



Утвърдил:
Деяна Костадинова
Заместник-министър и Ръководител на ДО



Издадена заповед по процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG051PO001- 6.1.08 "Подобряване качеството на услугите в системата на Министерство на труда и социалната политика"

Номер на Заповед в ИСУН	Компонент	Номер проект в ИСУН	Име на кандидата	Име на партньора/ите	Име на проекта	Продължителност	Безвъзмездна финансова помощ в лв.	Обща стойност на проекта в лв.	Официален адрес на кандидата	Място на изпълнение на дейностите	Основни дейности/Резюме	Индикатори за изпълнение
BG051PO001-6.1.08-0001-C0001	Н/П	BG051PO001-6.1.08-0001	Министерство на труда и социалната политика	1. ИА "Главна инспекция по труда"; 2. Агенция по заетостта; 3. Агенция за социално подпомагане; 4. Агенция за хората с увреждания; 5. Държавна агенция за закрила на детето;	"Подобряване на качеството на услугите в системата на Министерството на труда и социалната политика"	29 месеца	1 923 426,00	1 923 426,00	София 1051 ул. "Триадница" № 2	Територията на Република България	<p>Дейност 1. Създаване на консултантско звено за предоставяне на телекомуникационни услуги на гражданите; Дейност 2. Наемане на 25 служители в консултантското звено за срок от 27 месеца; Дейност 3. Доставка на оборудване и приложен софтуер; Дейност 4. Адаптиране на софтуера за нуждите на МТСП и ВРБК; Дейност 5. Наемане на специализиран, единен безплатен номер за предоставяне на информация и консултация на гражданите по въпроси от компетенцията на МТСП и ВРБК; Дейност 6. Изработване на ръководство за предоставяне на услуги и наръчник с най-често задавани въпроси; Дейност 7. Информирание и консултиране на широката общественост по въпроси от компетенциите на МТСП и ВРБК към министъра на социалната политика; Дейност 8. Обучение на служителите за работа със системата; Дейност 9. Дейности по информация и публичност съгласно Регламент (ЕО) No. 1828/2006 г.; Дейност 10. Дейности по организация и управление на проекта.</p>	<p>Създаден кол център с единен безплатен национален номер за достъп за предоставяне на информация и консултации на граждани по въпросите от компетенциите на МТСП и ВРБК; Изготвени и внедрени наръчници (768 бр.) и ръководства (500 бр.) за работа при предоставяне на информация на граждани; Наети 25 служители за работа и обслужване на кол центъра; Обучени 30 служители за работа и поддръжка на системата на кол центъра; 90% успешно завършили обучение; Намаляване времето за обслужване на отделния клиент с 30%; Увеличаване с 20% на използваните електронни услуги лица; Контрол от страна на потребителите върху работата и ефективността на администрацията (Индикатори за контрол от страна на потребителите върху работата на администрацията на кол центъра: - ежеседмична справка от регистъра на данните по „горещия“ телефон за най-често задаваните въпроси и поставяните проблеми, свързани с политиките от компетенциите на министъра на труда и социалната политика; - тримесечни протоколи от направен мониторинг от представители на екипа на съдържанието на всяко десето обаждане;</p>

Номер на Заповед в ИСУН	Компонент	Номер проект в ИСУН	Име на кандидата	Име на партньора/ите	Име на проекта	Продължителност	Безвъзмездна финансова помощ в лв.	Обща стойност на проекта в лв.	Официален адрес на кандидата	Място на изпълнение на дейностите	Основни дейности/Резюме	Индикатори за изпълнение
												<ul style="list-style-type: none"> - регистрирани данни в системата на кол центъра в нарочна рубрика „Удовлетвореност от обслужването“; - данни от интернет базираната анкетна карта за обратна връзка с гражданите в частта, отнасяща се до работата на кол центъра; - благодарствени писма, похвали, сигнали, оплаквания и предложения във връзка с административното обслужване от кол центъра на МТСП – на хартиен или ел. носител в свободна форма; данни от 1 социологическо проучване