



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРОВЕЖДАНЕТО НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Здравко Сечков – управител на „ФРМС Консулт“ ЕООД

Проект № BG05SFOP001-2.025-0004-С01 „Мониторинг на прилагането на законодателството в областта на предоставянето на административни услуги на областно и общинско ниво“ се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски социален фонд чрез Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА

1

Цел 1:

Засилване на контрола за прилагане на законодателството в областта на предоставяне на административни услуги на областно и общинско ниво.

2

Цел 2:

Подобряване на контрола за законосъобразност на актовете на органите на местното самоуправление и местната администрация в областта на административното обслужване

ДЕЙНОСТИ ПО ПРОЕКТА

1

Дейност 1:

Провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“ на предоставяните от общините, специализираните териториални администрации и териториалните звена на централната администрация, административни услуги на територията на област Бургас

2

Дейност 2:

Мониторинг на осъществяването на контрола по законосъобразност на актовете на органите на местното самоуправление и местната администрация в областта на административното обслужване в области Бургас, Варна, Ямбол и Стара Загора.

ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДГОТОВКА НА ПРОВЕЖДАНЕТО

ПЛАНИРАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Определяне на обхвата на наблюдението

- В обхвата на наблюдението са определени областна администрация Бургас, 9 общини от област Бургас и 12 специализирани териториални администрации и териториални звена на централната администрация
- За всяка от администрациите е определена административната услуга, предоставянето на която ще бъде наблюдавано

Определяне на каналите за провеждане на наблюдението

- посещение на място – за 15 услуги
- по електронен път по електронна поща - Областно пътно управление
- по електронен път чрез заявяване на електронна услуга – общините Айтос, Камено, Созопол, Руен, Приморско, Дирекция „Социално подпомагане“ – Созопол

Разработване на сценарий за наблюдението

- За всяка от наблюдаваните администрации се разработи схема с изискванията за заявяването и предоставянето, изискванията за заявяване.
- Бяха набелязани конкретни въпроси, които наблюдателят следва да зададе в хода на разговора си с представителя на администрацията по повод предоставянето на услугата – т.е. бяха разработени конкретни казуси.

ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

reasonable cost to collect the data that feed the indicators

Уведомяване на администрациите



- На 01.02.2023 г. беше изпратено писмо до всички администрации и ръководители на териториални звена на централната администрация с информация за проекта, неговите цели и молба да уведомят служителите си, занимаващи се с предоставяне на административни услуги, че в периода февруари – април 2023 г. могат да бъдат обект на наблюдение.

Провеждане на наблюдението



- Наблюденията бяха проведени в периода 11.02. – 13.03.2023 г. в 22 локации

Доклад за резултатите от наблюдението

- Отчет за резултатите от запитването по електронна поща
- Отчет за резултатите от обаждането по телефона за получаване на информация
- Отчет за наблюдението за наличие на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“

1

Time 11.02

- Всички действия са документирани
- Попълнен е въпросник, отчитащ изпълнението на стандартите за качество.

СТАНДАРТИ

Impact or outcome or output

Стандарт 1

Стандарт 2

Стандарт 3

Стандарт 4

Стандарт 5

Стандарт ..

☐☐

2

Time 13.03

- Приключване на наблюдението
- Представяне на подписани доклади

ПОПЪЛНЕН И ПОДПИСАН ДОКЛАД



БЛАГОДАРЯ!