови групи, дадени в Приложение № 1 към доклада.

 Във връзка с административното обслужване през 2020 г. в Централно управление и териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са получени 109 благодарствени писма.

***Анализ на телефонна линия за постоянна връзка с потребителите „горещ телефон“***

На Горещия телефон за потребители 02/9350550 през 2020 г. са постъпили 6 077 обаждания, по които са осъществени консултации, свързани със социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях.

При разпределението на консултациите по рубрики, традиционно водеща е рубриката *Социална защита и подпомагане*, след нея се нареждат рубрика *Интеграция на хората с увреждане* и рубрика *Закрила на детето*. Предвид извънредната обстановка и наложените противоепидемични мерки са налице нови теми за консултация, извън традиционните:

* условията за отпускане на месечната целева помощ по време на извънредно положение или извънредна епидемична обстановка в размер на до 915 лв. месечно за семейства с деца до 14-годишна възраст, при затваряне на учебно/детско заведение и нямащи възможност да извършват дистанционна работа от вкъщи и нямащи възможност да ползват платен отпуск;
* условия за изпълнение на Оперативната програма за храни и/или основно материално подпомагане от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица в България за периода 2014–2020 година.

***Анализ на медийни публикации***

В Агенция за социално подпомагане се извършва ежедневен мониторинг на медийното присъствие по теми. Медийният мониторинг включва проследяване по предварително определени ключови думи в национални и регионални печатни, онлайн, електронни медии и информационни агенции.

Отразяването и разработването на теми, свързани с дейността на АСП, преобладава в Нова телевизия, бТВ и БНТ. При радиата преобладава БНР, няколко теми са засегнати в Дарик радио. Сред вестниците най-много са публикациите във в. Монитор и в. Марица, като отделни теми са засегнати и във в. 24 часа, в. Телеграф, в. Сега. Сред онлайн изданията това са: offnews.bg, clinica.bg, pronewsdobrich.bg, zapadno.bg, flagman.bg, iskra.bg, zdrave.net.

Преобладаващите теми в участията през годината са: целеви помощи за първокласници и осмокласници, за работещи дистанционно поради извънредната епидемична обстановка родители на деца до 14-годишна възраст; предприети в социалните услуги мерки в условията на извънредно положение и извънредна епидемична обстановка, направени PCR тестове сред потребители и персонал на социалните услуги, заплащане на PCR тест при постъпване по спешност в социална услуга за деца и пълнолетни лица; казуси от дейността по закрила на детето и превенция на изоставянето на деца; предоставяне на еднократни помощи при бедствия и аварии; теми във връзка с личните асистенти; дейности и резултати по Оперативната програма за храни и други.

През годината е отделено внимание на провеждането на информационно-разяснителни кампании в областта на социалната нормативна уредба и въвеждането на нови видове помощи във връзка с пандемията от COVID-19.

Отразените и проследени в медиите новини за отчетния период са изчерпателни и предимно с положителна насоченост. Наблюдават се и негативни новини, които са малко на брой и не се отразяват на цялостната тенденция на медийното покритие.

По-подробна информация за медийни публикации през 2020 г., свързани с работата на Агенция за социално подпомагане може да се види в Приложение 2 към доклада.

1. **Изводи**
2. Към момента в Агенция за социално подпомагане има изградена система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за обратна връзка с потребителите на административно обслужване – електронна поща, стационарни телефони, адрес за традиционна поща, достъп през СЕОС и системата за сигурно електронно връчване, горещ телефон. На електронните страници на агенцията са публикувани телефони, адреси и електронни адреси на всички териториални структури, на които също се предоставя информация и консултация.
3. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
4. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
5. Създадени са условия, облекчаващи потребителите в условията на извънредна епидемична обстановка.
6. Активността на потребителите за обратна връзка е ниска.
7. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването.
8. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.
9. Използваните към момента средства за измерване на удовлетвореността на потребителите не са достатъчни.
10. **Мерки за подобряване на обратната връзка с потребителите за отчитане на удовлетвореността от административното обслужване**
11. Актуализиране на електронната страница на Агенция за социално подпомагане.
12. Създаване на уеб базирана анкетната карта и форма за обратна връзка на официалния интернет сайт на агенцията.
13. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, за работа с клиенти с цел получаване на информация за удовлетвореност от получената услуга.
14. Създаване на рубрика *Въпроси и отговори* на електронната страница на АСП
15. Осигуряване на публичност на изготвените анализи и самооценки за степента на удовлетвореност от административното обслужване чрез публикуването им на официалната интернет страница на АСП.

**Приложения:**

Приложение 1 – Горещи теми за 2020 г.

Приложение 2 - Информация за медийни публикации през 2020 г.

***Приложение 1***

**Горещи теми за 2020 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Подкрепа за детето и семейството, Социални помощи* | *Интеграция на хората с увреждания и социални услуги* | *Закрила на детето* |
| * Възможностите за предоставяне на еднократна социална помощ по реда на чл. 16 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) за родители на деца до 12 /14 г., които са в неплатен отпуск поради невъзможност да работят от вкъщи по време на извънредното положение;
* Отпускане на целева помощ за отопление по Наредба №РД-07-5 от 2008 г.;
* Правото на еднократна помощ за ученици, записани в осми клас, по чл. 12а от Закона за мерките и действията по време на извънредното положение
* Условията и редът за предоставяне на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст, и прилагането на двоен доходен критерий, и др.;
* Възможности за отпускане на социални помощи на лица, засегнати от пандемията;
* Условията за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца.
 | - Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите по реда на Закона за хората с увреждания (ЗХУ);и месечна финансова подкрепа;- Условията и реда за предоставянето и ползването на лична помощ от хора с увреждания и включване в механизма лична помощ, съгласно Закона за личната помощ (ЗЛП); финансовото осигуряване на асистентите по реда на ЗЛП. | - Условия за кандидатстване за вписване в регистъра за пълно осиновяване; |

***Приложение 2***

**Информация за медийни публикации през 2020 г.**

Проследявани медии

 - *Национални*: в. 24 часа, в. Труд, в. Монитор, в. Телеграф, в. Сега, в. Политика, в. Капитал, в. Банкер, в. Дума, в. България днес, в. Трета възраст

- *Регионални*: в. Марица, в. Струма, в. Старозагорски новини, в. Утро, в. Шуменска заря, в. Утро, в. Вяра, в. Конкурент, в. Борба, в. Клуб 100, в. Добруджанска трибуна, в. Монт прес, в. Земя, в. Ловеч прес, в. 100 вести, в. Черноморски фар

*Списания*: Мениджър, Икономика, Икономист

*Онлайн*: mlsp.government.bg, asp.government.bg, bta.bg. docus-news.net, bnt.bg, btvnovinite.bg, bgonair.bg, nova.bg, 24chasa.bg, trud.bg, monitor.bg, segabg.com, politika.bg, capital.bg, 19min.bg, banker.bg, duma.bg, youtube.bg, tretavazrast.bg, dnevnik.bg, bgdnes.bg, manager.bg, economic.bg, economist.bg, econ.bg, investor.bg, dnes.bg, mediapool.bg, fakti.bg, actualno.com, bnr.bg, haskovo.info, haskovo.net, expert.bg, utroruse.com, pariteni.bg, targovishtebg.com, trafficnews.bg, 24smolian.com, profit.bg, novini.dir.bg, sliven.net, burgasnews.bg, kmeta.bg, russeinfo, offnews.bg, novavarna.net, harmanli.bg, blitz.bg, velikotarnovo.utre.bg, novini.vratsa.eu, ruse24.bg, konkurent.bg, clinica.bg, news.bg, novjivot.info, gabrovonews.bg, inews.bg, zapernik.com, dobrichonline.com, plevenzapleven.bg, investor.bg, dnesplus.bg, blagoevgrad.eu, burgasnews.com, petel.bg, zetramedia.com, news.bg, lovech.bg, glas.bg, borbabg.com, blagoevgrad.utre.bg, varna24.bg, chernomore.bg, toest.bg, zapadno.com, flagman.bg, zdrave.net, iskra.bg, pronewsdobrich.bg и др.

*Телевизии*: БНТ, bTV, Нова ТВ, BGonAir, Канал 3, Евроком, ТВ Европа, ТВ Зетра, ТВ1, etv – Хасково, ТВ Загора, ТВН – Русе.

Отразяването и разработването на теми, свързани с дейността на АСП, преобладава в Нова телевизия, бТВ и БНТ. При радиата преобладава БНР, няколко теми са засегнати в Дарик радио. Сред вестниците най-много са публикациите във в. Монитор и в. Марица, като отделни теми са засегнати и във в. 24 часа, в. Телеграф, в. Сега. Сред онлайн изданията това са: offnews.bg, clinica.bg, pronewsdobrich.bg, zapadno.bg, flagman.bg, iskra.bg, zdrave.net.

Преобладаващите теми в участията през годината са: целеви помощи за първокласници и осмокласници, за работещи дистанционно поради извънредната епидемиологична обстановка родители на деца до 14-годишна възраст; предприети в социалните услуги мерки в условията на извънредно положение и извънредна епидемиологична обстановка, направени PCR тестове сред потребители и персонал на социалните услуги, заплащане на PCR тест при постъпване по спешност в социална услуга за деца и пълнолетни лица; казуси от дейността по закрила на детето и превенция на изоставянето на деца; предоставяне на еднократни помощи при бедствия и аварии; теми във връзка с личните асистенти; дейности и резултати по Оперативната програма за храни и др. През годината е отделено внимание на провеждането на информационно-разяснителни кампании в областта на социалната нормативна уредба и въвеждането на нови видове помощи във връзка с пандемията от COVID-19.