



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект *„Подобряване на качеството на обслужване на гражданите и бизнеса, създаване и въвеждане на ясни, надеждни и унифицирани процедури за разработените електронни услуги чрез внедряване на Система за управление на качеството съгласно стандарта ISO 9001:2008”*, финансиран по схема за безвъзмездна финансова помощ BG051PO002/13/3.1-08, Приоритетна ос III *„Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”*, Подприоритет 3.1. *„Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление”* на Оперативна програма *„Административен капацитет“*.

Договор № 13-31-20/07.04.2014 г., осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма *„Административен капацитет“*, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

Проектът се реализира от Националния статистически институт.

Продължителност на проекта: 18 (осемнадесет) месеца.

Цели на проекта: Повишаване на общественото доверие и затвърждаване престижа на Националния статистически институт като модерна, гъвкава и надеждна администрация, посредством внедряване на Система за управление на качеството съгласно стандарта ISO 9001:2008.

Специфични цели:

Специфична цел 1: Подобряване на политиките, процедурите, инструкциите и указанията в Националния статистически институт, съобразно изискванията на Система за управление на качеството съгласно стандарта ISO 9001:2008.

Специфична цел 2: Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса.

Основната цел на настоящето проектно решение е подобряване на качеството и надеждността на обслужване на гражданите и бизнеса с изграждане на Система за управление на качеството за електронните услуги в Националния статистически институт. Основна задача за постигане на тази цел е изграждане на инструмент за управление на качеството в Националния статистически институт. Специфичните цели за постигане на крайния резултат са подобряване на политиките, процедурите, инструкциите и указанията в Националния статистически институт. Така дефинираните цели са в пълно съответствие, както с целта на приоритетна ос III на ОПАК - *„Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”*, така и със специфичната цел на настоящия под-приоритет 3.1. *„Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление”*. Целите на проекта са в пълно съответствие и с мерките, заложи в стратегическите и нормативни документи на Националния статистически институт и Европейския съюз.

Целеви групи:

- Национален статистически институт – Централно управление;
- Териториални статистически бюра на Националния статистически институт;
- Граждани и бизнеса, респонденти, органи на статистиката, държавни и други институции - потребители на електронни услуги на Националния статистически институт.

Изграждането на тази система ще допринесе за осигуряване на един от основните критерии за качеството – приложимост. Ще се създадат основи за по-добро идентифициране на нуждите на потребителите и възможност за отразяването им в Националната статистическа програма. Осигуряването на непрекъснат диалог с потребителите и зачитането на техните интереси е една от основните задачи пред Националния статистически институт. Активният диалог с различните групи потребители ще спомогне за изграждане и поддържане на добри контакти и своевременно посрещане на новите потребности от статистическа информация.

Дейности по проекта:

Дейност 1: Провеждане на процедури по реда на Закона за обществените поръчки, при спазване на принципите, условията и реда за възлагането им, съгласно изискванията на нормативната уредба в областта /ЗОП и ППЗОП/.

Дейност 2: Разработване на инструмент за Система за управление на качеството в Националния статистически институт и внедряването ѝ;

Дейност 3: Дейности за информация и публичност;

Дейност 4: Независим финансов одит;

Дейност 5: Управление на проекта.

Последователността на дейностите е съобразена с необходимите стъпки за ефективно изпълнение на поставените специфични цели.

Очаквани резултати:

- Изготвен доклад (анализ), оценяващ текущото състояние на административните и статистическите процеси в Националния статистически институт за определяне на обхвата и приложимостта на Система за управление на качеството;
- Разработена и внедрена Система за управление на качеството, съгласно стандарта ISO 9001:2008 за електронните услуги в Националния статистически институт;
- Разпространение и инструктиране (обучение) на подчинения състав от съответните структурни звена в съответствие с ISO 9001:2008;
- Извършен вътрешен одит и реализирани препоръки за корекции на внедрен инструмент за Система за управление на качеството;

С постигане на заложените в проекта очаквани резултати ще бъде постигнат следния ефект:

- Подобряване на административния капацитет на държавната администрация, успешно участие в Стратегията за електронно управление и устойчивост на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

информацията, която Националният статистически институт предоставя по проекта на Европейската комисия - „Европа 2020”.

- Подобряване качеството на произвежданите електронни услуги и подобряване обслужването на гражданите и бизнеса ще има фундаментално значение не само за развитието на НСИ, но и за всяка от целевите групи на проекта.
- Успешното реализиране на заложените в проектното предложение цели ще се превърне в една добра практика не само на национално ниво.

Проектното предложение надгражда резултатите, постигнати в проект на Европейска комисия с наименование „Осигуряване на качество на Националната статистическа система” с продължаване на работата в следващия етап за изграждане и внедряване на Система за управление на качеството и сертифицирането ѝ по стандарт ISO 9001:2008.

Успешното реализиране на заложените в проектното предложение цели ще се превърне в една добра практика и ще доведе до повишаване на доверието в Националния статистически институт, като модерна и надеждна държавна администрация, което надгражда резултатите от проекта по ОПАК, ПРИОРИТЕТНА ОС I „ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ“, ПОДПРИОРИТЕТ 1.2. „Прозрачна и почтена държавна администрация“, БЮДЖЕТНА ЛИНИЯ BG 051PO002/08/1.2-0408-12-63-C/04.02.2009 г. Безвъзмездна финансова помощ.