



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

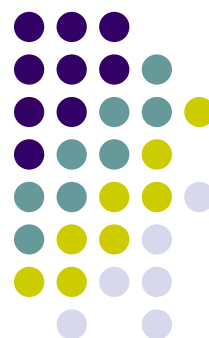
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд Инвестиции в хората

Подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число развитие на електронното управление” на ОПАК

Наименование на проекта: „По-добри услуги – по-доволни граждани”

Обща стойност на проекта: 653 862.40 с ДДС

Бенефициент: община Свиленград



***Общата цел на проекта е подобряване качеството на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите и бизнеса чрез по-бързо, спестяващо време и средства електронно административно обслужване в община Свиленград.***

### Специфични цели

- По-бързо и по-лесно административно обслужване за гражданите и бизнеса в удобно за тях време;
- Оптимизирани и нововъведени електронни процеси за административно обслужване на гражданите и бизнеса.

Процесът на модернизация на държавната администрация е неразривно свързан с подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. Важен елемент от този процес е изследване на мнението на потребителите и вземане на решения в съответствие с техните очаквания и на база на техни предложения. По-доброто обслужване на гражданите и бизнеса изисква усъвършенстване на традиционните канали за административно обслужване, използване на механизми за обратна връзка с потребителите, надстройкаване на административните процеси, интегриране и развитието на електронни услуги.

За оптималното подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса е необходимо да се увеличи броя на администрациите, предлагащи електронни услуги. Чрез предоставяне на WEB административни услуги гражданите и бизнеса ще могат бързо, лесно и в удобно за тях време да получат надеждна информация, да пестят време, което ще доведе до намаляване на неудовлетвореността им от чакането по опашки при административното обслужване на място.

Настоящият проект на Община Свиленград е адресиран към подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса чрез развитие на електронните услуги.

### Целевите групи по проекта са :

- Общинска администрация Свиленград – 120 броя служители;
- Гражданите и бизнеса на община Свиленград.



Изборът на целевите групи е направен в две посоки – администрация, граждани и представители на бизнеса.

Администрацията е основната структура за предоставяне на административни услуги на местно ниво. За да се подобри качеството на административното обслужване, администрацията има нужда работните процеси да бъдат преведени на по-достъпен език за служителите, да бъде създадена ясна методология за работа, да се повиши качеството на работа чрез обучение на служителите. Ето защо администрацията е основна целева група в настоящия проект.

Подобряването на административното обслужване ще бъде в посока към нуждите на потребителите на административни услуги. Потребителите на административните услуги са гражданите и бизнесът. Върху тях рефлектира качеството на административното обслужване. За да бъдат удовлетворени техните потребности, е необходимо администрацията да се допита до техни мнения за проблемите, с които са се сблъскали и до техни предложения за отстраняване на проблемните области в обслужването.

Повишаването на удовлетвореността от работата на администрацията по предоставяне на услуги и информация обуславя избора на целевите групи.

## ПОСТИГНАТИ РЕЗУЛТАТИ:

### Дейност 1 “Проучване и анализ за състоянието на административното обслужване в община Свиленград” :

- Разпространени 2000 броя анкетни карти за оценка на качеството на административното обслужване от гражданите, бизнеса и служителите на общината;
- Проведена кръгла маса на тема «По-достъпно и по-качествено административно обслужване в общината»;
- Извършен анализ на административните процеси в община Свиленград;
- Съставен план за изпълнение на препоръките и взетите решения.



Дейност 2 “Настройване, разработка и инсталация на електронни системи за подобряване качеството на административното обслужване“:

- осигурени условия за многократна, надеждна и ефективна комуникация с външни институции и клиенти;
- намалени сроковете, усилия и разходи за внедряване на нови решения;
- намалени разходи за предоставянето на услуги;
- осигурен интернет достъп на по-големите кметствата до информационната система на общината – с. Студена, с. Кап.Андреево, с.

Момково, с. Р.Могила, с. Сива река, с. Левка.



**Дейност 3 и 4 “ Разработка и внедряване на Географска информационна система за административно обслужване в община Свиленград и Създаване на интернет портал за подобряване качеството на административното обслужване в община Свиленград» :**

- Разработена и внедрена Географска информационна система за подобряване качеството на административното обслужване;
- Проведено обучение на 40 служители от администрацията за работа с внедрената система;
- Разпечатан наръчник за работа с нововъведената Географска система.
- Създаден интернет портал, предоставящ възможност за електронно обслужване на 28 административни услуги.

### Дейност 5 “Запознаване гражданите и бизнеса с новите възможности за административно обслужване” :

- Разпечатани 3 000 броя наръчници за гражданите и представителите на бизнеса;
- Изработен рекламен видеоклип с постигнатите резултати от проекта;
- Изработен филм с продължителност 10 минути излъчван на плазмен дисплей, поставен на видимо място в сградата на общината.



### Дейност 6 «Дейности за информация и публичност» :

- Проведена пресконференция за стартирането на проекта, направени публикации и интервюта в медиите, разпечатани брошури и плакати.

### Дейност 7 «Одит, мониторинг и отчет на дейностите по проекта» :

- Извършени мониторинг и отчет на дейностите по проекта.



### Приноса на проекта за удовлетворяване на потребностите на целевите групи

Настоящият проект допринесе за удовлетворяване на идентифицираните потребности на целевите групи. От една страна бе направен анализ на съществуващите политики, добро планиране на целите и правилно поставени приоритети в работата на местната администрация, на база анализ мнението на потребителите. От друга страна се стимулира активното участие на гражданите и бизнеса при вземането на решения на местно ниво. Освен това, участието на гражданите и бизнеса стимулира ефективността и производителността на услугите. А това може да се определи като само по себе си ценно за обществото. Участието на гражданите и бизнеса има пряка връзка с качеството на услугите.

Чрез създаването на портал за електронни административни услуги се реши проблема от необходимостта административното обслужване да бъде :

- **Достъпно** – да позволява бърз и надежден достъп на хората до нужната им информация;
- **Ефективно** – да предлага полезни и лесни за използване инструменти;
- **Модерно** – да се пребори с бюрокрацията и с дългите опашки, да илюстрира грижата към гражданина от страна на общината;
- **Полезно** – услугите да са насочени към реалните нужди на гражданите и бизнеса.

Оптимизацията на работните процеси доведе до намаляване на административните разходи за гражданите и бизнеса.