



**ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ**

СБОРНИК

**с добри практики
от конкурси за добри
практики на ИПА
за 2015 г.**





**ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ**

СБОРНИК
с добри практики
от конкурси за добри
практики на ИПА
за 2015 г.



1

Уважаеми колеги и приятели,

Пред Вас е новият сборник с добри практики от дейността на българската администрация за 2015 г. Сборникът е резултат от ежегодните конкурси за добри практики, които обхващат различни аспекти на модернизация на държавната администрация: административното обслужване, работата със заинтересованите страни и електронното управление;

Изданиято съдържа 17 практики от министерства, агенции и общини.

През 2015 г. държавната администрация приключи изпълнението на много проекти с европейско финансиране и успя да привлече външен ресурс за внедряване на добри международни практики. Има напредък в развитието на електронното управление, работа със заинтересованите страни и най-вече с инициативата за отваряне на данни. Много администрации променят вътрешните си процеси, за да оптимизират работата си. Някои уверено вървят към преминаване към пълна електронизация на вътрешните си услуги, за да облекчат гражданите и бизнеса.

Не можем да отречем обаче, че промените понякога вървят изолирано. За администрацията е предизвикателство да извършва дейността си с ограничените публични ресурси и да провежда политики за оптимизация, без това да влияе на качеството на предоставяните услуги и провежданите политики. Въпреки това съществуват редица примери как ограниченията на средата са катализатор за креативно и визионерско мислене и отстояване на смели идеи. Така например, само за два месеца Агенцията по заетостта успя да организира непрестанен трансфер на информация към портала за отворени данни и да създаде предпоставки за развитие на иновативен бизнес. Националният център за информация и документация електронизира всичките си административни услуги и прилага принципите на комплексно административно обслужване, за да спести време и средства на своите клиенти.

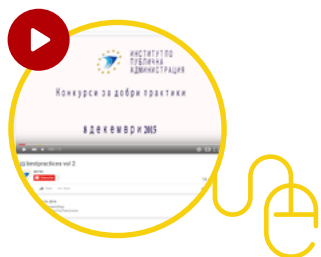
С провеждането на конкурси за добри практики Институтът по публична администрация се стреми да разпространи добрите постижения и да насърчи прилагането на принципите на доброто управление. Чрез сборника ИПА иска да създаде възможност за споделено учене между институциите и да създаде база от добри практики, чрез които да насърчи креативността и иновативността на в администрацията за реализация на иновативни проекти.



Гергана Колева,
Младши експерт,
дирекция "ОМДП"

Павел Иванов,
Изпълнителен
директор

Николай Бизев,
Старши експерт,
дирекция "ОМДП"



Кликнете, за да
гледате видео от
Конкурсите 2015

Съдържание



1. Раздел 1: Въведение и представяне на конкурси 2015	6
2. Конкурс 1: Конкурс за иновативни практики в доброто управление Област Административно обслужване	7
2.1 Отчитането и анализът на индивидуалните потребности на лицата като ключова предпоставка за въвеждане на успешни иновативни практики в доброто управление на процесите по предоставяне на административни услуги в МОН	8
2.2 Управленска Информационна Система (УИС) за мониторинг и оценка на изпълнението на Средносрочната рамкова инвестиционна програма и на всички проекти на Агенция „Пътна инфраструктура“, финансирани от Оперативна програма „Регионално развитие“	11
3. Област работа със заинтересованите страни	14
3.1 Образователна програма на НАП „Влез в час с данъците“	15
3.2 Усъвършенстване на лидерството чрез внедряване на подхода коучинг като стил на управление	16
3.3 Изработване на Общински план за превенция и намаляване на младежката безработица в община Троян	18
3.4 Вътрешноведомствени документи за управление на ресурсите за отбрана и управление на риска в отбранителните програми на МО	20
3.5 Психологическо изследване на кандидатите за назначаване на държавна служба в Агенция „Митници“	22
4. Конкурс за иновативни Е-решения и практики	25
4.1 Публикуване на отворени регистри в портала opendata.government.bg	26
4.2 НАЦИД онлайн – цялостно електронно административно обслужване	29
4.3 Надграждане на информационната система (ИС) на НАПОО и осигуряване на оперативна съвместимост с цел ускоряване и оптимизиране на процесите по обслужване на гражданите и бизнеса	32
4.4 Е-речник „Термини на информационното общество“	35
4.5 Система за електронни досиета	36
4.6 Автоматизирана информационна система	37
4.7 Изграждане на платформа за Автоматична обработка и трансфер на емпирични данни и дистанционно обучение (АОТЕДДО)	39
4.8 Възможност за подаване на данъчни и осигурителни декларации, документи и данни чрез ПИК	41



КОНКУРС ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ Институт по публична администрация

Конкурс за иновативни практики в доброто управление		Конкурс за иновативни е-решения и практики
Административно обслужване	Работа със заинтересованите страни	
<p>Управленска информационна система за мониторинг и оценка на изпълнението на Средносрочната рамкова инвестиционна програма и на всички проекти на АПИ Агенция "Пътна инфраструктура"</p> <p>Отчитането и анализът на индивидуалните потребности на лицата като ключова предпоставка за въвеждане на успешни иновативни практики в доброто управление на процесите по предоставяне на административни услуги Министерство на образованието и науката</p>	<p>Изработване на общински план за превенция и намаляване на младежката безработица в община Троян Общинска администрация Троян</p> <p>Усъвършенстване на лидерството чрез внедряване на подхода коучинг, като стил на управление Национална агенция за приходите</p> <p>Образователна програма на НАП „Влез в час с данъците“ Национална агенция за приходите</p> <p>Вътрешноведомствени документи за управление на ресурсите за отбрана и управление на риска в отбранителните програми на Министерство на отбраната Министерство на отбраната</p> <p>Внедряване и сертифициране на система за управление на качеството по изискванията на стандарт БДС EN ISO 9001:2008 Държавна агенция за метрологичен и технически надзор</p> <p>Ефективно управление на ДАМТН чрез оптимизиране на структурата и подобряване на работните процеси Държавна агенция за метрологичен и технически надзор</p> <p>Психологическо изследване на кандидатите за назначаване на държавна служба в Агенция „Митници“ Агенция „Митници“</p>	<p>Автоматизирана информационна система Държавна комисия по хазарта</p> <p>Надградяване на информационната система и осигуряване на оперативна съвместимост с цел ускоряване и оптимизиране на процесите по обслужване на гражданите и бизнеса Национална агенция за професионално образование и обучение</p> <p>Система за електронни досиета /СЕД/ v.1.0 Регионална инспекция по околната среда и водите - гр. Смолян</p> <p>Публикуване на отворени регистри в портала opendata.government.bg Агенция по заетостта</p> <p>Е-речник "Термини на информационното общество" Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията</p> <p>НАЦИД онлайн - цялостно електронно административно обслужване Национален център за информация и документация</p> <p>Възможност за подаване на данъчни и осигурителни декларации, документи и данни, чрез ПИК Национална агенция за приходите</p> <p>Изградяване на платформа за Автоматична обработка и трансфер на емпирични данни и дистанционно обучение Институт по психология - Министерство на вътрешните работи</p>

2 конкурса
3 категории
17 практики



	7	8
8		ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ПО ХАЗАРТА
7	ОБЩИНА ТРОЯН	НАПОО
6	НАП	РИОСВ ГР. СМОЛЯН
5	НАП	АЗ
4	МОН	МТИТС
3	ДАМТН	НАЦИД
2	МОН	НАП
1	АПИ	ИНСТИТУТ ПО ПСИХОЛОГИЯ - МВР

Административно обслужване

Работа със заинтересованите страни

Конкурс за иновативни е-решения и практики



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Институтът по публична администрация ежегодно организира конкурси за добри практики и иновации от дейността на администрацията. Целта ни е да насърчим администрациите, които прилагат добри и иновативни практики да споделят своите успехи. Така добрите решения и практики могат да се превърнат в общодостъпни инструменти за постигане на по-високо качество в административната дейност.

Конкурсите за добри практики:

- стимулират прилагането на принципите за добро управление;
- дават възможност за учене чрез споделяне на практически опит;
- допринасят за реализиране на Стратегията за развитие на държавната администрация и Стратегията за развитие на електронното управление.

В конкурсите за добри практики могат да участват всички институции от системата на държавната администрация. Темите на конкурсите се обявяват чрез интернет страницата на ИПА веднъж в годината. В рамките на минимум един месец се подават предложения за участие на хартиен носител, по електронен път и чрез интернет страницата на ИПА.

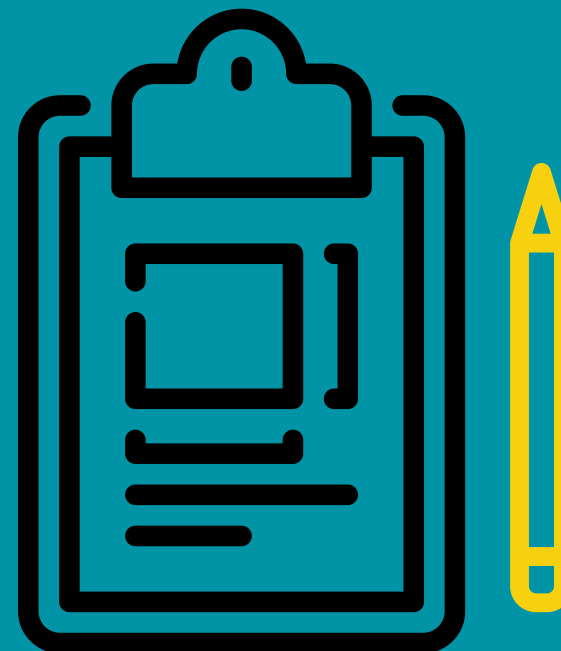
Мястото на конкурсите в интернет е:

<http://www.ipa.government.bg/bg/konkursi-za-dobri-praktiki>

На този адрес се публикува актуална информация за откриването на процедури за участие, начините за подаване на предложения, сроковете за оценяване и церемонията по награждаване.

Административно обслужване

2





2.1

Отчитането и анализът на индивидуалните потребности на лицата като ключова предпоставка за въвеждане на успешни иновативни практики в доброто управление на процесите по предоставяне на административни услуги в МОН

Организация:

Министерство на образованието и науката

Адрес:

София,
бул. Дондуков 2А
www.mon.bg

Ръководител екип:

Красимира Коева,
директор на дирекция
„Канцелария и административно обслужване“

За контакти:

Росица Янчева,
главен експерт в дирекция
„Канцелария и административно обслужване“
тел. 02/ 9217 637
e-mail: r.jancheva@mon.bg

Калинка Тонева,
старши експерт в дирекция
„Канцелария и административно обслужване“
тел. 02/ 9217 751
e-mail: k.toneva@mon.bg

Пламен Славов,
главен експерт в дирекция
„Правна“
тел. 02/ 9217 725
e-mail: p.slavov@mon.bg

Период на реализиране:

от 2007 г.
до настоящия момент

Ключови думи:

Обслужаване
услуги
качество
достъп

Отчитането на конкретните индивидуални потребности на всеки потребител на административни услуги по принцип е трудоемък и ресурсоемък процес. На практика, не е и възможно предоставянето на административната услуга да бъде по начин, еднакво удобен и желан за всеки един потребител. Задълбоченият и качествен анализ на индивидуалните потребности, обаче може да доведе до вземане на успешни управленски решения за въвеждане на иновативни подходи към групи потребители. Това вече създава желаното от администрацията удобство за потребителя, без да води до прекомерни разходи за труд и ресурси на администрацията. Успехът на анализа на индивидуалните потребности на клиентите и на последващото въвеждане на иновативни подходи е пряко свързан с отчитане на интересите на всички страни, в това число и на звената в администрацията, участващи в самото реализиране на процесите.

Министерството на образованието и науката (МОН) създава и осигурява условия за предоставяне на по-качествени и достъпни услуги, ориентирани към потребностите на клиента, чрез непрекъснато въвеждане на иновативни практики за усъвършенстване и оптимизиране на процесите по предоставяне на административни услуги. В изпълнение на този принцип са извършени редица стъпки, обединени от идеята администрацията да бъде по-близо до гражданите и чрез своите действия да бъде в тяхна услуга като отчита потребностите им и създава условия за удовлетворяването им:

1. През 2007 г., отчитайки увеличени брой желаещи да ползват административните услуги на МОН, е въведено удължено работно време на Звеното за административно обслужване (ЗАО) при осигурен непрекъсваем режим на работа (всеки работен ден от 8:30 ч. до 19:00 ч.), без да се нарушават разпоредбите на трудовото законодателство относно продължителността на работния ден и задължителните почивки. До този момент, работното време на ЗАО (от 9:00 ч. до 17:30 ч.), съвпаднаше с установеното работно време на голяма част от работещите и създаваше неудобство, и затруднения на потребителите за достъп до административните услуги (АУ), струпване на опашки в края на работния ден, както и риск от допускане на грешки при приемането на документи.
2. В предоставянето на АУ участват различни дирекции от МОН. Предвид високата ангажираност на министерството за постигане на ефективност на публичните услуги, както и с оглед осигуряване на по-добра координираност, обективност и избягване несъгласуваност в действията на различните звена, осъществяващи АУ, през 2008 г. е създадена Постоянно действаща експертна комисия за измерване на удовлетвореността на потребителите на АУ, със следните правомощия:
 - изготвяне (и актуализиране) на анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите, която се публикува на интернет страницата на министерството;
 - разглеждане и извършване на анализ на постъпилите мнения, сигнали, предложения и анкетни карти;

- предприемане на мерки за подобряване качеството на административното обслужване в министерството;
- информиране на министъра на образованието и науката за проблеми, изискващи вземането на ръководни решения;
- организиране на срещи между служителите на „фронт-офиса“ и „бек-офиса“ за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на административното обслужване в министерството;
- изготвяне на решения при еднотипни проблеми на потребителите и примерни отговори на често срещани питання, които се предоставят за публикуване на интернет страницата на министерството.

За постигане на поставените цели в състава на Комисията са включени представители, както на дирекциите, участващи в предоставянето на АУ, така и представители на дирекция „Правна“ и Инспектората на МОН.

До създаване на Постоянната комисия липсваше добра координираност между звената и информираност за удовлетвореността на потребителите относно предоставяното административно обслужване.

3. За осигуряване на бързина при извършване на АУ и сигурност на информацията, в периода 2007 – 2012 г. поетапно е осигурена свързаност между публичните и служебните регистри на МОН. Липсата на свързаност между регистрите забавяше и затрудняваше извършването на дейностите по заверка на образователни и удостоверителни документи.
4. Съобразно възникналите потребности са реструктурирани работните помещения – обособени са отделни стаи за обслужване на физически и на юридически лица. Голяма част от потребителите, ползващи административните услуги на МОН, се представляват от фирми за преводи и легализация, които обикновено внасят и/или получават документи на повече от 10 лица. В тези случаи времето за обслужване е пропорционално на броя на внесените документи. Липсата на отделни помещения за обслужване на физически и на юридически лица, водеше до неоправдано дълго чакане от хора, подаващи един документ, заради други, внасящи множество документи като част от търговската си дейност.
5. През 2013 г., когато МОН е определен за компетентен орган по издаване на удостоверение APOSTILLE, са въведени допълнителни мерки за защита срещу различните форми на фалшифициране на официални документи – сух (релефен) печат на МОН, водни знаци и микротекст в използваната хартия, и други защити. Ползването само на мастилен печат при издаване на APOSTILLE не осигуряваше достатъчна защита срещу фалшифициране (по постъпили многобройни запитвания по вербални ноти относно автентичност на документи са установени не малък брой фалшифицирани такива). През 2012 г. частично са предприети стъпки срещу подмяната на страници в заверен документ като от издателя на документа се изисква поставяне на скрепващ печат между страниците.
6. За по-голяма коректност спрямо потребителите традиционно използваните държавни таксови марки са заменени с държавна такса (платима по банков път или чрез ПОС терминал), с което се създаде възможност за възстановяване на внесени такси при неизвършена услуга. Заплащането на стойността на услугата по издаване на удостоверение APOSTILLE, осъществявана от МВНР, се извършваше с държавни таксови марки, което водеше до невъзможност за възстановяване на средства при отказ от извършване на услугата.
7. В интерес на потребителите и с разрешение на Министерството на финансите е осигурена възможност на лицата, притежаващи банкови карти, издадени в чужди държави, да заплащат таксите за АУ на ПОС терминала в МОН. Разплащането на ПОС терминал в държавни учреждения с банкови карти, издадени в чужди държави, се допуска само по изключение с разрешение на Министерството на финансите.



8. От 2014 г. по време на кандидатстудентските кампании за чужбина (през юни и през юли) се осигуряват допълнителни гишета и служители (в рамките на наличния ресурс на дирекцията), както и се удължава работното време на ЗАО (по 12 часа всеки работен ден – от 8:00 ч. до 20:00 ч.). По време на кампанията в ЗАО постъпват средно около 10 000 заявления и приблизително се издават такъв брой изготвени документи, което е три пъти повече от обичайното. Обслужването по приемане и издаване на документи, както и консултиране на потребителите, се извършваше от 4 служители в две помещения, което водеше до увеличаване на времето за чакане на потребителите и създаваше напрежение.
9. Извън задължението на МОН, по Наредбата за административното обслужване да осигури възможност за изпращане на документи по АУ за чужбина чрез международна препоръчана пощенска пратка, е предоставен допълнително още един начин за изпращане на документи по АУ за чужбина – с куриерска услуга. Същевременно, при получаване по пощата на документи за извършване на АУ е установен специален ред за гарантиране сигурността и целостта на документацията (отваряне на пратката в присъствието на поне двама служители и протоколиране на съдържанието при установена нередност).

Постигнати резултати:

1. Повишена е ефективността и се предоставят по-качествени услуги за гражданите и бизнеса, ориентирани към потребностите на клиента.
2. Подобрено е взаимодействието и обратната връзка с потребителите на административни услуги.
3. Създадена е възможност за активно участие на потребителите за усъвършенстване на административното обслужване.
4. Постигната е по-добра координация, обективност и избягване на несъгласуваността в действията на администрацията в процеса на усъвършенстване на административното обслужване.
5. Осигурена е възможност потребителите сами да избират как да комуникират с администрацията на МОН.
6. Осигурена е достъпност и удобство на потребителите до предоставяните АУ.
7. Постигната е оптимална организация на работа на ЗАО и е предотвратено натрупването на опашки.
8. Минимизиран е рискът от фалшифициране на образователни и удостоверителни документи.

Извършените задължителни измервания показаха висока степен на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в МОН – над 90 %.

Добрите практики са реализирани изцяло с наличния човешки ресурс и са насочени към всички потребители на АУ, както и към администрацията на МОН.

Финансовите разходи са заплатени изцяло от бюджета на МОН.

Специфичните за администрацията на МОН елементи в тази практика не са много и като философия и механизъм практиката е напълно приложима във всяка една администрация, която би искала да въведе иновационни подходи в дейността си въз основа на отчитане потребностите на потребителите на своите административни услуги. Експертите от дирекции „Канцелария и административно обслужване“ и „Правна“ в МОН, чиито идеи са в основата на успешните практики, биха могли да подпомогнат адаптирането и внедряването на практиката в други администрации.



2.2

Управленска информационна система за мониторинг и оценка на изпълнението на Средносрочната рамкова инвестиционна програма и на всички проекти на Агенция „Пътна инфраструктура“, финансирани от Оперативна програма „Регионално развитие“



Агенция „Пътна инфраструктура“ (АПИ) в качеството си на бенефициент по Оперативна програма „Регионално развитие“ (ОПРР) изпълнява огромен брой проекти, което и предполага непрекъснатата обработка на голям поток от документи. Липсата на електронно управление на този огромен архив от данни и на ефективни механизми за проследяване на документацията, създават предпоставки за допускане на грешки. Именно това наложи разработването и въвеждането в Агенцията на Система за мониторинг и оценка на изпълнението на проекти. Идеята е съобразена, както с функциониращата Информационна система за управление и наблюдение (ИСУН) и позволява да се интегрира с нея, така и с предстоящите стратегии за въвеждане на Е-правителство в България.

В рамките на проект „Оптимизиране на Агенция „Пътна инфраструктура“ за управление на програми и проекти, финансирани с европейски средства“ по Оперативна програма „Регионално развитие“ (ОПРР), се разработи и въведе в Агенция „Пътна инфраструктура“ Управленска информационна система (УИС) за мониторинг и оценка на изпълнението на Средносрочната рамкова инвестиционна програма и на всички проекти на АПИ, финансирани от ОПРР. Целта бе да се улесни и подпомогне работата на служителите в централната администрация на АПИ, пряко отговорни за планирането, подготовката, изпълнението, мониторинга и контрола на проекти, финансирани по ОП „Регионално развитие“.

Подготовката за въвеждане в АПИ на Системата започна през 2012 г. като момента на внедряването ѝ са изминали приблизително 2 години, включително времето за провеждане на тръжна процедура по Закона за обществени поръчки за избор на изпълнител.

С въвеждането на Управленската информационна система (УИС) се решават следните проблеми:

1. Предотвратява се възможността за загуба на документи. Преди въвеждането на УИС всички документи са се съхранявали предимно на хартиен носител. В момента в Системата са качени електронните досиета на всички проекти, изпълнявани по ОПРР. Тя има функция за възстановяване на изтрита информация (back-up/recovery).
2. Съкращава се значително времето за търсене на документи. Преди въвеждането на УИС търсенето на документи на хартиен носител в някои случаи отнема изключително дълго време, особено за приключили проекти, чиито досиета се намират в архивни помещения. В момента УИС съхранява електронните досиета на всички проекти, включително и на тези, които са приключени. Чрез опциите за проследяване на документи търсенето по проекти става изключително бързо.
3. Предотвратява се възможността за подмяна на оригинални документи, след като даден документ е качен сканиран в електронен вид. В УИС се пазят логове за действията на всеки потребител относно създаване, редактиране и изтриване на документи.

Организация:
Агенция
„Пътна инфраструктура“

Адрес:
София,
бул. Македония 3
<http://www.api.bg/index.php/bg/>

Ръководител екип:
Мирослав Ценов,
Ръководител проект
тел. 0884314549
e-mail: m.tsenov@api.bg
Дирекция „Изпълнение на проекти по ОПРР и ПТС-ЕС“

За контакти:
Мирослав Ценов,
Ръководител проект
тел. 0884314549
e-mail: m.tsenov@api.bg
Николина Чапанова,
директор на дирекция
„Изпълнение на проекти по ОПРР и ПТС-ЕС“
тел. 02/ 9173316
e-mail: n.charanova@api.bg

Период на реализиране:
от 3.07.2012 г.
до 3.05.2013 г.

Ключови думи:
Информационна система,
изпълнение,
оценка,
мониторинг.
Управление на проекти.



4. Системата предоставя възможност за електронно управление на информационните потоци, свързани с администрирането на проекти по ОПРР, както и съхраняване, обработване и обмен на данни, информация и документи между АПИ и Управляващия орган на ОПРР.

Управленската информационна система е централизирана, уеб-базирана, изградена с хардуерни и софтуерни технологии, предоставящи поименен (персонализиран) контролиран достъп, гарантиране и защита на данните от неотризиран достъп, както и архивиране на информацията в нея. Системата обхваща техническата и финансовата информация по целия проектен цикъл (програмиране, изпълнение, мониторинг, контрол и оценка) по всеки конкретен проект като предоставя и аналитична информация за всеки отделен договор в рамките на проекта, моментни детайлни справки и контрол върху изпълнението на проектите, и отделните договори в техните рамки, включително и относно финансовото изпълнение. Процесите на мониторинг, контрол и оценка, както и други функционалности са разработени така, че да предоставят актуална информация, както на служителите от централната администрация на АПИ, така и на служители от Управляващия орган на ОПРР.

Постигнати резултати:

Резултатите от въвеждането на Системата в АПИ са няколко – покриване на изискванията на Регламент (ЕО) № 1083/2006 г. чрез създадените ефективни механизми за гарантирано проследяване на транзакциите и документацията („audit trail“), реализиране на ефективни автоматизирани средства за контрол върху изпълнението на проектите по отношение на срокове, качество, съответствие с проектната документация и други. Основните предимства на Управленската информационна система са няколко, като например:

- автоматизиран контрол върху изпълнението на проектите чрез следене на критични срокове относно валидността на договори, банкови гаранции и други;
- уникален персонализиран достъп на всеки потребител до УИС с възможности за индивидуални настройки за правата на достъп относно четене и редакция на документи;
- автоматично генерирани съобщения от Системата до потребителите, включително и до служебната електронна поща, които съдържат директен линк към етапите за проверка и контролните листа, които следва да се обработят електронно от потребителите;
- автоматично създаване на документи (електронни бланки на контролни листа) за всяко ниво на достъп и контрол, както на екипите за управление на проектите, така и на отделните служители в АПИ, които осъществяват контрол и мониторинг (финансови контрольори, директори, ръководители и други);
- осъществяване на три нива на контрол относно верността и целостта на въведената информация в Системата;
- автоматизирано генериране на справки относно финансовото изпълнение на проектите, договорите, банковите гаранции, пътните участъци и други, посредством множество филтри и опции за търсене;
- наличие на електронен архив за всички проекти (чрез „sharepoint“), с опции за търсене чрез специално разработен вътрешен класификатор като по този начин изцяло се избягва търсенето на документи на хартиен носител;

- Системата пази „история“ за дейността на всеки един от потребителите, което, от своя страна, е предпоставка за минимизиране на риска от загуба на документи, както и води до по-голяма защита от злоупотреби със служебна информация;

- Управленската система е разработена на платформата на Microsoft DOTNET 4.5 с база данни Microsoft SQL сървър 2012 и се достъпва чрез нормален интернет браузър (Internet explorer или други), което е предпоставка за използването на безплатни лицензи на държавната администрация от АПИ и ще доведе до възможност за редуциране на разходите по нейната поддръжка в бъдеще;

- Системата е отворена, гъвкава и приспособима за мониторинг и управление на проекти и през следващия програмен период 2014 – 2020 г. Администраторите в АПИ имат възможност за допълнителни настройки като опциите за вмъкване на нови действия, дейности и други, които се появяват автоматично като падащо меню.

Общата стойност на Системата възлиза на 208 800 лева с ДДС. За ефективната ѝ разработка и въвеждане са ангажирани собствени човешки ресурси, които са отделили над 1 г. за подготовка на детайлна техническа спецификация, включваща описание на текущото състояние на АПИ, очакваните резултати и всички изисквания, необходими за изпълнение на проекта във всички негови аспекти.

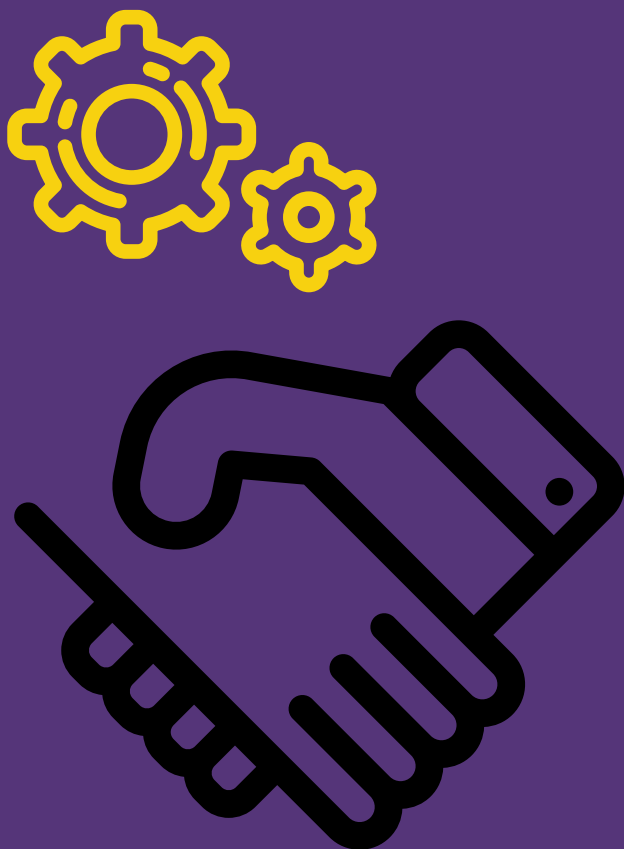
Ползите от въвеждането на Управленската информационна система в Агенция „Пътна инфраструктура“ са огромни, както за служителите, пряко ангажирани с изпълнението на проекти, така и за всички външни институции, извършващи контрол, проверки, одити и други. В резултат на въвеждането на тази иновативна за администрацията на АПИ система се модернизират процесите, свързани с управлението на европейски проекти за милиони левове. По този начин се увеличава ефективността при изпълнението и отчитането на тези проекти като значително се улеснява работата на отговорните служители. Също така, една от най-големите ползи на Системата е поддържането на електронни досиета, съдържащи прикачени сканирани документи като архив, подреден по специален унифициран класификатор. От друга страна, електронното управление на процесите позволява бърз, ефективен и прозрачен начин за мониторинг в реално време на всички етапи от изпълнението на проектите, по които АПИ е бенефициент. Въвеждането на УИС значително улеснява мониторинга на усвояване на средствата по европейските програми и позволява да се повиши бързината, контрола и цялостното изпълнение на проектните дейности на всяко едно ниво на управление на инфраструктурните проекти, а с това и ефективността и ефикасността на работата на АПИ като конкретен бенефициент по ОПРР.

Не на последно място, УИС поддържа и публичен модул, достъпен за външни потребители чрез интернет страницата на АПИ. В този модул е достъпна техническа и финансова информация за всички изпълнявани проекти.

Управленската информационна система е разработена по начин, позволяващ сравнително лесна техническа възможност за трансфериране в други администрации, управляващи проекти, съфинансирани от Европейския съюз и националния бюджет. Агенция „Пътна инфраструктура“ има готовност за подпомагане със собствени човешки ресурси внедряването на Системата в други администрации.

3

Работа със заинтересованите страни



3.1

Образователна програма на Националната агенция за приходите „Влез в час с данъците“

Добра практика

Образователната програма на Националната агенция за приходите (НАП) „Влез в час с данъците“ е инициатива, която Агенцията осъществява от 2013 г. В рамките на всяка учебната година служителите на НАП провеждат часове по данъчна грамотност в общообразователните училища в 28 областни града на страната. Данъчните лектори се срещат с ученици на възраст между 14 и 18 години. Целта на техните посещения е подрастващото поколение да придобие фундаментални знания за данъчната и осигурителна система на България. Темите, които залягат в образователната програма „Влез в час с данъците“ са свързани с декларирането и плащането на данъци и осигурителни вноски, както и с два много съществени, допълнителни елемента – създаването на бюджета и чрез игра и надпревара младите да научат основни фискални правила. Част от кампанията през 2013 г. беше провеждането на конкурс за данъчно творчество. На учениците беше поставена задача да пишат на тема: „Данъците, без които не можем“ или да създадат видео, или фотографски материал, свързан с темата. Най-добрите в конкурса получиха големите награди – мобилен телефон, електронни четци и музикални плеъри. Друга стратегическа идея, която НАП използва в образователната си програма е въвличането на известни личности – идоли на тийнейджърите, които да говорят за данъците от първо лице и за тяхната социална функция и важност за държавата. В кампанията, проведена през учебната 2014 – 2015 г. НАП използва друг, различен и още по-нетрадиционен подход – лотария с касови бележки. С него учениците бяха насърчавани да събират касови бележки и играйки за награда да научат защо отчитането на оборота е важно и какво съдържа една истинска касова бележка.

Всички тези подходи към специфичната целева аудитория на програмата бяха в подкрепа на основната част на кампанията, а именно – провеждането на близо 2 000 учебни часа във всеки един областен град и срещи с близо 35 000 ученици. Акцент в кампанията през 2016 г. отново ще бъде ученето чрез игра. За тази цел ще бъдат изработени 20 онлайн урока като в края на всеки урок учениците ще попълват въпросник, покриващ изложения материал в курса и ще събират точки за участието си в игра с награди. Идеята за повишаване на данъчната и финансовата грамотност изисква много повече усилия, затова целта на НАП е да направи официален, формален час във всяко едно средно училище в България.

Националната агенция за приходите получи две награди за образователния проект „Влез в час с данъците“ от Българското дружество по връзки с обществеността и той беше оценен като най-високо етично комуникационен проект в България за 2014 г. Образователната програма на Агенцията получи висока оценка при учредяването на Мрежа за фискално образование между ЕС и Латинска Америка. Международното признание е знак, че НАП се справя отлично с образователната си програма.

Организация:
Национална агенция за приходите

Адрес:
София,
бул. Княз Ал. Дондуков 52
<http://www.nap.bg/>

Ръководител екип:
Росен Бъчваров,
директор на дирекция
„Комуникации и протокол“
в ЦУ на НАП
тел. : 0887603608
e-mail: r.bachvarov@nra.bg

За контакти:
Иванина Миринска,
старши експерт в дирекция
„Комуникации и протокол“ в ЦУ на НАП
тел. 0888719272
e-mail: i.mirinska@nra.bg

Период на реализиране:
от 15.10.2013 г.
до 30.06.2015 г.

Ключови думи:
Данъчна политика,
образователна програма,
заинтересовани страни,
работа с младежи.





3.2

Усъвършенстване на лидерството чрез внедряване на подхода коучинг като стил на управление

Организация:
Национална агенция за приходите

Адрес:
София,
бул. Княз Ал. Дондуков 52
<http://www.nap.bg/>

Ръководител екип:
Мария Димитрова,
директор на дирекция
„УЧР“ и ръководител екип
тел. 02/ 9859 3220
e-mail: maria.dimitrova@nra.bg

За контакти:
Ирина Баталова,
главен експерт
тел. 02/ 9859 3126
e-mail: i.batalova@nra.bg

Магдалена Митова,
главен експерт
тел. 02/ 9859 3095
e-mail: m.mitova@nra.bg

Период на реализиране:
от 2012 г.
в процес на реализация

Ключови думи:
Развитие,
капацитет,
професионално
ръководство,
лидерство,
коучинг,
наставничество.

Коучингът е високоефективен подход за личностно и професионално развитие на ръководителите в съвременния бизнес, така че да отговорят на променящата се среда. Коучингът стимулира откриването, развитието и използването на потенциала на всеки човек и уменията му за проактивно търсене на възможности и алтернативи, умения за аргументирани решения и работа на ниво процес.

Националната агенция за приходите (НАП) е организация, която предизвиква статуквото, приема предизвикателствата и има куража да бъде в авангарда на промените в държавната администрация.

Ръководството на НАП приема предизвикателството да преодолява възникващите ограничения, да мотивира служителите и да взема решения за създаване и изпълнение на стратегиите и политиките на НАП.

Националната агенция за приходите е първата структура от държавната администрация, която прилага управленски стандарти и компетентности, както и „Програма за развитие и усъвършенстване на управленския потенциал на ръководителите“.

От създаването ѝ, до 2012 г., Програмата се реализира от вътрешно подбрани обучаващи по управленски умения за целите на 8000 служители в администрацията. След извършен анализ на актуалната ситуация дирекция „УЧР“ установи, че използваните подходи и методи за развитие се нуждаят от актуализация и модернизирание. За да удовлетворяват потребностите на всички заинтересовани страни е необходимо ръководството, висшите ръководители в НАП и ключовите експерти да развият уменията си за лидери, да откриват нови перспективи и да осигуряват подходящата среда и публичния имидж за постигане на високи резултатит, носещи удовлетворение. В тази връзка се взе решение, след проучване на новостите в областта на усъвършенстването на лидерските и управленски компетентности, НАП да развие и въведе коучинга като иновативен стил на управление. Въвеждането му отговаря на потребността и изисква изграждане на капацитет от ръководители с умения във връзка с:

- непрекъснатата динамика на промените и необходимостта от формиране на прецизни стратегии, както и начини за тяхното изпълнение;
- необходимостта от по-точно формулиране на целите (SMART);
- потребността от споделяне и приемане на ценностите в организацията;
- нуждата от повишаване ефективността, качеството и бързината на комуникацията по хоризонтала и вертикала;
- наложилите се по-големи изисквания и очаквания в изграждането на взаимоотношения с вътрешни и външни клиенти;
- изграждането и поддържането на дългосрочни партньорства.

От 2012 г. до момента за изграждане на капацитет за прилагане на новия стил на управление са реализирани последователно 4 проекта за индивидуален и екипен коучинг като всеки следващ спомага за подготовката на ръководителите от всички

ки нива на управление в организацията. В проектите са взели участие около 25 % от ръководния състав на агенцията, в това число топ мениджмънта, териториални директори, директори на дирекции, началници на отдели и ключови експерти.

Два от реализираните проекти НАП финансира със собствени средства, а останалите – с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

В екипите за реализиране на проектите участие са взели участие общо 9 служители от НАП, вложени финансови ресурси – 130 000 лв., 4 публикации в национални ежедневници, външната и вътрешната страница на НАП, информационни табла, информационни брошури.

Резултатите, постигнати до момента, са впечатляващи на ниво устойчиво развитие и мотивация на служителите. Налице е утвърждаваща се организационна култура, в условията на която се развива човешкият капитал, подготвят се ръководители и служители, които постигат целите на администрацията. Към момента, голяма част от ръководителите имаха и имат възможност да участват планирано в посочените дейности и да усвоят необходими за ръководители на ключови позиции знания, умения и поведения, които прилагат в своята управленска практика. С внедряването на коучинг подхода в НАП се утвърждава ефективен стил на управление, насочен към организационните ценности, качеството на взаимоотношенията, автентичния пример, навременно даване на обратна връзка, стимулиране на инициативността и постигнатите резултати. Коучингът предполага увеличаване на ефективността на висшите мениджъри в управлението и постигането на устойчиви резултати, в това число увеличаване на приходите, администрирани от Национална агенция за приходите.

Участващите ръководители в поредицата проекти са обсъждали и анализирали оперативни казуси, оптимизирали са стратегиите си за целелолагане, делегиране, мотивация и комуникация с екипите, и са работили в посока подобряване уменията си за мултиплициране на ефекта от използването на коучинг подхода в управлението на организацията.

Постигнати резултати:

Като резултат може да се обобщи, че ползите за участващите висши ръководители в проектите са подобрените умения, обхващащи, както личния, така и професионалния им живот:

- управление на процеси и ръководене на хора;
- разрешаване на конфликти;
- комуникация;
- целелолагане;
- инициране на партньорски диалог с подчинени, клиенти и други заинтересовани страни, и други.

Сертифицираните по индивидуален и екипен коучинг ръководители и експерти използват придобитите знания и умения в ежедневната си практика, във вътрешните обучения, във въвеждащата програма за новоназначени служители, програмите за развитие на новоназначените ръководители и такива с опит, управление на промяната, наставничеството, кариерното развитие и консултирането.

На база придобит опит екипи от Национална агенция за приходите биха могли да консултират други администрации за въвеждането на коучинга като стил на управление чрез: анализ на ситуацията и необходимост от предприемане мерки и дейности за въвеждане на подхода; разработване на проектни предложения; провеждане на подбор на участници в проекти по коучинг чрез използване на инструменти за оценка на потенциала на служителите – Център за развитие, Център за оценка, други подходи и инструменти със сертифицирани вътрешни оценители.



3.3

Изработване на Общински план за превенция и намаляване на младежката безработица в община Троян

Организация:
Общинска администрация
Троян

Адрес:
Троян,
пл. Възраждане 1
www.troyan.bg

Ръководител екип:
Поля Димова,
заместник-кмет, ръководител екип
тел. 0670680 11
e-mail: dimova@troyan.bg

За контакти:
Камен Ошанов, главен специалист „Местно самоуправление“
тел. 067068047
e-mail: kamenn.n@gmail.com

Период на реализиране:
от февруари 2015 г.
в процес на реализация

Ключови думи:
Публични политики,
борба с безработицата,
младежка заетост,
НПО сектор,
съвместни действия.

В България всеки втори младеж е дългосрочно безработен, докато в ЕС – всеки трети. Това, от една страна, показва наличието на структурни дисбаланси на пазара на труда, а от друга – неефективността на провежданите политики за обучение и квалификация. Младите хора са една от най-уязвимите социални групи и са изправени пред сериозни предизвикателства в опитите си да намерят работа. Налице са значителните регионални диспропорции в динамиката на трудовия пазар, предизвикани от неравномерното развитие на икономиката в региони като Северозападния район, което е една от основните причини за липсата на благоприятни перспективи за заетост сред младежите. Необходим е по-плавен преход от образование към заетост посредством разширяване на възможностите за стажове и практики за младите хора в реалния сектор. Една от пречките е и слабата информираност за възможностите за работа и повишаване на квалификацията, ниските заплати и незадоволителните условия на труд

Управленският екип на Общината много сериозно следи състоянието на младежката безработица – на фона 6,6 % безработица в града, 13 % младежка безработица е много тревожен факт. Вниманието е насочено основно към две групи: едната е групата на млади хора с ниско образование, голяма част от тях от ромската общност, които имат изключително ниска мотивация за трудова ангажираност, нямат формирани трудови навици, имат сериозни проблеми със социалното интегриране и са неконкурентноспособни на пазара на труда; към втората група се отнасят интелигентни и високо образовани млади хора, които не успяват да се реализират в родния град, особено такива с икономическо образование.

На 13.02. 2015 г. се състоя първата работна среща на новосъздадения Оперативен екип за изработване на Общински план за превенция и намаляване на младежката безработица в община Троян. В него влизат кметът на община Троян Донка Михайлова, заместник-кмета Поля Димова, Иванка Джабраилова – началник отдел „Образование, култура, социални и младежки дейности“, инж. Борис Бояджиев – директор на дирекция „Общинска собственост и икономика“, Валентина Даскалова – главен експерт „Социална и здравна политика“, Марияна Вътева – директор на дирекция „Бюро по труда“, адв. Цветомир Ангелов, който е председател на Сдружение „Троян в бъдещето“, Радка Бончевска – директор на ПГМЕТ и двама представители на бизнеса: Георги Радковски – собственик и управител на „Ай Би Интернационал дизайн“ ООД и Герман Гачевски – управител на „Ти Ес Ди Сървисиз“.

На проведената среща бяха формирани две работни групи – за изготвяне на анализ на проблемите на младите хора при реализиране на трудовия пазар и потребностите от кадрово обезпечаване на бизнеса на територията на община Троян и за разработване на програма. На базата на този анализ, програмната група подготви предложение за изготвяне на План за превенция и ограничаване на младежката безработица в община Троян в периода 2015 – 2018 г. с набелязани мерки. Планът е приет с Решение на ОБС Троян № 897 от 30.04.2015 г. Мониторинг и контрол върху изпълнението на Плана за младежката безработица се извършва от Мониторинговата комисия, включваща

представители на общинския съвет, експерти от общинска администрация и представители на заинтересованите страни. Комисията институционализира процеса по проследяване на напредъка в изпълнението на Плана, дава препоръки за подобрене, предприема коригиращи мерки, осигурява публичност и информация, изготвя доклад за напредъка и оценява и одобрява годишния напредък.

База за всички планирани мерки е осигуряването на качествено образование, отговарящо на местните изискванията. Данните за образователните характеристики на безработните младежи в общината налагат заключението, че основната част от усилията следва да се насочат към задържането на младите хора в образователната система и повишаването на квалификацията на лицата с основно или по-ниско образование (задочни форми на обучение в средните училища). Това ще даде възможност за създаване на качествени специалисти със средно образование, чиято квалификация да отговаря на нуждите на местния пазар на труда.

Другата основна група младежи, спрямо която е необходимо да се приложи комплексен подход на действие, са възнамеряващите да продължат обучението си във висше учебно заведение или тези, получили висше образование, несъответстващо на изискванията на пазара на труда. Заложените мерки целят стимулиране на бизнеса за инвестиции в младите висшисти (стажове, практики, стипендии), кариерно ориентиране и други.

Постигнати резултати:

Като резултат от предприетите мерки ще бъде подобрена връзката между пазара на труда и образователната система, така че подготовката и преквалификацията на младежите да е в съответствие с изискванията на свободните работни места на територията на общината. Наложително е при реализирането на планираните дейности да се включат активно, не само държавните и общински институции, но и всички учебни заведения и представители на основните браншове в града, за да може чрез създаването на достатъчно възможности за професионална реализация да бъде ограничена миграцията на млади хора, което е единствената възможност за запазването на конкурентноспособността и жизнеността на местната икономика.



3.4

Психологическо изследване на кандидатите за назначаване на държавна служба в Агенция „Митници“

Организация:
Агенция „Митници“

Адрес:
София,
ул. Г. С. Раковски 47
www.customs.bg

Ръководител екип:

Елена Кирилова,
директор на дирекция
„Организация и управление на човешките ресурси“
тел. 02/ 9859 4010
e-mail: elena.kirilova@customs.bg

За контакти:

Елена Кирилова,
директор на дирекция
„Организация и управление на човешките ресурси“
тел. 02/ 9859 4010
e-mail: elena.kirilova@customs.bg

Период на реализиране:
от май 2015 г.
до момента

Ключови думи:
управление на човешките ресурси, изследване на служители, поведение

Началото се положи със законодателна инициатива от страна на Агенция „Митници“ за изменение и допълнение на Закона за митниците (ЗМ). С приемане на промените в ЗМ се въвеждат тестове за психологическа пригодност при назначаване и повишаване в длъжност в Агенцията, съгласно чл. 10, ал. 11 „При назначаване и повишаване в длъжност в Агенция „Митници“, лицата трябва да имат положителен резултат от изследване за професионална и психологическа пригодност. Редът и условията за извършване на изследването за професионална и психологическа пригодност се определят с Наредба на министъра на финансите“.

Целта на изменението в Закона е необходимостта да се гарантира набиране на служители за Агенцията, който има и може да поддържа високи стандарти на лоялност към организацията.

Агенция „Митници“ разработва проект на нова Наредба за провеждане на конкурси и повишаване в длъжност на служители в Агенцията, която ще включва допълнителен етап при провеждане на конкурсите и подборите – изследване на психологическа пригодност. Разработени са специализирани методики, в които е описано стъпка по стъпка провеждането на този нов етап. Коректното провеждане на изследването за психологическа пригодност ще се гарантира чрез извършването му от експерти-психолози. Проектът на Наредбата ще бъде публикуван на 7.11.2015 г. на сайта на Министерство на финансите за обсъждане, след което се очаква да бъде одобрен от министъра на финансите.

Изследването за професионална и психологическа пригодност ще позволи набиране и задържане на персонал, който има и може да поддържа високи стандарти на интегритет, безпристрастност и протезиране, и ще осигури адекватно обучение и професионално развитие на митническите служители. Това изследване е инструмент за превенция на контрапродуктивното поведение на работното място. Само едновременното прилагане на тестове за професионална компетентност и психологическа пригодност ще доведе до създаване на цялостна представа за профила на кандидата.

Агенция „Митници“ инициира цитираните изменения през май 2015 г. и се очаква внедряването да продължи до декември 2015 г. След приемане на Наредбата, тя ще е част от правно-информационните системи. Психологичното изследване ще се прилага при всички кандидати за митнически служители и за служители, които се повишават в длъжност.

За периода 2010 – 2013 г. практиката беше прилагана на база утвърдена Процедура за кандидатстване, подбор, наемане и преназначаване на служители в Агенция „Митници“. За времето на прилагането на процедурата беше гарантирано набирането на персонал в Агенцията, който притежава високи стандарти на лоялност към организацията.

Чрез психологичното изследване ще се оценява психологическата пригодност за назначаване в Агенция „Митници“ и набор от професионално значими качества и умения, необходими за успешното изпълнение на длъжността.

Изискванията за психологическа годност включват качествени и количествени критерии за годност, които отразяват нивото на съответствие на актуалния личностен профил на кандидата с емпирично установените психологични критерии за успешна адаптация, високи стандарти на интегритет (лоялност към организацията) и ефективна реализация на длъжността със съответни функционални задължения. Съответствието с изискванията се установява чрез тестово изследване и/или психодиагностично интервю и съпоставяне на индивидуалните резултати със статистически норми.

Актуалният личностен профил на изследвания предполага успешна адаптация и реализация на длъжността в съответното направление на дейност, отразява съответствие на актуалния личностен профил на кандидата, установен чрез интегриране на данните от тестовото изследване и психодиагностичното интервю, с психологичните критерии за успешна адаптация и ефективна реализация на длъжност в съответното направление на дейност.

Постигнати резултати:

Ползите от въвеждането на психологичното изследване на кандидатите за митнически служители са: набиране и задържане на персонал, който има и може да поддържа високи стандарти на интегритет и безпристрастност.



3.5

Вътрешноведомствени документи за управление на ресурсите за отбрана (програмно бюджетирание) и управление на риска в отбранителните програми на Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия

Организация:
Министерство на отбраната

Адрес:
София,
ул. Дякон Игнатий 3
www.mod.bg

Ръководител екип:
полковник Иван Бечев,
заместник-директор на
дирекция „Планиране
програмиране и бюджет“
тел. 02/ 92 20551
e-mail: i.bechev@mod.bg

За контакти:
полковник Иван Бечев,
заместник-директор на
дирекция „Планиране,
програмиране и бюджет“
тел. 02/ 92 20551
e-mail: i.bechev@mod.bg

Период на реализиране:
2015 – 2018 г.

Ключови думи:
Планиране,
стратегически планиране,
управление на риска.

Системата за планиране, програмиране и бюджетирание (PPBS) е въведена в Министерството на отбраната (МО) през 2000 г. като впоследствие е усъвършенствана с въвеждане на етап „Изпълнение и отчет“. Основен проблем в системата беше интегрирането и основно върху програмните процеси. Връзката с бюджетния процес беше много слаба.

През 2013 г., отчитайки редица промени в Министерство на отбраната се проведе научна дискусия с експерти и научни работници от структурите на Министерство, катедра „Мениджмънт на сигурността и отбраната“ на факултет „Национална сигурност и отбрана“ и Институт за перспективни изследвания към Военна академия Г.С.Раковски, „Център за изследвания по национална сигурност и отбрана“ към БАН, катедра „Национална и регионална сигурност“ във факултет „Икономика на инфраструктурата“ към УНСС и департамент „Национална и международна сигурност“ към НБУ. Участниците в научната дискусия дадоха крайна оценка и препоръка за по-нататъшна работа в МО – да се разработят двата вътрешноведомствени документа до средата на 2015 г.

До края на 2013 г. в Министерство на отбраната беше подготвен работен вариант на тези документи, който се приложи в практиката при планиране на ресурсите за отбрана и управление на риска в отбранителните програми за периода на програмиране 2014 – 2020 г.

Основен проблем на системата беше слабата връзка на отбранителните програми с бюджетния процес – програмното управление на бюджета. На практика програмното бюджетирание се използваше само като термин.

През годините на прилагане на Системата за управление на ресурсите за отбрана и Стратегията за управление на риска в отбранителните програми не бяха взети предвид:

- приемане на Р България за член на НАТО и Европейския съюз;
- глобалната финансова и икономическа криза оказва влияние като намаляване нивата на бюджетите за отбрана;
- компенсиране на недостига на ресурси за отбрана с коопериране в областта на изследванията за отбрана и приемането на високо технологични въоръжения и комплекси;
- прилагане на инициативите на НАТО – Интелигентна отбрана и на ЕС – Обединяване и споделяне.

Практиката е насочена към ръководителите на отбранителни програми в Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия и към второстепенните и с пониска степен разпоредители с бюджет. В Министерство на отбраната са приети пет нива на програмната структура – основни програми, програми, подпрограми, програмни елементи и обособени програмни елементи.

Системата за управление на ресурсите за отбрана (PPBS) е въведена в Министерство на отбраната с помощта на американски консултанти като идеята за усъвършенстване на системата е инициирана от дирекция Планиране, програмиране и бюджет на Министерство на отбраната.

Дейности за прилагане на практиката:

- определяне на необходимостта от разработване на вътрешноведомствените документи – 2013 г.;
- определяне на работни групи за разработване на вариант на тези документи – 2013 г.;
- прилагане в практиката (тестване) на варианта на документите при управление на ресурсите за отбрана и риска в отбранителните програми – 2014 г.;
- анализ на практическото прилагане на варианта на документите – 2014 г.;
- разработване на окончателен вариант на документите, отпечатване на висок печат и публикуване в сайтове на Министерство на отбраната – юни 2015 г.;
- прилагане на документите в Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия – август 2015 г.

Чрез прилагане на документите се цели да се усъвършенства мениджмънта на отбраната и правилното, ефективно и прозрачно управление на ресурсите за отбрана и риска в отбранителните програми.

Разработването на документите е извършено от експерти от дирекция Планиране, програмиране и бюджет на Министерство на отбраната и са вложени минимални финансови ресурси за издаването им.

Ползите от прилагане на вътрешноведомствените документи се изразяват в:

- разработена е система от знания за прилагане в обучението на програмните екипи, екипите за управление на бюджета и екипите за управление на риска;
- прилагане в практиката при управление на ресурсите за отбрана, програмното управление на бюджета и риска в отбранителните програми. Използване на поуки от практиката;
- постигане на пълно взаимодействие между структурите на Министерство на отбраната в дългосрочното и средносрочното планиране на отбраната и ресурсите за отбрана;
- възможност за прилагане на „проектно управление на портфолио от проекти“ за модернизация на въоръжените сили.

Програмното управление на ресурсите за отбрана, включително и бюджета се прилага само в Министерство на отбраната. Във останалите бюджетни администрации се прилага „програмното управление на бюджета“ най-вече като термин.

Стратегията за управление на риска се прилага от всички бюджетни администрации в съответствие със Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор за всички дейности само на администрациите. В Министерство на отбраната стратегията се прилага за управление на риска в цялостната дейност на организацията чрез отбранителните програми.

Практиката е насочена към ръководителите на отбранителни програми, второстепенните и с по-ниско ниво разпоредители с бюджет в Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия.



Разрешен е проблемът с програмното управление на бюджета на Министерството на отбраната чрез постигане на пълно взаимодействие на програмния и бюджетен процеси.

Вътрешноведомствените документи са отворени и дават възможност за надграждане и допълване с рационални предложения и поуки от практиката на мениджмънта на отбраната.

Практиката може да бъде приложена и в други администрации на Р България. Министерство на отбраната разполага с нужната експертиза за подпомагане внедряването на модела за управление на ресурсите (програмното управление на бюджета) и риска в дейността на други администрации. Моделът може да се адаптира за всяка бюджетна организация.

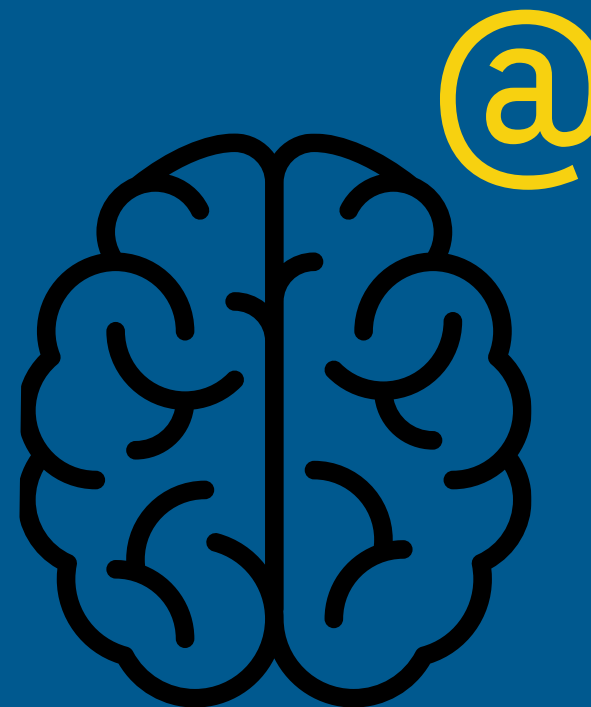
В документа „Ръководство за планиране, програмиране, бюджетиране, изпълнение и отчет в отбранителните програми“ като приложение е разработена „Балансирана система от показатели за ефективност за изпълнение на отбранителните програми“, включваща:

- показатели, отчитащи приноса към НАТО и ОПСО на ЕС (в НАТО са определени 11 броя оценители);
- показатели за резултатите от дейността на Министерство на отбраната;
- показатели на основните програми.

На всички нива от програмната структура на Министерство на отбраната се разработват програмни меморандуми за периода на програмиране на ресурсите за отбрана. В Министерство на отбраната се разработва „Меморандум на програмните решения“. Всички документи се съхраняват в регистратури. На основание „Меморандум на програмните решения“ за шест годишен период се разработва програмният бюджет на Министерството на отбраната за първата година на периода.

Конкурс за иновативни Е-решения и практики

4





4.1

Публикуване на отворени регистри в портала opendata.government.bg

Организация:
Агенция по заетостта

Адрес:
София,
бул. Княз Александър
Дондуков 3
<http://www.az.government.bg/>

Ръководител екип:

Людмила Цекова,
началник на отдел
„Информационно и техни-
ческо осигуряване“
тел. 0882825147
e-mail: L.Cekova@
az.government.bg

За контакти:

Йордан Йорданов,
главен експерт
тел. 0878271541
e-mail: Y.Yordanov@
az.government.bg

Период на реализиране:
от 6.01.2015 г.

до 7.03.2015 г.

Ключови думи:

**Публични политики,
Отворени данни,
електронни услуги,
електронно управление.**

Публикуването на публичната информация в отворен формат е задължение за организациите от публичния сектор съгласно Директива 2013/37/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26.06.2013 г. за изменение на Директива 2003/98/ЕО относно повторната употреба на информацията в общественя сектор. С Решение № 103 на Министерския съвет от 2015 г. е приет Списък от набори от данни по приоритетни области, които да се публикуват в отворен формат.

Агенцията по заетостта, съгласно своите функции, разписани в нормативните документи, поддържа няколко публични регистри. В началото на 2015 г. Агенцията започва да разработва електронни услуги, публикуващи данни в отворени за използване формати и да публикува регистрите на Портала за отворени данни на Република България като към момента има качени 17 набори от данни. Преди пускането на електронните услуги, някои от регистрите са публикувани на официалния сайт, но без да могат да бъдат използвани за външни приложения и услуги.

Идеята за създаване на подобни услуги е на ИТ отдела на Агенция по заетостта, който и ги изработва. Някои от услугите са проектирани още при създаването на новият официален сайт на Агенция, но са разработени след среща, организирана от Института по публична администрация (ИПА) и OpenData.government.bg Практиката е насочена към разработчици на външни сайтове и софтуерни приложения – за мобилни телефони и други подобни.

Уеб услугите са изработени в рамките на около 2 месеца през 2015 г.

До момента, са разработени 13 електронни услуги, публикуващи данни във отворени за използване формати CSV, JSON, XML, както следва:

- Списък на предприятията, които осигуряват временна работа (офиси) JSON, XML. Списък с офисите на предприятия, които осигуряват временна работа, съгласно Закон за насърчаване на заетостта (изм. ДВ., бр. 7 от 24.01.2012 г.);
- Бюра по труда в България – CSV, JSON, XML адреси, телефони и географски координати на дирекции „Регионална служба по заетостта“ и дирекции „Бюро по труда“ – JSON;
- Списъци на регистрираните посредници, съгласно Наредбата за условията и реда за извършване на посредническа дейност по наемане на работа (изм. ДВ., бр. 50 от 1.07.2011 г.) – JSON. Регистрирани фирми за извършване на посредническа дейност в чужбина; регистрирани фирми за извършване на посредническа дейност на морски специалисти; регистрирани фирми за извършване на посредническа дейност в България; списък на посредници, уведомили за временно или еднократно предоставяне на посреднически услуги по заетостта на територията на Република България;
- Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т.

1 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 1 от НУРИПДНР: Чл. 13 „Регистрацията се прекратява със заповед на министъра на труда и социалната политика или на упълномощено от него длъжностно лице“; т. 1. по искане на посредника; Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т.

2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 1 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 1 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 1. (доп. ДВ., бр. 22 от 2010 г.) Посредникът договаря, изисква или получава такси или други плащания от търсещото работа или наетото на работа лице, в т.ч. от моряка, в нарушение на изискванията на чл. 28, ал. 7, т. 2 от Закона за насърчаване на заетостта и чл. 4, т. 1“; Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т.

2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 2 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 2 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 2. Посредникът договаря заплащане за предоставяне на посреднически услуги от работодателя, включително от корабоприетеля, което е за сметка на възнаграждението на устроено на работа лице, в нарушение на изискванията на чл. 4, т. 2“; Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т.

2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 2 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 3 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 3.(изм. ДВ., бр. 22 от 2010 г., изм. ДВ., бр. 82 от 2014 г., в сила от 3.10.2014 г.) Посредникът има влязло в сила наказателно постановление за налагане на административно наказание за нарушение на чл. 28, ал. 3, т. 1 и 2 от Закона за насърчаване на заетостта или на чл. 6, ал. 2; чл. 20; чл. 22а; чл. 23, ал. 1; чл. 24, 25 и чл. 26, ал. 1 и 3; чл. 27, 29, 30 и чл. 31, ал. 2; чл. 32; чл. 35, 36 и 37“; Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т.

2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 4 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 4 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 4. Има влязло в сила наказателно постановление за налагане на административно наказание по чл. 81, ал. 1 от Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ), издадено преди регистрацията за извършване на посредническа дейност“;

- Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 5 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 5 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 5. (нова – ДВ., бр. 82 от 2014 г., в сила от 3.10.2014 г.) Посредникът има влязло в сила наказателно постановление за налагане на административно наказание по чл. 79, ал. 1 и 2 от ЗНЗ“;
- Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 6 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 6 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г.,



в сила от 27.06.2006 г.) „Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 6. (нова – ДВ., бр. 82 от 2014 г., в сила от 3.10.2014 г.) Посредникът има влезли в сила три или повече наказателни постановления за налагане на административно наказание по чл. 81, ал. 2 от ЗНЗ в период три години“;

- Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 7 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 13, т. 2 във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 7 от НУРИПДНР: Чл. 15. (1) (изм. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г.) Регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа се прекратява, когато: 7. (нова – ДВ., бр. 82 от 2014 г., в сила от 3.10.2014 г.) Посредникът е представил неверни данни или документи с невярно съдържание, които са послужили като основание за регистрация или за вписване на промени в нея“;
- Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 6, ал. 2 от НУРИПДНР – JSON. Списък на посредниците, чиято регистрация е прекратена на основание чл. 6, ал. 2 от НУРИПДНР: Чл. 6. (доп. ДВ., бр. 52 от 2006 г., в сила от 27.06.2006 г., изм. ДВ., бр. 82 от 2014 г., в сила от 3.10.2014 г.). (2) „Правото по регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа не може да се прехвърл или преотстъпва на други физически или юридически лица, освен в случаите на вливане, сливане, разделяне, отделяне, промяна на правната форма на лицето, при прехвърляне на търговско предприятие или наследяване, ако лицето, на което се прехвърлят или преотстъпват правата, отговаря на условията за вписване в регистъра“;
- Свободни работни места – XML уеб услуга, публикуваща всички свободни работни места, обявени в териториалните поделения на Агенцията по заетостта.

Повечето от уеб услугите са разработени в свободното от други задължения време на експертите от ИТ отдела на Агенцията по заетостта. Някои от служителите са работили вкъщи на доброволни начала. Самата разработка на уеб услугите не коства допълнителни финансови ресурси на бюджета.

Данните са свободно достъпни и могат да бъдат използвани за търговски и нетърговски цели съответно за реализиране на приложения, базирани на тях. Използваните формати са машинно четими и преносими като изискват минимални усилия за въвеждане в употреба от разработчиците.

4.2

НАЦИД онлайн – цялостно електронно административно обслужване

Националният център за информация и документация (НАЦИД) поддържа различни информационни масиви и специализирани бази данни, и изпълнява важни функции по признаването на дипломи за висше образование и професионални квалификации, придобити в страните от европейския регион и трети страни, и издаване на удостоверения за придобитата професионална квалификация на територията на Република България по нерегулирани професии. За част от тези дейности Центърът притежава собствени информационни системи, създадени в рамките на предходни проекти по Оперативна програма „Административен капацитет“ (ОПАК). Тези системи не само автоматизират процесите по академичното признаване и професионалните квалификации, но и предоставят две електронни административни услуги от ниво на развитие 3.

Останалите, предлагани от НАЦИД административни услуги не са електронни, а и нехомогенната вътрешна информационна инфраструктура и нееднотипния начин на предоставяне на тези услуги създаваха затруднения за техните ползватели.

В рамките на проект „НАЦИД онлайн – цялостно електронно административно обслужване“ по ОПАК, изпълнен в рамките на 18 месеца, се осъществиха няколко основни дейности:

1. Аналитични дейности: Извършен бизнес и юридически анализ на административните процеси и механизми във връзка с предоставянето на услугите от страна на Националния център за информация и документация с оглед интеграция, оптимизация и цялостната електронизация на всички предоставяни услуги. Разработена е техническа спецификация за реализация на нови 17 електронни административни услуги и надграждане на софтуерни модули, реализиращи вътрешните процеси по предоставяне на съществуващите 2 електронни административни услуги, с които да се надгради съществуващата информационна система в НАЦИД.
2. Софтуерни разработки: Разработване и внедряване на 17 нови електронни услуги, надграждане на 2 съществуващи услуги, изготвяне на документация, изграждане на единна информационно-комуникационна среда.
3. Вписване: Вписване в регистрите на МТИТС.
4. Доставка на оборудване и лицензи: Закупени са 2 бр. сървъри и лицензи, мрежови дисков масив, комутатори – 4 бр. и непрекъсваемо токозахранване – 2 бр.

Целта на проекта бе да се постигне предоставяне на всички административни услуги на НАЦИД по електронен път и повишаване нивото на развитие на съществуващите електронни административни услуги. Той е изцяло насочен към гражданите и бизнеса, които са потребители на предоставяните услуги и специализираната информация, възпроизвеждана и съхранявана в НАЦИД, както и към държавната администрация като цяло и служителите на Центъра, в частност.



Организация:
Национален център за информация и документация

Адрес:
София,
бул. д-р Г.М. Димитров 52А
www.nacid.bg

Ръководител екип:
Верджиния Цанкова,
главен секретар
тел. 02/ 8173825
e-mail: vcankova@nacid.bg

За контакти:
Верджиния Цанкова,
главен секретар
тел. 02/ 8173825
e-mail: vcankova@nacid.bg

Период на реализиране:
от 7.04.2014 г.
до 5.10.2015 г.

Ключови думи:
Електронни услуги,
уеб достъп,
електронно управление,
бърз достъп,
административно
обслужване.

Общата стойност на бюджета е в размер на 776 111 лв., в т.ч. разходите са 100% верифицирани от УО на ОПАК. По отношение на човешките ресурси – използван е екипа по проекта, който се състои от 6 души. Активно участие взеха и всички служители на НАЦИД, които работят по изпълнение на административни услуги.

Постигнати резултати и ползи от внедряването на практиката:

1. С успешната реализация на проекта НАЦИД постигна висока степен на удовлетвореност на гражданите и бизнеса по отношение идентифицираните потребности преди всичко чрез цялостна електронизация на всички предоставяни от НАЦИД услуги.
2. За първи път гражданите ще могат да заявяват и ползват всички предоставяни от НАЦИД административни услуги по електронен път.
3. Гражданите и бизнесът вече могат да ползват всички 19 услуги на НАЦИД по лесен и достъпен начин чрез изградения портал. С реализацията на 14 нови електронни административни услуги и техните регистри, съответстващи на Закона за електронното управление (ЗЕУ) и Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност (НОИОСИС), и вписването на информационните обекти в регистрите на МТИТС се постигна оперативна съвместимост на административно ниво.
4. Реализирана възможност за предоставяне на онлайн услуги от ниво на развитие 3 и 4, интегрирани в общата информационна среда на НАЦИД, онлайн достъп до информация и бланки, онлайн диалог в активен режим – подаване на заявления и приложения към тях, на справки, формуляри, отчети и други стандартни документи със структурирано съдържание, онлайн достъп до информация за хода на административния процес по дадена процедура.
5. Работодателите, всички висши училища и научни организации могат да ползват услугите на НАЦИД по отношение на проверка на академичния и квалификационния статут на кандидати за работа в съответната организация; да извършват проверка на автентичността на образователни документи на кандидати за работа или бъдещи студенти.
6. Постигната функционална възможност за изпълнение на дейността на НАЦИД (и вътрешната, и при взаимодействието си с други държавни органи, бизнеса и гражданите) чрез функционалностите и средствата на Закона за електронното управление.
7. Постигната оперативна съвместимост и стандартизация на обмена на данните в електронното управление при спазване на принципа за еднократно предоставяне на данни и многократното им използване.
8. Постигната оперативна съвместимост с информационните системи в администрацията и ефикасно обединяване на ресурси за изпълнение на комплексни административни услуги.
9. Осигурен високотехнологичен ред при създаване, приемане и контрол върху движението на информацията и документите.
10. Постигнато дисциплиниране на административния процес, осигуряване на прозрачност, обратна връзка с потребителите и възможността за обществен контрол върху дейността на НАЦИД с цел постигане високо качество на услугите и минимизиране на възможностите за прилагане на корупционни практики.
11. Чрез използването на единни технологични стандарти и процеси се осигури лесна и ефективна обработка, съхранение и обмен на електронни документи и данни в центъра, и възможността за техния обмен с други администрации.
12. Повишен имидж на НАЦИД като модерна и отворена към гражданите и бизнеса онлайн администрация.

Реализираната Единна информационна система (ЕИС) може да се обобщи като обществена услуга с ясно определена национална добавена стойност от гледна точка на устойчивост, иновативност, въздействие и добри практики, приложими в други публични администрации като например компетентни органи по регулирани професии.

Разпространението и мултиплицирането на резултатите от дейностите, които имат за цел да оптимизират организацията на дейностите в НАЦИД, да ускорят работните процеси и да осигурят по-високо качество на административното обслужване на гражданите и бизнеса, могат да бъдат разпространени и в друга администрация, тъй като тяхната същност предполага създаване на модел на реализация по електронен път на процеси и процедури, регистри във връзка с изпълнение на услугите. Този модел е сравнително универсален и може да се прилага като добра практика и в други организации.



4.3

Надграждане на Информационната система на НАПОО и осигуряване на оперативна съвместимост с цел ускоряване и оптимизиране на процесите по обслужване на гражданите и бизнеса

Организация:

Национална агенция за професионално образование и обучение

Адрес:

София,
бул. Цариградско шосе 125,
бл. 5

<http://www.navet.govnet.bg>

Ръководител екип:

инж. Красимира Христова
-Брозиг,
главен секретар на НАПОО
тел.: 02/ 970 66 40
e-mail: k.brozig@navet.govnet.bg

За контакти:

Дилян Борисов,
младши експерт в
дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“
тел. 0889 80 30 49
e-mail: d.borisov@navet.govnet.bg

Период на реализиране:

от 3.02.2014 г.
до 3.08.2015 г.

Ключови думи:

Информационна система,
интеграция,
комуникация,
обмен на данни,
обслужване.

Надграждането на Информационната система на НАПОО и интегрирането ѝ с ресурсите на Агенция по заетостта (АЗ) представлява реализирани стъпки към осигуряване на комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса. Направените нови модули облекчават, както гражданите и бизнеса при предоставяне на изисквана по силата на различни нормативни актове информация към държавните институции, но и подпомагат работата на служителите в НАПОО и АЗ, задачите на които се увеличават непрекъснато поради увеличаване брой функции на двете агенции.

Националната агенция за професионално образование и обучение към Министерския съвет е държавен орган за лицензиране на дейности в системата на професионалното образование и обучение, както и за координация на институциите, имащи отношение към професионалното ориентиране, обучение и образование. Агенцията осъществява дейността си в съответствие със Закона за професионалното образование и обучение.

Идеята за надграждане на Информационната система на НАПОО и интегрирането ѝ с информационната база данни на Агенция по заетостта, както и осигуряване на комуникация в реално време между системата на НАПОО и деловодната система и интернет сайта на Агенцията с цел гарантиране модерно обслужване, оптимизация на работните процеси и засилване на прозрачността в работата на администрацията се осъществи в рамките на проект „Надграждане на информационната система (ИС) на НАПОО и осигуряване на оперативна съвместимост с цел ускоряване и оптимизиране на процесите по обслужване на гражданите и бизнеса“, изпълнен по Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Изразходваните средства са около 307 000 лв., а времето за изпълнение – 18 месеца – от февруари 2014 г. до август 2015 г. включително. Практиката е насочена към служителите на НАПОО и на Агенция по заетостта, гражданите, бизнеса, центровете за професионално обучение (ЦПО), други държавни администрации като Министерство на образованието и науката, Национален център по информация и документация, Министерство на труда и социалната политика.

Чрез този проект се постигнаха няколко основни цели:

- Надграждане на съществуващата Информационна система на НАПОО с цел осигуряване на комуникация между ИС и деловодната система, и подобряване на процеса на документооборота;
- Осигуряване на оперативна съвместимост на хоризонтално ниво на информационната система на НАПОО с Информационната система (ресурси) на Агенция по заетостта по отношение на данни, свързани с услугите по професионално обучение на възрастни;
- Разширяване на пакета Е-административни услуги, предоставяни чрез интернет сайта на НАПОО и насочени към гражданите и бизнеса, както и създаване условия за ползване на част от тези услуги от незрящи лица и от лица, неговорещи български.

Информационната система съдържа огромен обем информация за лицензираните центрове за професионално обучение, ресурсите им за обучение, проведените обучения, обучени лица като цялата тази информация достъп имат само служителите на НАПОО. Част от данните са наистина само за служебно ползване, но голяма част от тях (обявите за предстоящи курсове, информацията за издадените сертификати и други) е подходяща за гражданите и бизнеса. Освен това информацията за ЦПО (която е за служебно ползване) се изисква от АЗ при кандидатстване на ЦПО за доставчици на обучение с ваучери (а информацията не е малка като обем и изисква доста ресурси за въвеждането ѝ на всяко от двете места). За да облекчим ЦПО, ние планирахме интегриране на информационните системи и служебен обмен на информацията.

Друга основна причина за реализацията на проекта е допълнение в Закона за професионалното образование и обучение от 25.07.2014 г. (Чл. 42, т. 11 от ЗПОО), задължаващо НАПОО да създаде и поддържа Регистър на издадените от центровете за професионално обучение документи за професионална квалификация на гражданите. Важна причина за интегрирането на ИС на НАПОО с тази на АЗ, с деловодната система и със сайта, са и все по-големият брой задачи, възлагани на администрацията, при ограничен бюджет и липса на възможност за наемане на нови служители.

В изпълнение на проекта в Информационната система на НАПОО са внедрени следните системи:

- Три нови модула към Информационната система;
- Обвързване на ИС на НАПОО с деловодната система;
- Осигуряване комуникация между ИС на НАПОО и интернет сайта на НАПОО.

За отбелязване е факта, че Информационната система не е надградена чрез използването на скъпи, готови за употреба комерсиални софтуерни продукти и лицензии, формиращи голяма част от стойността на други подобни проекти.

Благодарение на изпълнението на проекта вече се осъществява служебен обмен на важна информация между НАПОО и Агенцията по заетостта по отношение на курсовете, обучаващите организации и обучаваните лица – облекчава се работата на над 3 000 служители в АЗ като им се осигурява актуална информация относно центрове за професионално обучение – статут, професии и специалности от лицензията, данни за контакт, учебни бази, преподаватели и други, което е важно във връзка с процедурите по сключване на договори с доставчици на професионално обучение и при верифициране на разходите направени от тях. Служебният обмен на информация е залегнал в основата на дейностите по създаване на електронно правителство в България.

Центровете за професионално обучение въвеждат еднократно информация (в ИС на АЗ или на НАПОО) за предстоящи курсове и проведени вече обучения като информацията се импортира служебно и в другата система – по този начин се намалява обема на работата на над 950 центъра за професионално обучение. Автоматично се генерира и ежегодната справка за дейността на ЦПО (за обучените от тях лица), която се ползва, както от НАПОО, така и от АЗ, и от Националния статистически институт. Граждани, работодатели и други администрации имат възможност да ползват новата услуга за проверка участието на дадено лице в професионално обучение, както и да правят проверка на издадения документ за професионална квалификация. Броят на издадените от ЦПО такива документи през 2014 г. е над 70 000. Услугата е достъпна онлайн през интернет страницата на Агенцията.



Кандидатите за лицензиране (около 60 – 70 юридически лица годишно) имат възможност да проследяват в реално време статута на процедурата по лицензиране. Облекчава се и процесът за регистрация на свързаните с това документи в НАПОО – част от тях се генерират в ИС на НАПОО (около 25 различни документа) и получават служебен номер с минимално участие на служители на НАПОО. По този начин не само се облекчава специализираната администрация на НАПОО, която се състои от около 13 души, но се намалява и риска от допускане на грешки. Това не е първото надграждане на Системата, която продължава да бъде отворена за бъдещо развитие и разширение. В ход е проект за надграждане на Информационната система с нов модул, насочен към подаване, обобщаване и осъществяване на контрол на заявките и отчетите на ЦПО за документи с фабрична номерация (например: свидетелство за професионална квалификация и други).

Други възможни модули са такива, насочени към подпомагане на дейностите, както по осигуряване на качество на обучението в ЦПО, така и по осъществяване на контрол.

Информационната система може и, при наличие на финансови механизми и готовност от страна на други институции, да бъде интегрирана с информационните системи (ресурси) на други администрации, създавайки по този начин предпоставка за реализиране на идеята за „комплексно административно обслужване“.

4.4

Е-речник „Термини на информационното общество“

Разработеният пилотен вариант на речника „Е-термини на информационното общество“ е проект на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и е насочен към разширяване на професионалната подготовка и медийното образование в цифровата среда. В него са отразени на български и английски език понятия, които експертите от министерството срещат най-често в работа си, свързана с прилагането на информационните технологии във всички сфери на обществения живот.

От 1994 г., когато Бангеман за пръв път издигна в европейското публично пространство идеята за глобално информационно общество като „революция на човешката интелигентност – нов начин да живеем и да работим заедно“ през решенията на срещите на най-високо равнище за информационното общество в Женева и Тунис, до приемането на Програмата на ЕС „Цифрова Европа“ и Стратегията на Съвета на Европа за управлението на интернет, са изминали само две десетилетия, но никой не може да отрече, че живеем в напълно променен свят, изпълнен с необятни възможности и рискове. Виртуалната реалност завладява съзнанието главно на младите поколения, които общуват, творят и се стремят да осъществяват мечтите си чрез интернет. Мрежата е обществена ценност, на която във все по-значителна степен разчитат хора от всички възрасти и професии за своите ежедневни занимания, за достъп до информация, знания и търговска дейност. Интернет е център за електронна комуникация, бизнес, образование, култура и иновации. Той е средище за диалог между общества и традиции, и за свободно упражняване на човешките права.

Това е интегрален свят, който поставя по-високи изисквания, както в отношенията между хората, така и в професионалната сфера, основани на придобиването на знания като дългосрочна цел.

Средата, в която живеем, налага не само нов поглед към света, но и нов език за комуникация, нова философия и нов понятиен апарат, както и нов стил на изразяване.

Като взе предвид всичко това, нашият екип създаде база данни на термини на информационното общество, които отразяват техническото и социалното измерение на настъпилите промени. Както условията, породили този проект, са изключително динамични, така и нашият речник ще бъде динамичен и ще се развива като жив организъм в контекста на времето, ще се допълва и усъвършенства. За неговото подобряване ще разчитаме и на потребителите, на постоянната интерактивна комуникация с предложения и коментари. Очакваме да потърсят нашето съдействие, както експерти в различните сфери, така и най-широката публика. Очакваме много въпроси от младите хора, които са децата на информационното общество. Очакваме да се включат и най-младите сред тях, за да се запознаят с нашия проходащ колега (талисман) многознаещия e-GISO (от e-Glossary on Information Society).

Речникът се намира на адрес:
<https://www.mtitc.government.bg/page.php?category=617>.

Организация:
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията

Адрес:
София,
ул. Дякон Игнатий 9
www.mtitc.government.bg

Ръководител екип:
Христо Христов,
директор на дирекция „ИТ“
тел. 02/ 9492355
e-mail: hristov@mtitc.government.bg

За контакти:
Анелия Димова,
експерт в дирекция „ИТ“
тел. 02/ 949 2250
e-mail: adimova@mtitc.government.bg

Период на реализиране:
от 2013 г. до 2014 г.,
в рамките на 6 месеца

Ключови думи:
Информационна среда,
технологии,
комуникация,
общуване,
език.



4.5

Система за електронни досиета

Организация:

Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян

Адрес:

Смолян,
ул. Дичо Петров 16
www.smolyan.riovs.com

Ръководител екип:

Иван Пенелов,
главен експерт,
тел. 03016115,
e-mail: ipenelov@mbox.
contact.bg

За контакти:

Иван Пенелов,
главен експерт,
тел. 03016115,
e-mail: ipenelov@mbox.
contact.bg

Период на реализиране:

от 6.01.2015 г.
до момента

Ключови думи:

Информационна система,
вътрешни процеси,
електронни услуги.

Идеята за създаването на Система за електронни досиета (СЕД) т.е. въвеждането на цялата налична информация в Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян (РИОСВ – Смолян) в електронен формат, възниква по изискване на Инспектората на Министерството на околната среда и водите и екип от експерти на РИОСВ – Смолян. Чрез „СЕД“ се цели подобряване ефективността на работата на експертите, занимаващи се с контролна и превантивна дейност. Цялата документация е сканирана, а в електронен вид по-лесно се обработва, търси и архивира.

Практиката стартира в началото на 2015 г., а периода ѝ на внедряване е около 3 години. За това време е необходимо да се въведе в електронен вариант цялата налична информация.

Постигнати резултати и ползи от внедряването на практиката:

Улеснен достъп до информацията, необходима за работата на експертите.

При заявена необходимост от финансови и човешки ресурси, системата може да бъде приложена във всички подразделения на МОСВ, които имат отношение към контролната и превантивна дейност.



4.6

Автоматизирана информационна система

Политиката на Европейския съюз, респективно на България, в областта на електронното управление върви в посока намаляване на хартиения документооборот с внедряване на електронна работна среда, която предоставя много повече възможности и канали за кореспонденция, и мобилност на ползвателите, без ограничения във време и местоположение.

Държавната комисия по хазарта (ДКХ) изпълни проект „Извършване на аналитични дейности по нормативната база, административните процеси и предлаганите административни услуги на Държавната комисия по хазарта. Разработка на дългосрочна стратегия за развитие, вътрешни правила за унифициране на административните процеси и администрираща информационна система, обслужваща издаването на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения. Обучение на служителите на ДКХ по ЗЕУ“ по Оперативна програма „Административен капацитет“ При изпълнението на стъпките за реализация се осъществиха предварителни дейности за подготовка и провеждане на обществени поръчки, съгласно ЗОП; аналитични дейности на вътрешния административен процес и анализи на съществуващата информационна и комуникационна инфраструктура; софтуерна разработка на автоматизираната информационна система; информация и публичност, свързани с изпълнението на проекта; финансов одит след приключване на проектните дейности; управление на проекта и всички изпълнители по конкретни дейности; инсталация и внедряване на ново техническо оборудване.

Преди внедряването на Автоматизираната информационна система (АИС), ползвателите (бизнеса – организаторите на хазартни игри) имаха само една възможност за предоставяне на административни услуги – само на гише, което водеше до бавна обработка на подадените заявления/искания. След внедряването на АИС на бизнеса се предостави възможност за административно обслужване, чрез електронен портал. С използването на АИС се повиши скоростта на вътрешния документооборот и обработката на подадените заявления/искания от бизнеса. Посредством използването на електронният портал се предоставя възможност за проследяване на работния процес върху всяка отделна заявка и по този начин се реализира прозрачността в една чиста администрация след като има проследимост и предвидимост във вътрешния работен процес.

Периодът за реализация и внедряване на всички дейности е от февруари 2012 г. до август 2013 г., след което Системата се надгради с нови модули в отделна проектна реализация от юни 2014 г. до септември 2015 г.

Чрез проекта се постигна повишаване на административната производителност и прозрачност вследствие използването на АИС и електронният портал с услуги за бизнеса и гражданите. Вследствие на увеличаването на обработените заявления/искания се повиши удовлетвореността на бизнес средата, защото се намали времето за обработване и възпроизвеждане на резултат, с което се създава много по-благоприятна среда за бизнес развитие в сферата на хазартната дейност, благодарение на намаляването на административната тежест за единица време.

Организация:

Държавна комисия по хазарта

Адрес:

София,
бул. Акад. Иван Гешов 15
www.dkh.minfin.bg

Ръководител екип:

Огнемир Митев,
председател на Държавната комисия по хазарта
тел. 02/ 9859 5858
e-mail: dkh@minfin.bg

За контакти:

Огнемир Митев,
председател на Държавната комисия по хазарта
тел. 02/ 9859 5858
e-mail: dkh@minfin.bg

Период на реализиране:

от 11.01.2013 г.
до 30.09.2015 г.

Ключови думи:

Информационна система,
вътрешни процеси,
електронни услуги,
административно
обслужване.



За реализацията на успешната електронно административна практика са вложени комплексно всички необходими човешки, финансови, материални, информационни и други ресурси. По време на изпълнението се използва знанията, опита и уменията за работа в екип на всички високо квалифицирани вътрешни за администрацията кадри, както и външни експерти с неоспорима репутация вследствие на постиженията им. Финансовите и материалните ресурси бяха отпуснати по проектната линия за реализация на заданието. Информационните ресурси се надграждаха съгласно необходимостта и международните стандартизирани изисквания за коректно изпълнение с цел улесняване на работния процес и повишаване на времето за реакция по линията на всеки отделен казус. Не на последно място следва да се отчете и нематериалния ресурс, свързан с душевното удовлетворение на всеки участник след успешната реализация и последвалата експлоатация на проектната идея.

Държавната комисия по хазарта е приходна администрация и с реализацията, и успешното внедряване на АИС се увеличават приходите и таксите, свързани с хазартната дейност на територията на Република България. Приходите, събрани чрез улеснените и много алтернативни методи за взаимодействие с бизнеса, са увеличени многократно, в сравнение с предходните периоди и това води до по-голям прираст в държавната хазна. Насоките за бъдещо развитие в областта са свързани с обновяване и развитие на нормативната уредба, съгласно технологичните посоки на развитие и опростяване на взаимодействието на администрацията с бизнеса и гражданите.

Основната функционалност е приложима за всяка друга администрация като за успешно трансфериране следва да се вземат под внимание спецификата в работата на всяко отделно звено, след което да се адаптира като лесно разпознаваем и интуитивен продукт за всеки административен потребител, гражданин и бизнес.

4.7

Изграждане на платформа за Автоматична обработка и трансфер на емпирични данни и дистанционно обучение

Изграждането на платформа за Автоматична обработка и трансфер на емпирични данни и дистанционно обучение (АОТЕДДО) е една от основните дейности, заложи в проект „Новият полицейски лидер“, финансиран от Оперативна програма „Административен капацитет“. За нейната реализация бе необходимо разработването на специализиран софтуер, съобразен със спецификата на съществуващата мрежа и съответните софтуерни и хардуерни параметри за работа в Министерството на вътрешните работи (МВР). Функционално тя служи за:

- обучение,
- комуникация в реално време;
- психологични консултации;
- трансфер на емпирични изследователски данни;
- онлайн тестване на близо 47 000 служители на МВР – всички служители на МВР.

Специализираният софтуер за Платформата е разработен съгласно разпоредбите на ЗОП и функционира посредством вътрешната мрежа в МВР.

Платформата АОТЕДДО се явява безпрецедентна възможност за постигане на належащата висока производителност при обработка на емпирични данни в подборни и изследователски задачи, тестване на служители с консултативна цел, и при провеждане на специализирани обучения. Тя осигурява условия за поддържане и актуализиране на придобитите знания по проекта. Платформата допълва и надгражда обучителния ефект, осигурявайки повече ефективност в работата на ръководителите чрез по-ефикасно информационно обезпечаване на ангажиментите им по подбора, чрез възможност за получаване на консултации по организационно-психологични въпроси в реално време, както и чрез по-добър и своевременен обмен на данни, материали и експертни мнения, касаещи криминални разследвания или критични инциденти. Платформата съдържа материали за поддържащо и допълнително обучение, както и рубрика с конкретни практически съвети за ефективно лидерско поведение. Освен това е възможно публикуването на он-лайн тестове и въпросници за периодична самооценка и конкретни препоръки за поведение и справяне с ключови специфични ситуации. Изграждането на модул за учителите в рамките на Платформата позволява перманентната обмяна на опит и добри практики в реално време, и при непосредственото и съвместно участие на повече от двама души.

Функционирането ѝ посредством вътрешната мрежа на министерството улеснява свободния достъп до нея, в удобно за ползвателите ѝ време. По този начин се гарантира устойчивостта на постигнатите чрез обученията резултати и се създават условия за обмяна на опит и разрешаване на конкретни казуси. Тук съществува и друга, вторична полза – ще се подобри сътрудничеството между самите структури и между тях и Института, ще се подсили екипността и готовността да се търси допълнителна информация при решаването на проблем или специфични ситуации.

Организация:
Институт по психология – МВР

Адрес:
София,
кв. Иван Вазов, ул. Балша 10
www.psychology.mvr.bg

За контакти:
Мария Михайлова - Коцева,
психолог, администриране и
управление на проекти, тел.
02/ 982 58 01
e-mail: mariamihaylova@gmail.com
e-mail: npl.26@mvr.bg

Цветя Благоева,
специалист координация и
информационно-аналитична
дейност
тел. 02/ 982 58 76
e-mail: npl.26@mvr.bg

Период на реализиране:
от 13.12.2013 г.
до 23.07.2015 г.

Ключови думи:
Информационна система,
вътрешни процеси,
трансфер на данни,
обучение,
кариерно развитие.

Платформата осигури възможност за бързо и лесно отчитане на ефективността на проведените обучения. Посредством нея се постигна бърз и надежден трансфер на данни от тестови и други изследвания. Обработката на обменната информация е по-точна и ефективна и като цяло значително облекчи административните процеси по линия на подбора, кариерното развитие, организационните изследвания и експертното съдействие по конкретни случаи. Дейността спомогна за подобряване на качеството на обучение и минимизира възможността от допускане на грешки при обработване на количествени данни, компенсира времевите ограничения на обученията и позволи поддържането на усвоените знания, и обмяната на опит и добри практики между самите обучени служители, между тях и Института, и между учителите като цяло.

Обучението на служители, които се ангажираха с поддръжката на платформата след проекта дава множество предимства, свързани с осигуряването на възможност за бързо и ефективно информационно захранване; отстраняване на технически проблеми и в крайна сметка спестява допълнителни разходи в бъдеще. Използването на подобна платформа би имало конкретна полза за учебни институции по линия на дистанционното обучение, както и за централни и местни структури, имащи за цел обмен на информация в реално време, посредством създаден онлайн достъп.

4.8

Възможност за подаване на данъчни и осигурителни декларации, документи и данни, чрез персонален идентификационен код, издаден от Националната агенция за приходите.

Персонален идентификационен код – единен код за идентификация на клиентите при достъп до електронни услуги, предоставяни от държавни и общински администрации

С цел подобряване обслужването на клиентите на Националната агенция за приходите (НАП), осигуряване на възможност за лесен достъп до електронните й услуги, както и намаляване на разходите при спазване на данъчните и осигурителните задължения на лицата, от 2012 г. Агенцията стартира издаване на 12-цифрен персонален идентификационен код (ПИК). Той се издава напълно безплатно на всички физически и юридически лица, заявили желание за получаване на такъв, при спазване на законовите изисквания за защита на личните данни и конфиденциалност на генерирания код.

Едновременно с това НАП разработи и предостави на клиентите си електронни услуги, осигуряващи достъп на лицата до важна за тях данъчна и осигурителна информация, ползването на които се извършва чрез идентификация с издадения от Агенцията ПИК. В периода 2012 г. – 2014 г. НАП разшири обхвата на електронните услуги, ползвани чрез ПИК.

Кодът се явява алтернатива за използване на електронните услуги на НАП на съществуващата до тогава единствена възможност чрез квалифициран електронен подпис (КЕП).

Междувременно, налице бе законово ограничение относно използването на ПИК за идентификация при подаване на данъчни и осигурителни декларации, документи и данни по електронен път, поради което тези най-масово използвани услуги на НАП оставаха ограничени чрез използване единствено на КЕП. Наблюдението и текущия анализ на използването на електронните услуги на НАП показва, че за периода 2012 г. – 2014 г. най-ниска е ползваемостта на електронната услуга за подаване на годишна данъчна декларация по ЗДДФЛ от физически лица (средно около 13 %) със средно годишен ръст на нарастване около 1 %, при ползваемост на електронните услуги за подаване на годишна данъчна декларация по ЗКПО от юридически лица и справка-декларация по ЗДДС, съответно около 65 % и 99 %. Основните причини за ниския процент на използване е обстоятелството, че КЕП не се предоставя безплатно и срочната му валидност, което се явява тежест за физическите лица при спазване на задълженията им за деклариране на дължимите от тях данъци.

Ето защо през 2014 г. бяха предприети действия за промяна в законодателството, а именно в чл. 102, ал. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК), с които се даде възможност на лицата да подават декларации, документи или данни по електронен път с издаден от Агенцията ПИК. Тази промяна е в сила от 1.01.2015 г.

Междувременно, от началото на 2014 г. в НАП стартира работата по проект за предоставяне на възможност за подаване на декларации, документи и данни, който включва:

Организация:

Национална агенция за приходите

Адрес:

София,
бул. Княз Ал. Дондуков 52

Ръководител екип:

Боряна Георгиева,
директор на дирекция
„Обслужване“
тел. 02/ 9859 3101
e-mail: b.georgieva@nra.bg

Атанас Янев,
директор на дирекция
„Информационни системи
и моделиране на бизнес
процеси“
тел. 02/ 9859 3014
e-mail: a.ianev@nra.bg

За контакти:

Боряна Георгиева,
директор на дирекция
„Обслужване“
тел. 02/ 9859 3101
e-mail: b.georgieva@nra.bg

Атанас Янев,
директор на дирекция
„Информационни системи
и моделиране на бизнес
процеси“
тел. 02/ 9859 3014
e-mail: a.ianev@nra.bg

Период на реализиране:

от 1.06.2014 г.
до 31.07.2015 г.

Ключови думи:

Персонален
идентификационен код,
електронно управление,
административни услуги



1. Идентифициране на целевата група, към която е насочена промяната. Предвид извършените анализи и спецификата на информацията, декларирана в НАП, бе взето решение проекта да стартира с предоставяне на възможност за подаване на декларации от физически лица.
2. Действия за повишаване сигурността на ПИК:
 - промяна в реда за издаване на ПИК в НАП (предоставя се в запечатан плик);
 - възможност за промяна по електронен път на ПИК с номер по избор на лицето.
3. Действия по осигуряване на техническа възможност за идентификация на лицата с ПИК при изпращане на данни чрез електронната услуга към НАП.
4. Действия, свързани с разработване на електронни услуги за подаване на декларации, документи и данни като се стартира с електронната услуга за подаване на годишна данъчна декларация по ЗДДФЛ като впоследствие се разшири обхвата на услугите, включвайки всички декларации, подавани от физически лица в НАП.

След извършване на всички дейности, от 1.01.2015г. НАП предоставя на своите клиенти – физически лица възможността да подават декларации, документи и данни към НАП по електронен път чрез ПИК. В резултат на това в периода 1.01.2015 г. – 30.06.2015 г. са:

- издадени 100 291 ПИК на физически лица, от които 97 284 ПИК за подаване на декларации и документи към НАП, при 175 125 ПИК в периода от 1.01.2011 г. до 31.12.2014 г.;
- издадени 8 826 ПИК на юридически лица при 56 888 ПИК в периода от 1.01.2011 г. до 31.12.2014 г.;
- подадени по електронен път 24,2 % от годишните данъчни декларации по ЗДДФЛ за данъчна година 2014 г. при 13,5 % за данъчна година 2013 г.

Проектът бе реализиран с вътрешни ресурси на НАП, както и дейности в рамките на развитие на Софтуера за управление на приходите и усъвършенстване на електронните услуги на НАП.

Клиентите получават нов алтернативен начин за подаване на декларации, което им позволява с минимални разходи да изпълняват своите задължения за деклариране на дължимите от тях данъци и осигурителни вноски. Подаването на декларации по електронен път води до:

- минимизиране на допусканията от лицата грешки в декларациите, както и тези при обработката им в офисите на НАП;
- намаляване броя на посещенията в офисите на НАП, както във връзка с подаване на декларации, така и за отстраняване на допуснати грешки и неточности;
- намаляване транспортните и/или пощенски разходи на лицата;
- намаляване на разходите на НАП за обработка на декларациите и използване на наличния човешки ресурс за други дейности по оказване на контрол по спазване на данъчното и осигурително законодателство;
- възможност за ползване на 5 % облекчение от дължимия данък за довършване по годишната данъчна декларация.

Голямата ползваемост на ПИК и очаквания ръст на увеличаване на лицата, притежаващи ПИК във връзка с все повече увеличаващия се брой услуги, достъпни чрез използването му, доведе до идеята лицата да бъдат максимално облекчени като бъде осигурена възможност за използването му като средство за идентификация при електронни услуги, предоставяни от други държавни и общински администрации.

Във връзка с това, НАП разработи и предложи на заинтересованите администрации техническо решение, позволяващо предоставяните от тях електронни услуги да се ползват от лицата и чрез ПИК, издаден от НАП. Първоначално бе реализиран пилотен проект със Столична община и община Велико Търново като от 26.05.2015 г., след сключени двустранни споразумения между НАП и съответната община, електронните услуги на двете администрации могат да се ползват и чрез ПИК, издаден от НАП.

С цел популяризиране на тази практика НАП изпрати писмо до Националното сдружение на общините в България с подробна информация за предоставената възможност, ползите от нея и условията за реализация. Като резултат до момента НАП има сключени споразумения с над 10 общини, на които е предоставена възможността за идентификация с ПИК, издаден от НАП, за ползване на електронните им услуги.

Междувременно, от 1.07.2015 г. е осигурена възможност за ползване и на електронни услуги на Националния осигурителен институт чрез ПИК на НАП.

Заявен е и интерес за въвеждане на практиката и от други администрации, с част от които са стартирани преговори за сключване на споразумение.

Осигуряването на възможност за ползване на електронни услуги на различни държавни и общински администрации чрез единен идентификационен код – ПИК, издаван от НАП, позволява на лицата да минимизират разходите си във връзка с получаване на КЕП, ПИК или ПИН, издаван от отделната администрация, както и за посещения на място с цел получаване на съответната услуга. По-този начин електронните услуги на администрациите стават по-популярни, по-ползваеми и намаляват разходите на самите администрации във връзка оказване на отделните услуги.

Ползването на издавания от НАП персонален идентификационен код в други административни структури има значителен потенциал да намали времето и административните разходи на българските граждани, запазвайки концепцията за безплатна идентификация. Доколкото НАП е изградила на практика пълна възможност за физическите лица да ползват всички, предоставяни от приходната администрация Е-услуги, следващите етапи на надграждане са свързани с използването на ПИК в други ведомства като например:

1. Използване на ПИК като идентификатор пред Националната здравно – осигурителна каса, което ще даде достъп на широк кръг граждани до информация за здравето им досие.
2. Разширяване на кръга електронни услуги на Националния осигурителен институт, достъпни с ПИК на НАП .

Налице са необходимите технологии и процеси, позволяващи разпространяването на идентификацията с ПИК на НАП в други ведомства.

Националната агенция по приходите разполага с обучени експерти в сферите „информационни технологии“, „бизнес процеси“ и „обслужване на клиенти“, които да подкрепят бъдещо развитие на проекта.

Практиката съответства на първата стратегическа цел на НАП в периода 2011 г. – 2015 г., а именно „Събиране на данъци и осигурителни вноски при висока ефективност и ефикасност и стимулиране на доброволното изпълнение“. Заложените мерки за изпълнение на тази цел са: разширяване на обхвата на услугите, включително електронните, чрез разработването на нови и усъвършенстване на съществуващите, както и чрез алтернативни канали за тяхното предоставяне с цел намаляване на разходите и времето на клиентите, както и насърчаване използването на електронните услуги, включително инициране на законодателни промени със стимулиращ и задължителен характер.

Практиката е достъпна за всички физически и/или юридически лица, които имат издаден ПИК от НАП. При издаването на ПИК НАП не се ръководи от политически, религиозни и/или синдикални критерии. Условието за издаване на ПИК е същият да се получи лично от физическото лице или законен представител на юридическото лице, или от изрично упълномощено с нотариално заверено пълномощно лице.

За клиентите на НАП са осигурени редица възможности и комуникационни канали за изпращане на обратна връзка, предложения и въпроси по повод проблеми и необходимост от информация при получаване и ползване на ПИК. Информация клиентите могат да получат на информационния телефон на НАП – 0700 18 700, чрез изпращане на електронно писмо на обявения в сайта на НАП електронен адрес – infocenter@nra.bg, на място в офисите на НАП или чрез подаване на писмен въпрос, или предложение.

На всеки клиентски въпрос или предложение се изготвя отговор и съответно се предоставя в същата форма, в която клиентът е отправил запитването или предложението си към НАП. Всички законосъобразни и целесъобразни предложения, които са постъпили от клиентите на НАП са приети и приложени в практиката. На всяко такова предложение е изготвен отговор до подавателя му, а съответната промяна е отразена в информацията и документите, регламентиращи издаването и ползването на ПИК, налична на интернет страницата на НАП – www.nar.bg.

С ПИК са достъпни всички най-често използвани от физическите лица услуги на НАП – подаване на годишни декларации за облагане на доходите, най-масово подаваните осигурителни декларации (обр. 1 и обр. 6), други масово подавани данъчни декларации (напр. декларация за дължими данъци по чл. 55 от ЗДДФЛ), искане за издаване на удостоверение за липса на задължения и други удостоверения, проверка на задължения и плащания и т.н. На практика е дадена възможност физическите лица, които притежават ПИК, да обслужват своите задължения за подаване на декларации и плащане на данъци изцяло по електронен път. Това спестява на лицата значителен финансов и времеви ресурс. Възможността с един код да се ползват електронни услуги на различни администрации осигурява на лицата удобство (не е необходимо да помнят различни кодове за всяка администрация, възможност за ползване на все по-широк кръг услуги по електронен път) и намалява значително разходите им (не е необходимо да посещават различни администрации, за да се възползват от услугите им, включително за получаване на код от всяка една администрация).



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

През 2016 г. ИПА обявява конкурс за добри практики в следните категории:

- **ОПТИМИЗИРАНЕ НА РАБОТНИ ПРОЦЕСИ** – инициативи за преосмисляне и опростяване на работни правила и процедури (вътрешни и за външни клиенти), вкл. освобождаване от ненужни или излишно усложнени дейности, с цел повишаване на ефективността и ефикасността в работата, ограничаване/предотвратяване на информационното претоварване, фокусиране на усилията към по-съществени дейности и задачи, намаляване на задълженията за гражданите и бизнеса при поискване на публични услуги. Чрез ежегодните конкурси за добри практики през 2014 г. и 2015 г. в ИПА са събрани общо 25 практики на централни и териториални администрации, които са реализирали иновативни решения в различни области. Всички практики са публикувани на интернет страницата на ИПА.
- **АНГАЖИРАНЕ И ЗАДЪРЖАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ** – инициативи за въвеждане и утвърждаване на нова организационна култура, която повишава ангажираността на служителите и допринася за тяхното задържане в организацията чрез поставяне на по-предизвикателни и смислени цели, осигуряване на повече гъвкавост и автономия (самостоятелност при вземане на някои решения), подобряване на работния климат, овластяване на отделни служители и екипи, обучение, развитие, мобилност и други.
- **ОТКРИТО УПРАВЛЕНИЕ** – инициативи за приложение на отворените данни, подобряване на връзката с гражданското общество и бизнес, модернизиране на методите за осъществяване на комуникация (чрез социални мрежи, интернет страници и други.)

Подробна информация за условията за участие в конкурса, както и за начина и критериите за оценка на предложените практики са публикувани на интернет страницата на ИПА на адрес: <http://ipa.government.bg/bg/konkursi-za-dobri-praktiki> Период за представяне на добрите практики: 12.09. – 13.10.2016 г.

Николай Бизев,
старши експерт, дирекция „Обучение, международна дейност и проекти“,
e-mail: n.bizev@ipa.government.bg



**ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ**

1000 София, ул. "Сердика" 8
Тел: 02/940 2556, Факс: 02/9809747
e-mail: ipa@ipa.government.bg