



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА КАЧЕСТВО В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



Министерство на държавната администрация
и административната реформа
2008 г.



Уважаеми служители и приятели на българската администрация,

През последните години се случиха редица модернизационни промени в публичния сектор в България. През 2008 г. за пръв път у нас се провежда и Национална конференция по качество. Активното участие в този форум на администрации от цялата страна е едно от доказателствата за позитивните промени.

Можем да се поздравим с много успешни практики, реализирани в централната, областните и общинските администрации, с които постепенно качеството на обслужване се повишава, а администрацията като

цяло започва да се възприема като по-динамична, прозрачна и усмихната.

Амбицията на екипа на Министерството на държавната администрация и административната реформа е конференцията да стане традиция и да утвърди мястото си на престижна трибуна за обмяна на опит и за конструктивна дискусия между всички заинтересовани страни в областта на предоставянето на публични услуги.

В тази книжка са подбрани примери за добри практики в областта на предоставянето на услуги, които са успешно въведени през 2007 и 2008 г. в редица административни структури у нас. Вярваме, че добрите идеи и инициативността трябва да бъдат поощрявани, а моделите на работа, представени тук, да бъдат мултиплицирани и надграждани и в други администрации.

Надяваме се този сборник да ви вдъхнови и за нови иновативни решения за по-добро обслужване.

Николай Василев

*Министър на държавната администрация
и административната реформа*

СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| I. ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ | 4 |
| Министерство на труда и социалната политика | 5 |
| Общинска администрация Струмяни | 7 |
| Регионална инспекция по околната среда и водите – Велико Търново | 9 |
| II. ИНОВАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ | 10 |
| Национална агенция за приходите | 11 |
| Областна администрация Благоевград | 12 |
| Общинска администрация Кубрат | 14 |
| Национална агенция по професионално образование и обучение | 15 |
| Държавна агенция „Архиви“ | 17 |
| III. ПРОЗРАЧНОСТ | 19 |
| Министерство на правосъдието | 20 |
| Министерство на държавната администрация и административната реформа | 22 |
| IV. ПУБЛИЧНО-ЧАСТНО ПАРТНЬОРСТВО | 24 |
| Общинска администрация Добрич | 25 |
| V. ИНСТРУМЕНТИ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО | 26 |
| Общинска администрация Търговище | 27 |

I. ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

През последните години Министерството на държавната администрация и административната реформа провежда последователна политика по насърчаване на бързата модернизация на обслужването в публичния сектор. Основата на организационните промени, които поставят клиента във фокуса на вниманието, е поставена с няколко нормативни документа, регламентиращи нови принципи на работа на административните структури.

През септември 2006 г. беше приета Наредбата за административното обслужване, която задължава администрациите да въведат принципа „на едно гише” в звената за предоставяне на информация и услуги. Тук подробно се описват изискванията към организацията на работа на тези звена, както и критериите за информацията, която администрациите трябва да предоставят за своята работа както на български, така и на някой от официалните езици на ЕС.

С промени в Наредбата през 2008 г. беше въведено и задължението за гъвкаво работно време на звената за обслужване. Тези промени дават повече удобство за потребителите на услуги със следните важни принципи:

- Звената за административно обслужване трябва да са отворени за потребители минимум по 8 часа на ден без прекъсване
- Когато потребителите са влезли в служебното помещение преди края на работното време, но не са били обслужени до неговото изтичане, звеното продължава работа до приключване на тяхното обслужване, но не повече от 2 часа след обявеното работно време

През юли 2007 г. беше утвърден Списък с унифицирани наименования на административните услуги, чиято цел е да създаде единна практика при представянето на предоставяните от различните администрации услуги. Уеднаквяването облекчава и потребителите при търсене на услуга и на описание на процедурата по нея (необходими документи, срокове за издаване, органи по издаване, дължими такси и цени, законово основание, образци на бланки и др.).

През юни 2008 г. влезе в сила Законът за електронното управление, който насочва дейността на администрацията изцяло към потребностите на гражданите и бизнеса. С този закон администрациите се задължават служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за дадена административна услуга, както и документи от други администрации, ако е обявена такава възможност. Основните принципи на закона са:

- Еднократно събиране и многократно използване на данни
- Задължение за междуведомствен обмен на информация по електронен път
- Въвеждане на стандарти за оперативна съвместимост



Министерство на труда и социалната политика

Въвеждане на нови технологии за предоставяне на административни услуги за гражданите и бизнеса

Пълноценното удовлетворяване на нуждите на потребителите изисква и постоянно търсене и развитие на различни формите за предоставяне на информация и услуги, както и надграждане на традиционните канали за връзка с администрацията. За удобство на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на труда и социалната политика и структурите към него, министерството е развило следните **способи за връзка с гражданите**:

- Виртуално деловодство: <http://212.122.184.253/micsy>
- Рубрика „Въпроси и отговори” и интернет блог на сайта на МТСП
- Електронна поща и горещ телефон за консултации: sicenter@mlsp.government.bg и 0900 32 111
- Електронен формуляр и безплатен телефон за сигнали за корупция: 0800 11 617
- Звено за обслужване на граждани
- Киоск терминали
- Изнесени приемни

Звено за административно обслужване

- Фронт-офис
 - Приемна, работеща на принципа на едно гише
 - Информира и консултира по въпроси от обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация
 - Регистрира в деловодноинформационната система на жалби, сигнали, предложения, заявления и пр., подадени на място
 - Дава на насоки при попълване на формуляри и заявления
 - Предоставя информация за сроковете за отговор, процедурата и пр.
 - Извършва на проверка по движението на преписки
 - Приема заявления за достъп до обществена информация
 - Приема сигнали срещу лошо администриране и за корупционни действия
 - Регистрационно-контролна карта за всеки потребител
 - Специализиран прием за консултации от водещи експерти на МТСП два пъти седмично
- Бек-офис
 - Обработка на постъпилите заявления
 - Филтрира, насочва и изготвя отговори на запитвания, писма, сигнали и пр.
 - Насочва по компетентност към други администрации
- Удобства в центъра за обслужване
 - Вътрешни и външни указателни табели (на български и на английски език)
 - Информационни табла с актуална информация (на български и английски език)
 - Обособено място за попълване на документи и формуляри
 - Лесен достъп за хора с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора
 - Удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания
 - Свободен достъп за общуване между служителите и потребителите

- Информационни материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дипляни, брошури
- Анкетна карта за обратна връзка, формуляр за похвали и оплаквания заобслужването
- Формуляр за сигнали за корупция

Call център

- Информация и консултация по въпроси, свързани със социалната политика, трудовото право и общественото осигуряване
- Централизиран телефонен достъп
 - В работно време – свързване с оператор
 - В извънработно време – автоматично предоставяне на статическа информация и записване на обажданията
- Софтуер, който позволява
 - Интегрираност към деловодната система на МТСП
 - Съхранение на историята на обажданията
 - Търсене на записи по определени критерии

Изнесени приемни

- Мобилни екипи от експерти в различни региони на страната
- Консултации „лице в лице” по въпроси и проблеми от областта на социалната политика и пазара на труда
- Контрол върху дейността на регионалните структури на министерството
- Прекият контакт с гражданите – коректив за експертите при разработването на политики

Киоск терминали

- Информационен киоск в режим на самообслужване
 - Дружелюбен интерфейс, удобен за ползване и от потребители с ниска компютърна грамотност
 - Достъпност за хора с нарушено зрение
- Достъп до
 - Информация за предоставяните административни услуги
 - Форми на заявления и указания за попълване
 - Текстовете на нормативни документи
 - Адреси и важни телефони от системата на МТСП
 - Важни дати, предстоящи събития
 - Образователни филми

Работно време

- Фронт-офисът и Call центърът:
 - Всеки работен ден от 9:00 до 18:00 часа без прекъсване
- Режим 24/7 за онлайн услугите



За контакти

Министерство на труда и социалната политика
 София 1000, ул. „Триадица” №2
 Тел. +359 2 8119 686; 8119 406
 E-mail: kamenova@mlsp.government.bg
 Web: www.mlsp.government.bg



Център за услуги и информация на гражданите в община Струмяни, открит през 2004 г., е пример за успешно прилагане на принципа на обслужване „на едно гише“.

Организация на работа

- Работно време – съобразено с възможностите на потребителите на услуги
 - От 7:00 до 18:00 часа без прекъсване
 - Балансирано разпределение на потока посетители, ограничаване на струпването на опашки през пикови часове
- Двама служители, работещи по
 - Прием, проверка и регистриране на документи
 - Консултиране и разясняване на процедурите по предоставянето на услуги
 - Предоставяне на информация за хода на работа по дадена преписка
 - Връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване и работата по сигнали и предложения
- Каса за плащане на всички такси за предоставяните услуги
- Банков клон
- Преместване на служба ГРАО в центъра за обслужване

Удобства в центъра за обслужване

- Достъпност и удобство
 - Компютър с интернет връзка за обществено ползване
 - Достъпност за хора с увреждания
 - Модерни офис мебели
 - Удобно място за изчакване и попълване на документи
- Информационна обезпеченост
 - Информационни табла с описание на предоставяните услуги – необходими документи, процедури, срокове, цени
 - Бланки и образци на документи
 - Харта на клиента
- Канали за измерване на удовлетвореността на потребителите
 - Кутия за сигнали, мнения и предложения

Въвеждане на принципа на служебното начало

- Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.
- Когато е необходимо и е налице обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане в Центъра за обслужване, като посочва изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации

Резултати

- По-бързо и опростено обслужване
- Спестяване време и средства за потребителите на услуги

Прозрачност при управлението и вземането на решения

- Сайт на община Струмяни: www.strumyani.org
- Безплатен общински седмичен вестник с информация за
 - Политика на управление на общината
 - Решения на Общинския съвет и приети нормативни актове, дневен ред на предстоящо заседание
 - Реализирани проекти
 - Възможности за развитие на местния бизнес и неправителствен сектор
 - Предстоящи събития, обяви, съобщения, анкети
 - Консултации по читателски въпроси
- Ежемесечна страница в регионални печат за актуални въпроси по управлението на общината
- Актуални брошури за правомощията на органите на местно самоуправление, служителите в администрацията и техни контакти, структура и контакти на Общинския съвет и постоянните комисии към него, реда за достъп до обществена информация; видовете услуги, начин за ползване, срокове, цени и преференции
- Изнесени заседания на Общинския съвет в други населени места на общината, приемни на председателя на съветниците
- Публично обсъждане на проекто-бюджета
- Публични регистри

Резултати

- По-висока информираност за работата на общинската администрация
- Включване на повече заинтересовани страни в процеса на взимане на решения
- По-голяма прозрачност и отчетност на работата на администрацията
- По-голяма ангажираност на гражданите и бизнеса към въпросите за развитието на общината



За контакти:

Общинска администрация Струмяни
Струмяни 2825, пл. „Седми април” №5
Тел.: +359 7434 31 08
E-mail: strumyani_oba@abv.bg
Web: www.strumyani.org



РИОСВ – Велико Търново е една от първите регионални инспекции на Министерството на околната среда и водите, внедрила обслужването „на едно гише” и надградила метода чрез собствени иновативни решения. През 2007 г. по случай Международния ден на правото да знам тази практика е удостоена с почетна грамота Фондация „Достъп до информация” за принос в областта на достъпа до информация.

Цели

- Улесняване на достъпа до публичните услуги
- По-бързо и качествено обслужване
- Прозрачност и публичност на процедурите
- Подобряване на взаимодействието с гражданите за опазване на околната среда

Средства

- Организация на фронт- и бек-офис
 - Комуникативен експерт във фронт-офиса за приемане на документи и предоставяне на информация
 - Организация на бек-офис с отговорни експерти, дефиниран „път” на всяка заявка и документ
 - Технологично оборудване
- Специализирана приемна за консултации по процедури и услуги
- Актуална информация в сайта на РИОСВ – Велико Търново: www.riosvt.org
 - Описание на предоставяните услуги, необходимите документи, дължимите такси
 - Онлайн образци на формуляри
 - Рубрика за задаване на въпроси
 - Седмични бюлетини и месечни отчети за дейността
- Денонощен „зелен” телефон: 062/ 620 358
 - Приемане на сигнали за замърсяване на околната среда
 - Насърчава гражданския контрол
 - Незабавни действия по всеки сигнал
- Канали за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите
 - Анкетна карта във фронт-офиса
 - Кутия за мнения, сигнали, препоръки
- По-високи вътрешни стандарти за качествено обслужване
 - Харта на клиента
 - Етичен кодекс за поведение на служителите
- Унифицирана деловодна система
 - Свързаност на фронт- и бек-офиса
 - Проследяване на процесите по всеки документ и заявка за услуга



За контакти

Регионална инспекция по околна среда и води – Велико Търново
Велико Търново 5002, ул. „Никола Габровски” №68
Тел.: +359 62 620 351, 620 358
E-mail: riosvt-vt@riosvt.org
Web: www.riosvt.org

II. ИНОВАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ

Въвеждането на модерните технологии в администрацията е мощно средство за повишаване на ефективността и качеството на обслужване. Електронната комуникация между институциите и гражданите и бизнеса спестява време и средства, елиминира време-пространствените ограничения, гарантира повече прозрачност.

За да се превърне в стандарт комуникацията по електронен път са необходими редица организационни и технологични реформи. Не по-малко важна обаче е и промяната в мисленето – администрацията трябва все по-активно да търси нови модерни практики, да „отвори” врати за нестандартни решения.

Като подготовка за тези процеси МДААР реализира мащабна обучителна програма по информационни технологии за служители от администрацията – от 2006 г. насам ИТ курсове са преминали близо 60 000 души. Министерството работи и по подобряването на техническата екипировка на администрациите –досредата на 2008 г. са предоставени общо над 8000 компютърни конфигурации, модерна периферна техника, над 2000 електронни подписа и др. с фокус върху по-слабо оборудваните структури.

Едновременно с тези подготвителни дейности стартираха и някои мащабни основополагащи развитието на електронното правителство проекти – Интеграционна система на електронното правителство, интеграционни системи на електронна област и др. В края на 2008 г. приключва и проект на министертвото за създаване на среда за електронни разплащания. Това е една от ключовите предпоставки за разширяване на обхвата на предоставяните електронни услуги на транзакционно ниво.

За ефективното използване на електронните услуги е необходимо да се натрупа и критична маса от потребители на електронни услуги и притежатели на универсален електронен подпис. Ето защо наред с внедряването на нови информационни системи и софтуерни решения администрациите трябва да насочат усилия към подчертаване на предимствата за гражданите и за служителите от използването на иновативни канали за предоставяне на информация и услуги.



Преди въвеждането на възможността за електронно обслужване процедурите по изпълнението на административните услуги, предоставяни от НАП, са свързани с посещение на офис на агенцията. Това означава, особено в последните дни от установените за дадена процедура срокове – предпоставка за по-големи опашки от клиенти и за създаване на конфликтни ситуации.

Обхват на проекта

- Попълване на годишни данъчни декларации с генериране на бар код
- Електронна услуга със свободен достъп, предназначена за физически и юридически лица, които не разполагат с универсален електронен подпис или персонален идентификационен код

Цели

- Облекчаване на дейностите по приемане на декларации
- Бързина и качество на обслужването
- По-ниска степен на ангажираност от страна на клиента
- Сигурност на достъпа и конфиденциалност на предоставяната информация.

Процедура

1. Изтегляне на декларацията в електронен формат от портала за електронни услуги на НАП (<https://inetdec.nra.bg>)
2. Офлайн попълване на декларацията
 - Логически контроли за ограничаване на грешките при попълване
 - Автоматично пресмятане на стойности
 - Динамично добавяне/скриване на редове от таблици
3. Автоматично генериране от системата на бар код, чрез който данните на клиента се трансформират в двумерен масив
4. Изпращане по пощата или подаване на попълнената декларация в офис на НАП
5. Автоматично изчитане на бар-кода и зареждане на данните в информационната система на НАП

Резултати

- Повишаване на доброволното изпълнение на данъчните и осигурителни задължения
- По-висок дял на коректно попълнени данни в данъчните декларации и в информационната система на НАП
- Спестяване на време и средства за клиентите на НАП
- По-висока ефективност на работа на служителите
- По-висока удовлетвореност от страна на гражданите и бизнеса, по-високо доверие към НАП



За контакти:

Национална агенция за приходите
София 1000, бул. „Княз Дондуков” №52
Тел.: +359 2 9859 3101
E-mail: b.georgieva@nra.bg
Web: www.nra.bg

Проектът е елемент от цялостната политика по изграждането на електронното правителство в България. С него се реализира един от основните принципи на електронното управление – извършване на междуведомствените съгласувания по служебен път, без участието на заявителя на услугата. Чрез изградената система включените в проекта администрации обменят информация и документи по електронен път и така най-често използваните административни услуги, предоставяни от различни структури на територията на област Благоевград, могат да се заявяват и получават в най-близката община.

Създадените унифицирани процедури за реализиране на електронните административни услуги могат лесно да бъдат приложени и в другите области. Системата е отворена и за включване на нови участници, тъй като използваните технологии на защитения канал за обмен на информация нямат ограничения за използвания софтуер за документооборота.

Участници

- Областна администрация Благоевград
- 14-те общини в област Благоевград
- Окръжен съд
- Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве
- Регионална дирекция за национален строителен контрол
- Регионална инспекция на околната среда и водите
- Териториална дирекция на Националната агенция по приходите
- Областна дирекция „Полиция“

Проектът е отворен за включване и на други структури

Реализация

Стъпка 1: Подписване на Меморандуми за партньорство между всички участници

Стъпка 2: Избор на административни услуги, които да бъдат включени в проекта

- Критерии при подбора:
 - Да са често заявявани за изпълнение
 - Да не изискват от заявителя голям брой документи Прилаганите към заявката документи да не изискват проверка от тясно специализирани експерти, каквито няма във всяка община
 - Да позволяват достъпна форма на разплащане (фиксирана цена)
- Избрани услуги:
 - 18 услуги на общинските администрации
 - 5 услуги по гражданска регистрация
 - 5 услуги по устройство на територията
 - 4 услуги по търговия, туризъм, транспорт
 - 4 административно-технически услуги
 - 5 услуги на областната администрация
 - 23 услуги на регионални структури на централната администрация
 - 2 услуги от Окръжен съд Благоевград
 - 3 услуги от РДНСК
 - 7 услуги от РИОКОЗ
 - 9 услуги от Териториална дирекция на НАП
 - 2 услуги от РИОСВ

Стъпка 3: Уеднаквяване на наименованията на услугите и необходимите документи, регламентиране на процедурите за изпълнение и начина на разплащане

Стъпка 4: Техническо и програмно изграждане на защитен канал за обмен на електронни документи между участниците

Стъпка 5: Интегрираност между информационни системи за регистрация и контрол на документооборота на отделните администрации

Процедура по изпълнение на услуга

1. Заявка на услугата
 - Вид, изискуеми документи, изпълнител, вид на крайния документ
 - Упълномощаване на администрацията, приемаща заявката за услуга, да направи искане от името на потребителя
2. Приемане на документите
 - Проверка на легитимността на потребителя, проверка на приложените документи и на плащането
3. Подготовка и изпращане в електронен вид на заявка за услуга и приложените към нея документи към администрацията-изпълнител
4. Извършване на необходимите съгласувания между администрациите
5. Изпълнение на услугата
6. Изпращане към администрацията, приела заявката, на окончателния документ (като изображение или текстов файл), подписан с универсален електронен подпис
7. Администрацията, приела заявката
 - Разпечатва получения в електронен вид документ
 - Удостоверява чрез печат и чрез подпис на упълномощен служител идентичността на документа с оригинала
 - Предава на заявителя електронния еквивалент на документа, подписан с универсален електронен подпис
 - Предава на потребителя изпратения по пощата от администрацията-изпълнител оригинален документ (ако потребителят е поискал това)

Резултати

- По-лесен и бърз достъп до най-често търсените административни услуги на територията на областта
- Спестяване на време и средства за извършване на услугите, по-ниска степен на ангажираност от страна на потребителите
- Унифициране на процедурите по предоставяне на услуги в различните общините
- Намаляване на пощенските разходи при обмена на документи между администрациите
- Установяване на партньорство и работа в екип между голям брой институции
- Граничаване на възможността за корупционни практики
- Изграждане на доверие и нагласа в обществото за по-интензивно ползване на възможностите за обслужване по електронен път



За контакти

Областна администрация Благоевград
Благоевград 2700, пл. „Георги Измирлиев” №9
Тел. +359 73 881 420
E-mail: v.kojuharov@bl.government.bg



Интранет представлява вътрешна частна мрежа на дадена организация, защитена от достъп на външни лица. Такъв тип системи се използват за съхранение, разделяне и приоритизация на вътрешната информация и стават удобна среда за формална и неформална комуникация между служителите в организацията.

Цели

- По-добра информираност на служителите чрез предоставяне на информация на едно място
- Създаване на чувство за принадлежност към администрацията чрез свързване на служителите в обща мрежа за споделяне на информация и опит
- Лесно проследяване и контролиране на процесите в администрацията
- Бърз и ефикасен начин за координация между отделните звена

Основни характеристики

- Удобен и дружелюбен потребителски интерфейс
- Опростен достъп до разнообразна информация, подредена в логична и последователна структура

Структура на мрежата

- Модул „Общински съвет”
 - Информация за дейността на Общинския съвет на Кубрат
- Модул „Документи и електронни формуляри”
 - Правилници, инструкции, формуляри за административни услуги и др.
- Модул „Регистър на административните актове”
 - Информация за издадените индивидуални актове на кмета на общината
- Модул „Изготвяне и отчитане на бюджета”
 - Алгоритми за изготвяне и отчитане на местния бюджет
- Модул „Справки за текущото изпълнение на бюджета”
 - Алгоритми за достъп до детайлни данни за изпълнението на местния бюджет
- Система „Регистър на обществени поръчки”
 - Информация за проведени обществени поръчки на територията на общината
- Система „Презентационни материали”
 - Презентации на теми: международно сътрудничество; публични обсъждания на общинския бюджет; добри практики по местното самоуправление и др.
- Система „Земеделска и горска техника”
 - Информация за регистрирани селскостопански машини и съоръжения на територията на общината
- Система „Често задавани въпроси”
 - Въпроси и отговори за предоставяните административни услуги
 - Подпомагане на служителите в Центъра за обслужване с адекватна и актуална информация

За контакти

Общинска администрация Кубрат
Тел.: +359 838 720 20
E-mail: kubrat@kubrat.bg
Web: www.kubrat.bg



Целта на междуинституционалната интегрирана информационна система (ИИС) е да подпомага набирането, съхранението, обработването и предоставянето на данни и информация за търсенето и предлагането на професионално обучение и професионално ориентиране. Преди изграждане на системата пазарът на предоставяне на квалификационни услуги за възрастни не е ориентиран към нуждите на потребителите. Всяка от институции, ангажирани в този процес, разполага с частично структуриран обем от данни, достъпни предимно за вътрешноевропейско ползване. Липсва и оперативна комуникация между институциите за обмен на данни.

Интегрираната информационна система е достъпна на адрес: www.navet.government.bg
Моделът позволява разширяване на обхвата на отделните модули и включване на нови, както и допълнително добавяне на неограничен брой институции и организации чрез вертикална комуникация между тях. Техническото изпълнение е извършено изцяло на базата на софтуер с отворен код, което значително намалява себестойността на проекта.

Участници

- Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО)
 - Съдейства за осигуряването на качествено професионално обучение и ориентиране на възрастни
 - Лицензира и контролира центрове за професионално обучение и центрове за информация и професионално ориентиране.
- Агенция по заетостта (АЗ)
 - Работи за осигуряване на необходимата квалификация на работната ръка – на пазара на труда са лицата, които имат нужда от квалифициране, преквалификация и учене през целия живот

Отделни нива достъп

1. Публичен достъп

- Информация за обучаващите институции, предлагащи продължаващо професионално обучение и квалификация
 - Лицензирани професии и специалности, данни за контакт
 - Търсене на данни за обучаващи институции по професия, специалност, населено място
- Информация за основните дейности на НАПОО и списък на експертните комисии
- Информация за текущи и предстоящи курсове за професионално обучение

2. Достъп за лицензирани обучаващи институции

- Въвеждане на данни за обучаващите
 - Имена, квалификация, професионални направления, в които преподават
- Въвеждане на данни за провеждано обучение
 - Вид, продължителност на курсовете
 - Списък на обучените кадри (вкл. описание на документа за завършено обучение)
- Информация за контролната дейност на НАПОО

3. Достъп за експерти от НАПОО и АЗ

- Информация за цялостния профил на обучаващите институции
- Образователно-квалификационен профил, връзка с данните от Агенция по заетостта
- Достъп до регистъра на обучаващите
- Пълен достъп до данните за провежданото обучение и списъка на обучените

Ползи и ефекти

1. За потребителите

- Подпомага избора на професионално направление, професия и специалност за първоначално придобиване на професионална квалификация
- Подпомага избора при необходимост от преквалификация
- Предоставя на едно място информация за
 - Възможностите за актуализиране, допълване и усъвършенстване на придобита квалификация
 - Възможностите за реализация и заетост в страната и чужбина
 - Възможностите за обучение в институциите за професионално образование и обучение
 - Проблеми на потребителите на ориентирането през целия живот
 - Доставчици на услуги по кариерно ориентиране

2. За администрацията

- Дава възможност за по-добър контрол на качеството на извършваното професионално обучение, ориентиране и информиране
- Съдейства за подобряване на социално-икономическите последици от обучението и повишаването на квалификацията и ориентирането на работната сила
- Създава предпоставки за оптимизиране разпределението и използването на финансовите средства, предоставяни от държавата в тази област
- Създава информационна основа за анализи на процесите на професионалното обучение и ориентиране
- Създава възможност за издаване на „квалификационен портфейл” на обучаваните лица

Потенциал за бъдещо развитие

1. Използване на данните за качествени и количествени анализи

- Проследяване на концентрацията на обучени специалисти по региони, професии и специалности
- Проследяване на динамиката на работа на лицензираните центрове за професионално обучение
- Анализ на основни характеристики на обучаваните лица –възраст, предпочитани професии и специалности
- Анализ на основните и преобладаващи източници на финансиране
- Анализи по заявка на работодатели

2. Повишаване на прозрачността на процесите

- При лицензиране на обучаващи институции
 - Онлайн информация и проверка на статута на документите,
 - Онлайн документи за получаване и разширяване на лицензия
- Връзка между информацията за предстоящи обучения и резултатите от провежданите конкурси
- Проследяване на реализацията на обучените на пазара на труда спрямо обучаващата институция



За контакти

Национална агенция за професионално образование и обучение

София 1113, бул. „Цариградско шосе” №125, бл. 5, ет. 5

Тел.: +359 2 971 20 70

E-mail: napoo@navet.government.bg

Web: www.navet.government.bg



Електронният архив е специализиран софтуерен продукт за въвеждане на информацията и изграждане на база данни от архивни документи и информация за българските бежанци и българските имоти в Мала Азия и Одринска Тракия. Това е първият проект в България за въвеждане на конкретна архивна информация и нейното обработване и калкулиране чрез използването на информационните и комуникационните технологии.

Освен богатата база данни софтуерът предоставя възможност и за изготвяне на прецизни справки в няколко направления:

- Издирване на архивни документи за собственост на български бежанци по запитване на граждани – техни наследници
- Извеждане на обобщени справки за собствеността на българските бежанци с калкулирани показатели за обема и стойността
- Получаване на обобщена информация с калкулирани стойности по видове собственост – държавна, общинска, църковна, честна

Цел

- Създаване на обща база данни от архивна информация
- Бързо търсене и централизиран достъп до информация, включително по електронен път
- По-добро съхранение на архивните документи

Обхват

- Архивна информация от централните и териториалните държавни архиви, архивите на обществени организации и личните архиви на граждани
- Документна информация за българските частни, държавни, църковни, училищни, обществени и др. имоти в Турция

Ползи и ефекти

- Експедитивно и качествено обслужване на гражданите, които издирват документи за собственост на техни наследодатели – бежанци от Одринска Тракия
- Предоставяне на данни на българското правителство във връзка с предстоящи преговори с правителството на Турция за обезщетение
- Предоставяне на информация по електронен път за местосъхранението на документите и възможност за изпращане на техни копия по кореспондентски път
- Възможност на изследователите по темата да ползват базата данни при своите проучвания

Трудности

- Голям обем информация, която трябва да бъде извлечена от трудно четими ръкописни документи и въведена за кратък срок
- Наличие на данни за собственост османо-турски език, които могат да бъдат разчетени от твърде ограничен кръг специалисти

Мултипликация

- Приложим във всички институции и архиви, извън структурата на Държавна агенция „Архиви”, които съхраняват документи за собственост
- Възможност за разширяване на базата данни с информация за собствеността на българските бежанци от Македония, Източна и Западна Тракия, Добруджа и Западните покрайнини, както и за обезщетяването или оземляването им от българската държава



За контакти

Държавна агенция „Архиви”
София 1000, ул. „Московска” №5
Тел.: +359 2 9400 101
E-mail: daa@archives.government.bg
Web: www.archives.government.bg

III. ПРОЗРАЧНОСТ

Неслучайно девизът на българската държавна администрация е „С лице към хората“. Администрацията дължи своето съществуване на гражданите и бизнеса и принципи като откритост, прозрачност, диалогичност това трябва да са сред основните стандарти на работа на служителите. Само с такова лице обществото ще вярва и ще разчита на своята администрация.

Свободен достъп до информация, активен диалог и консултации с гражданското общество при формулирането на политики, включване на всички заинтересовани страни в процеса на взимане на решения са част от мерките, които трябва да намерят успешно приложение в публичния сектор.



Общественият съвет към министъра на правосъдието е консултативен орган. Неговият състав не е постоянен, а свободен – гаранция за по-голяма гъвкавост и реактивност. Работните групи към него се съставят по конкретни теми и в тях влизат специалисти от правните неправителствени организации, доказали изградена експертиза по съответните въпроси. Тези организации със своята позиция и становища са носители на препоръките и мнението на редица активни среди от гражданското общество по актуални и деликатни въпроси от областта на съдебната реформа.

Цели

- Засилване на контрола и ролята на гражданите при осъществяване на съдебната реформа
- Осигуряване на прозрачност при взимане на решения и разработване на открити процедури и правила на работа
- Повишаване на информираността на гражданите и на комуникацията с тях
- Коректив и консултант при осъществяването на политиките на министерството
- Контрол при изразходването на публичните средства

Силни страни

- Установяване на ефективно партньорство на диалог между структурите на гражданското общество и администрацията
- Разработване на процедури и механизми чрез принципа на партньорство
- Лесно приложение на тази практика и в други сфери от обществен интерес

Трудности

- Недостатъчно развити умения на неправителствените организации за водене на ефективен диалог с администрацията
- Опасност от липса на приемственост при промяна на състава на съвета

По-важни резултати до момента

- Анализ и предложения по Плана за действие по показателите за напредък в областта на съдебната реформа, изготвен по препоръките на Европейската комисия от юни 2007 г.
 - Методологическата експертиза на неправителствените организации при изследването на проблемите на съдебната власт, борбата с корупцията и организираната престъпност спомогна за прецизирането на мерките по трите показателя в областта на съдебната реформа
- Идеи за проекти на МП по Оперативната програма „Административен капацитет”
- Подходящите предложения с новаторски характер биват включени в готвените от министерството методологии, процедури и стратегии

Бъдещи дейности на съвета

- Участие в анализ на необходимите промени в българското законодателство по решенията и препоръките на Европейския съд по правата на човека в Страсбург; разглеждане и обсъждане на базата данни за делата, по които България е осъждана през последните 10 години
- Участие в изработването на ясна и прозрачна процедура за номинация на кандидатурите на България за съдия в Европейския съд по правата на човека



За контакти

Министерство на правосъдието

София 1040, ул. „Славянска” №1

Тел.: +359 2 9237 419

E-mail: m.nikolova@justice.government.bg

Web: www.justice.government.bg



Министерство на държавната администрация и административната реформа

Внедряване на система за плащане чрез „единен фиш“ на сухопътните ГКПП, които са външна за ЕС граница

Локалната информационна система за разплащане чрез „единен фиш“ включва електронна обработка на входящия и изходящия трафик от превозните средства, преминаващи през шосейните гранични контролно-пропускателни пунктове.

България е сред пионерите в прилагането на този модерен модел на обслужване. Въвеждането му е посочено като добра практика и антикорупционна мярка в Междинния доклад на ЕК относно напредъка на страната ни по механизма за проверка и сътрудничество от февруари 2008 г.

Обхват

11-те сухопътни гранични контролно-пропускателни пункта на България, които се явяват външна за Европейския съюз граница: Брегово, Връшка чука, Гюешево, Златарево, Калотина, Капитан Андреево, Лесово, Малко Търново, Олтоманци, Станке Лисичково, Стрезимировци

Участници

- Министерство на държавната администрация и административната реформа
- Министерство на финансите
- Министерство на вътрешните работи
- Служби за задължителен граничен контрол
 - Главна дирекция „Гранична полиция“
 - Национална агенция „Пътна инфраструктура“
 - Агенция „Митници“
 - Управление „Пътни такси и разрешителни“
 - Национална ветеринаромедицинска служба
 - Национална служба за растителна защита

Основните цели

- Улесняване на преминаването през ГКПП
- По-бързо, лесно и качествено обслужване
- Гарантиране на събираемостта на държавните взимания
- Повече прозрачност и въздействие върху средата, формираща корупционни нагласи
- Намаляване на влиянието на субективния фактор при обслужване

Спецификации на системата

- Интегрирано уеб-базирано приложение, използващо терминална технология
- Общ сървър с програмно осигуряване за управление на данни от автоматизираните работни места
- Логическа свързаност към съществуващите централизирани ведомствени информационни системи
- “Единен фиш” – електронна бланка, в която автоматично се нанасят резултатите от извършения контрол
 - Уникален номер на магнитния носител, генериран автоматично от системата
 - Индивидуализация на обекта на контрол чрез регистрационния номер на превозното средство

Резултати

- Автоматизиране на част от извършваните гранични процедури
 - Въведените данни на всяко работно място се използват и допълват от следващите и това съкращава процедурите по регистриране и обработка на информацията
- Опростена и унифицирана процедурата на заплащане
 - Всички дължими такси и глоби се плащат на едно място, в банков офис след преминаването през целия процес на граничен контрол
- По-висока събираемост на държавните взимания
 - Съпоставката на резултатите от събираемостта на държавните взимания за 5-месечни периоди преди и след въвеждането на системата на ГКПП Лесово показва ръст на приходите от 63.84%
- Повече прозрачност и отчетност
 - Ясните процедури на обслужване и заплащане след въвеждането на системата спомагат за бързото идентифициране на нередности и злоупотреби
 - Големият обществен интерес към новия модел на обслужване на ГКПП доведе и до по-активен граждански контрол



За контакти

Министерство на труда и социалната политика
София 1000, ул. „Аксаков” №1
Тел.: +359 2 9401 341
E-mail: livanova@mdaar.government.bg
Web: www.mdaar.government.bg

IV. ПУБЛИЧНО-ЧАСТНО ПАРТНЬОРСТВО

Публично-частното партньорство (ПЧП) е един от успешните финансови инструменти за осигуряване на инвестиции в публичната инфраструктура и осигуряване на по-добра стойност на публичните инвестиции, когато държавният или общинският бюджет не разполага с необходимия ресурс. ПЧП изисква промяна в мисленето на публичния сектор – от фокусиране върху придобиване на активи към предоставяне на качествени публични услуги.

Това е дългосрочно договорно отношение между лица от частния и публичния сектор за финансиране, изграждане, реконструкция, управление или поддръжка на инфраструктура за постигане на по-добро ниво на услугите.

В България опитът по прилагането на ПЧП е сравнително малък, но има редица практики, както на централно, така и на общинско ниво, които са пример за успешно партньорство и добри резултати.

Партньорствата между публичния и частния сектор се прилагат широко, както в сферите на изграждане и поддръжка на големи инфраструктурни обекти и управлението на отпадъците, така и в областта на образованието, здравеопазването, спорта и отдиha.

Ползи при прилагането на ПЧП

- Поемането на по-голяма част от рисковете по даден проект включително ценовия и времеви които имат своята цена и същевременно предоставянето на по-добра услуга прави ПЧП проектите по-евтини от традиционните обществени поръчки за Правителството и данъкоплатците. ПЧП проектите трябва да доказват по-добра стойност на вложените публични средства от традиционните обществени поръчки
- При нормални обстоятелства повечето от проектните рискове се прехвърлят на частния сектор, като страната която може по-добре да ги управлява. Тъй като всички рискове имат своята цена, публичния сектор има възможност да прехвърли значителни разходи към частния сектор. Този извод е особено валиден за сектор транспорт.
- Частният сектор ще предоставя по-добра услуга на потребителите на публични услуги, което изпълнение се гарантира чрез стриктното изпълнение на договорения наказателен режим.
- Световната практика и оценките на проектите реализирани чрез схемите на ПЧП показват значително подобрение на качеството и състоянието на публичната инфраструктура.
- При ПЧП проектите се използват оптимално опитът и ресурсите на публичния и частния сектор.



Общинска администрация Добрич

Ангажиране на гражданите в процеса на предоставяне на публични услуги

Цели

- Да привлече местната общност в публичния процес
- Да подобри управлението на общинските ресурси
- Да създаде устойчив модел на публично-частни партньорства за развитие на градската среда
- Да формира механизъм за ефективно управление и стопанисване на откритите пространства
- Да подпомогне по-ефективното и ефикасно разпределяне на бюджетните средства за благоустрояване

Участници

- Община Добрич-град
- Кандидати/Местна общност
 - Физически и юридически лица
 - Сдружения на граждани
 - Неправителствени организации
- Комисия
 - Представители на общинската администрация и общинския съвет
 - Разглежда всички кандидатури и одобрява най-добрите предложения

Допустими дейности

- Възстановяване на пешеходни алеи, детски площадки, зони за спорт и отдих
- Озеленяване и поддръжка на зелени площи и др.
- Обектите да са общинска собственост

Източници на финансиране

- От общинския бюджет чрез Програмата за капиталови разходи
- Съфинансиране от партньорите – не по-малко от 25% от общата сума

Резултати

- Благоустроени пространства, подобрена околна среда
- Съхранена общинска собственост
- Подобрено качество на живот на местната общност
- Провокирана солидарност и гражданско чувство за отговорност
- Повишено доверие в местната власт
- Устойчиви партньорства с граждани и фирми
- Реализиран продукт с добавена стойност
- Непрекъснат интерес на местната общност
 - 109 кандидатури до края на 2007 г.
- Адаптирана и успешно приложена в други български общини



За контакти

Общинска администрация Добрич
Добрич 9300, ул. „България” №12
Тел.: +359 58 601 203
E-mail: dobrich@dobrich.bg
Web: www.dobrich.bg

V. СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Понятието за „качество” представя философия за управление, насочена изцяло към нуждите на клиента. Основен принцип е стремежът към непрекъснато подобрене на продукта или услугата, което да доведе до повишаване на удовлетвореността на потребителите.

Системите за управление на качеството представляват ситематизирани правила за „подреждане” на всички основни процеси в организацията, така че отделните елементи да работят успешно в общата структура. По този начин се постига системен подход на управление, при който действията и отговорностите са ясно и точно регламентирани.

Стандартите могат да бъдат приложени във всяка организация, като моделите се адаптират към конкретните условия и организационна структура, могат да бъдат интегрирани и към други системи за управление.



Общинска администрация Търговище

Повшаване на качеството на услугите чрез прилагане на концепцията за организационно съвършенство

Организационното съвършенство е авангардна управленска практика, която се отличава с балансираната си политика към заинтересованите страни и извеждането на преден план на качеството на управление.

Основни принципи

- Ориентация към резултати
 - Да се постигат резултати, които удовлетворяват всички заинтересовани от работата на организацията страни
- Фокус върху клиентите
 - Да се създава висока и стабилна стойност за клиента
- Лидерство и постоянство на намеренията
 - Вдъхновяващо лидерство с ясна визия и постоянство на намеренията
- Управление чрез процеси и факти
 - Управление на организацията чрез набор от взаимно зависими и взаимно свързани системи, процеси и факти
- Развитие и въвличане на хората
 - Максимизиране на приноса на хората чрез тяхното развитие и привличане за активно участие в процесите
- Непрекъснато учене, нововъведения и подобрения
 - Промяна чрез процес на учене за създаване на нововъведения и възможности за подобрения
- Развитие на партньорство
 - Развиване и поддържане на партньорство носи добавена стойност
- Социална отговорност
 - Надхвърляне на минималните изисквания на законовите норми, в рамките на които работи организацията
 - Стремение да се разберат и удовлетворят очакванията на заинтересованите страни и цялото общество

Идентифицирани сфери за подобрене на качеството в община Търговище

- Система за измерване резултатите от дейността и управление на изпълнението – Център за обслужване на гражданите
- Усъвършенстване на управлението на взаимоотношенията с граждани
- Идентифициране и усъвършенстване на оперативните бизнеспроцеси, определящи удовлетвореността на гражданите
- Усъвършенстване на процес за стратегическо планиране
- Развитие на човешкия капитал и процесите за управление на човешкия ресурс, в т.ч. обучения на служителите
- Развитие на „организационен капитал“ (способност за реализиране на планираните промени)
- Формиране на култура за тотално качество и организационно съвършенство

Използвани съвременни методи и техники

- Методика за самооценка CAF – EFQM – мощно средство за стимулиране на стратегическия цикъл на непрекъснато усъвършенстване
- Идентификация и анализ на ключовите бизнеспроцеси
- Балансирана система от показатели за ефективност и свързани с нея ключови за изпълнение на основните дейности показатели
- Измерване на организационната култура и факторите, влияещи върху нея по Human Synergistic

- Системи за управление на изпълнението
- Анкети за изучаване на потребностите и очакванията на гражданите, създаване на обща база данни

Основни трудности

- Необходимост от радикална промяна в начина на мислене на ръководителите и служителите в общинската администрация
- Отсъствие на благоприятна гражданска и бизнессреда, отговарящи на ценностите на тоталното качество и организационното съвършенство
- Остаряла организационна структура, която не стимулира прехода към конструктивен стил на поведение
- Страх от нововъведения



За контакти:

Общинска администрация Търговище
Търговище 7700, пл. „Свобода”
Тел.: +359 601 687 00
E-mail: obshtina@elnics.bg
Web: www.targovishte.org



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Тази книжка е изработена по проект
„Промотиране на системи, инструменти и добри практики за управление на качеството в администрациите”

Финансиран по Оперативната програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез европейския социален фонд

Стойност на проекта: 4 832 135.86 лв.

Период на изпълнение: Ноември 2007 – декември 2008 г.

Цели:

- Подобряване на ефективността, ефикасността и качеството на административното обслужване в България
- По-широко прилагане на инструменти и системи за управление на качеството,
- Стимулиране на въвеждането на иновации за подобряване на качеството на административното обслужване

Основни дейности:

- Въвеждане и сертифициране по ISO на 100 администрации
- Печатни и филмови материали, представящи системи и инструменти за управление на качеството и добри практики в тази област
- Провеждане на Национална конференция за представяне на добрите практики за качество в административното обслужване
- Участие в Петата международна конференция по качеството (Париж, октомври 2008 г.)
- Разработване на информационен сайт за системите и инструментите за управление на качеството и за представяне на добри практики в тази сфера
- Анализи на качеството на административното обслужване и създаване на национален рейтинг по качеството
- Провеждане на обучения за системите и инструментите за управление на качеството и взаимовръзката между тях

Очаквани резултати:

- Увеличаване на броя на администрациите, прилагащи системи и инструменти за управление на качеството
- Разширение на знанията и уменията в администрацията за прилагането на системи и инструменти за управление на качеството и ползите от това
- Разпространение на добри български и европейски практики за управление на качеството



За контакти

Министерство на държавната администрация и административната реформа

София 1000, ул. „Аксаков” №1

Дирекция „Административно регулиране и обслужване”

Тел.: +359 2 9401 341

E-mail: livanova@mdaar.government.bg

Web: www.mdaar.government.bg