

Програма/схема:

Оперативна програма "Административен капацитет"
Подприоритет 3.1 "Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление"

Цели:

да се осигурят опростени, изчистени от регулаторна тежест административни услуги, които да бъдат предоставяни в рационално изградени административни структури (центрове за обслужване) от специално обучени служители. Това ще подпомогне изпълнението на формулираните цели за подобряване на административното обслужване и постигане на добро управление. Модерното държавно управление е свързано и с въвеждането на информационни и комуникационни технологии за оптимизация на работните процеси.

Краен срок:

Подаване на проектните предложения: до 30 януари 2009 г., 17:30 ч.

Какво се финансира?

I. Оптимизиране на процесите и интегриране на административните услуги

1. оптимизиране на процесите и интегриране на услуги:

- анализи на настоящото състояние на предлаганите услуги (акцент върху най-често заявяваните услуги, предоставяни предимно на местно ниво)
- разработване на бъдещ модел за оптимизация на процесите на обслужване, където и за които услуги това е необходимо
- анализ на несъответствието между настоящото състояние и бъдещия модел за обслужване
 - сегментиране на групите потребители по различни признаци с оглед оптимизиране на процеса на предоставяне на услуги
 - описание на процесите (карти на процесите) и анализ
- предложения за оптимизиране на процесите и изграждане на модерна организационна среда
 - ре-инженеринг на конкретни административни процеси и разработване/актуализиране на вътрешните правила на съответната администрация за организация на административната дейност, съобразявайки ги с добрите практики и с актуалната нормативна уредба (Закон за електронното управление, Наредба за административното обслужване, Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите, Наредба за електронните административни услуги и др.)
 - развитие/актуализиране на информационните системи, адаптирайки ги към оптимизираните процеси в съответната администрация

2. мерки за облекчаване на достъпа до услугите за гражданите и бизнеса в малки или отдалечени населени места извън центъра на една община (включително чрез реализация на концепцията за мобилни или изнесени работни места или други алтернативни методи; въвеждане на необходимите информационни системи за предоставяне на (електронни) административни услуги и връзка на общинските и областните администрации с кметствата)

3. предоставяне на комплексни административни услуги от страна на областните, общинските администрации, териториалните звена на централната

администрация и др. при спазване на изискванията на Закона за електронното управление

4. автоматизиране на дейностите за работа с регистри (например регистрите по гражданско състояние); създаване на електронни публични регистри (например на общинска собственост)

5. разработване/надграждане на софтуер за събиране на местните данъци и такси в общинските администрации, включително чрез кметствата в по- малките населени места, спазвайки изискванията за оперативна съвместимост, Закона за електронното управление и др. приложими нормативни актове

6. създаване на места за електронен публичен достъп и ползване на (електронни) административни услуги, включително и за улеснен достъп на лицата с увреждания.

II. Развитие на електронното правителство и електронните услуги

1. анализ, ре-инженеринг и оптимизиране на конкретни административни процеси; надграждане на автоматизираните деловодни информационни системи и активиране на функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги, съгласно изискването на Закона за електронното управление; разработване или актуализиране на вътрешните правила на съответната администрация за организация на административната дейност, съобразявайки ги със съответната нормативна уредба

2. дейности, свързани с интегриране на вътрешните (информационни) системи към системите на електронното правителство (единната среда за електронни документи (ЕСОД), среда за електронни разплащания и др.); например включване на системите за местни данъци и такси към средата за електронни разплащания, разработена по проект на МДААР, финансиран по ОПАК

3. реализация на проекти за електронна област чрез прилагане на модела на пилотната интеграционната система за електронна област, изградената от МДААР в областите Стара Загора, Бургас, Добрич

4. привеждане на Интернет сайтовете на администрациите в съответствие с разработената по проект на МДААР унифицирана визия/институционална идентичност на държавната администрация

III. Въвеждане на системи за управление с оглед подобряване на административното обслужване

- въвеждане на системи за управление, включително модели за самооценка като Общата рамка за оценка (CAF) и модела за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (ЕФУК)

IV. Обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване

1. въвеждане на механизми (системи) за обратна връзка относно качеството на предоставяните услуги и измерване на удовлетвореността на гражданите и бизнеса от тях, включително въвеждане на схеми и методи за анализ и визуализация на резултатите; целта е кандидатстващите администрации:

- да отговорят на заложените им в Наредбата за административното обслужване задължения

- да приложат Методологията за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите

- да се стремят да намалят до минимум необходимите от страна на потребителите усилия при обратната връзка и измерване на тяхната удовлетвореност

2. разработване/актуализиране на Харта на клиента в администрациите, която:
- да фиксира правата и задълженията на потребителите на административни услуги
 - да фиксира задълженията и отговорностите на обслужващите служители в администрацията
 - да гарантира контрола над прилагането на Хартата, предвиждайки конкретни компенсации в случай на неспазване на ангажиментите в нея
 - да предвижда начините и средствата за предоставяне на актуална информация на обществеността относно прилагането на Хартата.

V. Облекчен достъп до административни услуги за представителите на уязвимите групи и хората с увреждания

1. създаване на условия за достъп на хората с увреждания до административни услуги
2. оптимизиране и облекчаване на административните процедури при обслужването на хората с увреждания
3. специализирано обучение на служители за предоставяне на услуги на представителите на уязвимите групи и хората с увреждания.

VI. Регулаторни режими

Допустими са следните дейности, в съответствие с Програмата за по-добро регулиране 2008 – 2010 г.

1. анализ на съществуващите в съответната администрация режими за съответствието им със Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, както и за възможностите за тяхното облекчаване
2. разработване на проекти за изменение на нормативната уредба и/или последващи дейности с цел:
 - отмяна на незаконосъобразни режими
 - облекчаване на режими (намаляване на разходите и времето за обслужване на бизнеса, оптимизиране на процедурите, намаляване на броя на изискваните документи, срокове и такси/цени и др.; въвеждане и налагане на принципа на служебното начало в работата на администрацията)
3. проучвания за идентифициране и дейности за въвеждане на добри регулаторни практики в кандидатстващата/целевите администрации с цел облекчаване на административната тежест
4. подобряване на административното обслужване на бизнеса (включително на нови инвеститори), опростяване на достъпа и предоставяне на комплексни (електронни) услуги
5. дейности за по-ефективен мониторинг на административното регулиране, например въвеждане на информационни системи за проследяване на процедурите по издаване на документи за осъществяване на стопанска дейност
6. подобряване на процедурите и координацията между институциите при провеждане на инспекционните дейности с цел ефективен контрол и намаляване на административната тежест
7. проучване, разработване и въвеждане на алтернативни форми на регулирането.

VII. Съпътстващи обучения

Обученията в рамките на даден проект са допустими, ако са съпътстващи някоя от

горепосочените дейности и са необходими за реализацията и постигането на целта на проекта

VIII. Публични събития и информационни кампании

1. провеждане на конференции, кръгли маси, семинари, публични обсъждания, дискуссионни форуми и др.
2. организиране на различни видове информационни кампании (разработване на комуникационни стратегии, провеждане на събития, публикуване на справочници, брошури, информационни материали, информационни бюлетини и др.), включително за популяризиране на законодателството и добрите практики в дейността и обслужването на съответната администрация

Необходимо оборудване, техника или строително-ремонтни дейности са допустим разход само в рамките на кръстосано финансиране в размер на до 10% от стойността на проекта или следва да бъдат осигурени от други

Кой може да кандидатства? Изисквания?

Централната, областните и общинските администрации

От централната администрация на изпълнителната власт са допустими:

- министерствата
- държавните агенции
- държавните комисии
- изпълнителните агенции
- административните структури, създадени с нормативен акт, които имат функции във връзка с осъществяването на изпълнителната власт.

От териториалната администрация на изпълнителната власт са допустими:

- областните администрации
- общинските администрации
- специализирани териториални администрации, създадени като юридически лица с нормативен акт.

Структурите на гражданското общество и органите на съдебната власт не са допустими партньори по настоящата процедура.

Изисквания към проектите:

Срок за изпълнение на проектите: 18 месеца

Бюджет:

10 000 000 лв.

Безвъзмездно финансиране:

- минимална стойност на проектите: 250 000 лв.
- максимална стойност на проектите: няма

Съфинансиране от страна на бенефициента:

Не се изисква

Източник на информация:

<http://www.opac.government.bg>