

## "Трансформация на модела на административно обслужване" съфинансиран от ЕСФ

България

### Основни данни

#### СПЕЦИФИЧНА ЦЕЛ НА ОПЕРАТИВНАТА ПРОГРАМА

Намаляване на административната и регулаторна тежест за гражданите и бизнеса и въвеждане на услуги, основани на „епизоди от живота“ и „бизнес събития“

#### ЦЕЛЕВИ ГРУПИ



Администрации на всички нива и доставчици на обществени услуги

#### БЕНЕФИЦИЕНТ

Дирекция "Модернизация на администрацията",  
Администрация на Министерския съвет

#### PRETIUM

01/12/2015 – 30/06/2020

#### КООРДИНАТОР

Дирекция "Модернизация на администрацията",  
Администрация на Министерския съвет



e.enchev@government.bg

#### ПАРТНЬОРИ

Национално сдружение на общините в Република България

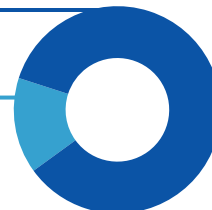
#### БЮДЖЕТ

EUR 2,162,064.7

принос на ЕСФ

EUR 380,540.8

друг принос



#### ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ПРОЕКТА/ОРГАНИЗАЦИЯТА



<https://www.strategy.bg/Publications/List.aspx?lang=bg-BG&categoryId=35>

[www.government.bg](http://www.government.bg)

### Изпълнени дейности

#### ПРОЕКТЪТ В ЧИСЛА



Административни  
режима,  
прегледани за  
опростяване



Пилотни  
администрации,  
въвели  
комплексно  
предоставяне на  
АУ



Стандартизирани  
административни  
услуги,  
предоставяни от  
общините



Приети мерки  
за опростяване  
и привеждане  
в съответствие  
на услугите с  
нормативните  
изисквания

#### ОСНОВНИ ПРОЕКТНИ ДЕЙНОСТИ



Разработване на електронни формуляри за заявяване и получаване на удостоверения чрез официални канали от административните регистри, интегрирани в междурегистрационната обменна среда, RegiX



Надграждане на съществуващата интегрирана информационна система на държавната администрация като среда за Административния регистър, който предоставя информация за всички административни структури, регулаторни режими и административни услуги.



Провеждане на мащабна инвентаризация на административните услуги и режими и тяхното съответствие със нормативните изисквания; анализ на състоянието на регистрите в държавната администрация и изготвяне на концепция и пътна карта за реформа на регистрите; анализ на практиките и изграждане на предоставяне на услуги въз основа на „епизоди от живота“ и „бизнес събития“



Избор на приоритетни услуги, предоставяни от общините, и разработване на унифицирани процедури и форми за заявяване и предоставяне на тези услуги (стандартизация)

## НАЧАЛНА ФАЗА

### КОНТЕКСТ НА ПРОЕКТА

Подобряването на административните услуги е ключов елемент за осъществяването на модернизацията на публичната администрация от 1999 г. Мерките, прилагани през годините, включват правно регулиране на задължението на администрациите за вътрешен обмен на информация при предоставяне на услуги и осигуряване на възможност за заявяване и предоставяне на услуги чрез различни канали - по пощата, по електронен път или на място. Въпреки големите амбиции за широка интеграция и направените нормативни изменения, официалният обмен на информация все още на практика не работи поради ограниченията в техническия капацитет на публичните органи и ограниченията за обмен на данни между регистрите на различни администрации.

### ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА

Проектът „**Трансформация на модела на административните услуги**“ е планиран да преодолее дефицита на пълна и структурирана информация за административните услуги, режими, информационни групи и регистри. Изпълнението му трябва да премахне нормативните пречки пред въвеждането на модела на Комплексно административно обслужване (КАО) и да въведе модела на интеграция на услуги първо на централно ниво, преди включването в по-нататъшното му прилагане на конкретни общински администрации.

## ПРОЕКТНА ФАЗА

### ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА И ПРЕОДОЛЕНИ ТРУДНОСТИ

Постигането на резултатите на проекта зависи от осигуряването на участието на различни администрации. Съпротивата на част от тях да участват в пилотното изпълнение на някои дейности произтича от недостатъчната им техническа готовност да споделят информацията, необходима за предоставяне на услуги, и липсата на увереност, че тези дейности ще постигнат истински резултати. Друго предизвикателство е действителното включване на доставчиците на обществени услуги в обхвата на нормативните изисквания за предоставяне на административни услуги, тъй като голяма част от тях смятат, че не предоставят административни услуги и следователно не са задължени да спазват изискванията към услугите, които предоставят на гражданите и бизнеса.

### ОСНОВНИ РАЗВИТИЯ И СЪБИТИЯ В ПРОЦЕСА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Екипът за управление на проекта започна с адаптирането на проекта към допълнително определените условия - по-голям брой режими и услуги от първоначално планираните. В резултат на работата на външните консултанти са прегледани повече от 1 085 административни режима за опростяване и са стандартизирани 17 административни услуги, предоставяни от общини.

### ОСНОВНИ РЕЗУЛТАТИ И ФАКТОРИ ЗА УСПЕХ

Основното постижение на проекта досега е мащабният опис на всички режими, административни услуги и регистри и включването на 50 администрации в пилотния обмен на информация от регистрите, поддържани от различни администрации. Документите и процедурите за предоставяне на 17 услуги, предоставяни от общинските администрации, бяха унифицирани и сега са задължителни. Разработена е Концепция за регистрова реформа, която очертава обхвата и етапите на съответните следващи стъпки.

## РЕЗУЛТАТИ, ВЪЗДЕЙСТВИЕ

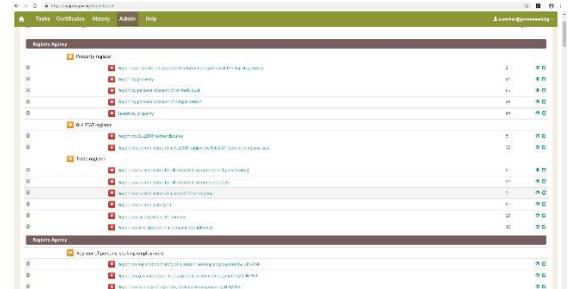
### (ОЧАКВАНО) ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ БИЗНЕСА, КАКТО И ВЪРХУ АДМИНИСТРАТИВНАТА СИСТЕМА

Вече има видими резултати от извършените дейности, включително засиления обмен на информация, необходим за предоставянето на административни услуги, и намаленото време за обслужване на гражданите и бизнеса между администрациите. Предприетите мерки за опростяване и хармонизиране на услугите с нормативните изисквания ще намалят тежестта за бизнеса и разходите за извършване на икономически дейности. Очаква се проектът също да има дългосрочно въздействие чрез приемането на нормативни изменения, осигуряващи бързо и лесно административно обслужване на гражданите и бизнеса.

### НАУЧЕНИ УРОЦИ: РОЛЯ НА ФИНАНСОВАТА ПОДКРЕПА ОТ ЕСФ

През 2007-2013 и 2014-2020 г. ЕСФ беше основният инструмент за подобряване на процесите и модернизация на модела на предоставяне на административни услуги и за намаляване на административната тежест за бизнеса и гражданите. Основният урок е свързан с това, че такива всеобхватни реформи, променящи принципите на работа на организацията, са трудни за изпълнение, защото включват администрации на различни нива, с различна степен на организационно развитие; винаги ще има противоречиви интереси и неизбежното влияние на външни фактори. При реализирането на такива мащабни проекти е необходимо да се разгледат и използват инструменти за привличане и спечелване на съюзници на иновациите и за управление на промените.

## ОЦЕНЯВАНЕ



№	Име на услуга	Статус	Детайли
1	Услуга за издаване на лична карта	Активна	...
2	Услуга за издаване на паспорт	Активна	...
3	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
4	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
5	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
6	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
7	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
8	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
9	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...
10	Услуга за издаване на удостоверение за правоспособност	Активна	...

Видове удостоверения, предоставяни по електронен път чрез платформата RegiX

## Опит на участниците

„Въздействието на резултатите от проекта след неговото приключване се очаква да бъде огромно. Промените в предоставянето на административни услуги трябва да бъдат необходими, реални, измерими и да „могат да се докоснат“. Това ще ги направи видими и разпознаваеми за гражданите и бизнеса“

**Енчо Енчев**, Ръководител на екипа за управление. Държавен експерт, Дирекция „Модернизация на администрацията“, Администрация на Министерския съвет

„Очаква се дейностите да дадат значителен ефект. Унификацията на услугите и стандартизацията е процес, а не просто подбор на определен брой услуги, които да бъдат подложени на мерки за анализ и обединяване. Необходими са бързи действия за интегриране на резултатите и търсене на постоянен баланс между инициативите на различни участници в процеса.“

**Венцислав Кожухаров**, експерт в Националното сдружение на общините в Република България

Изследването „Оценка на напредъка на подкрепата на ЕСФ за публичната администрация“ (PAPA) цели да представи конкретни проекти, изпълнявани в рамките на реформата в публичната администрация и инициативи за изграждане на капацитет, финансирани от ЕСФ. Изпълнителят изготви 30 проучвания на проекти, заедно с техните кратки резюмета, финансирани от ЕСФ в 17 държави – бенефициенти по Тематична цел 11 през програмния период 2014-2020.

Този документ е изготвен за Европейската комисия. Той отразява вижданията единствено на авторите и Комисията не може да бъде отговорна за каквото и да било използване на информацията, съдържаща се в него.



Научете повече за проекта, като следвате <http://bit.ly/2Gfn35A> или сканирайте QR кода, използвайки камерата на вашия смартфон.