



Представяне на визията за създаване на центрове за предоставяне на услуги

**„Пет елемента от пъзела
на модерната
администрация“
София, 25 – 26 февруари
2016 г.**

**Алеко Джилджов –
администрация на
Министерския съвет**

Съдържание

1

Контекст

2

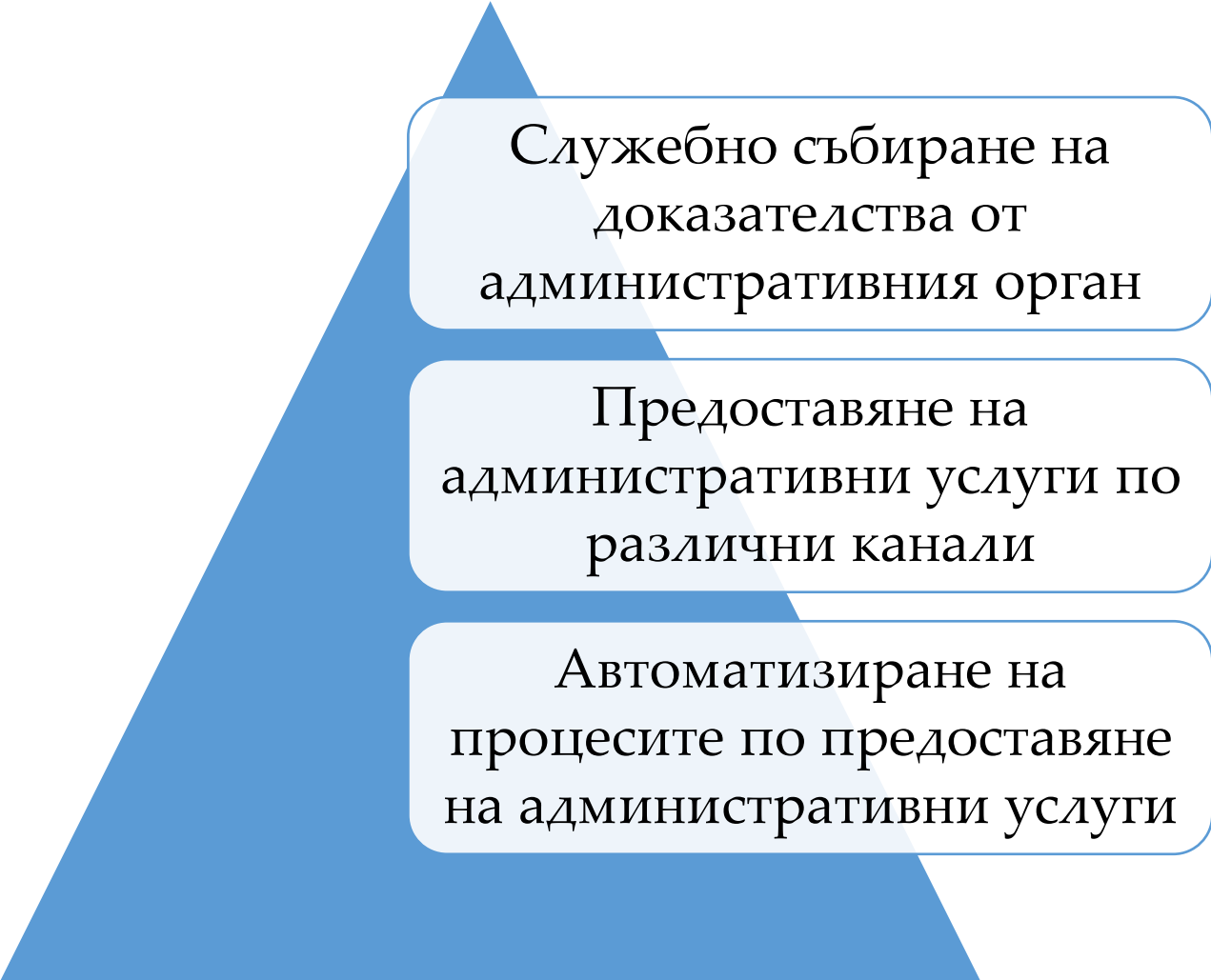
Визия

2013 г. Базисен модел на комплексно административно обслужване

„По отношение на интеграцията не е постигнат съществен напредък и всяка администрация предоставя услугите си самостоятелно. Все още нивото на развитие на модела едно гише е много ниско“



Принципи на комплексното административно обслужване



Служебно събиране на
доказателства от
административния орган

Предоставяне на
административни услуги по
различни канали

Автоматизиране на
процесите по предоставяне
на административни услуги

Всяка администрация създава собствени звена за обслужване

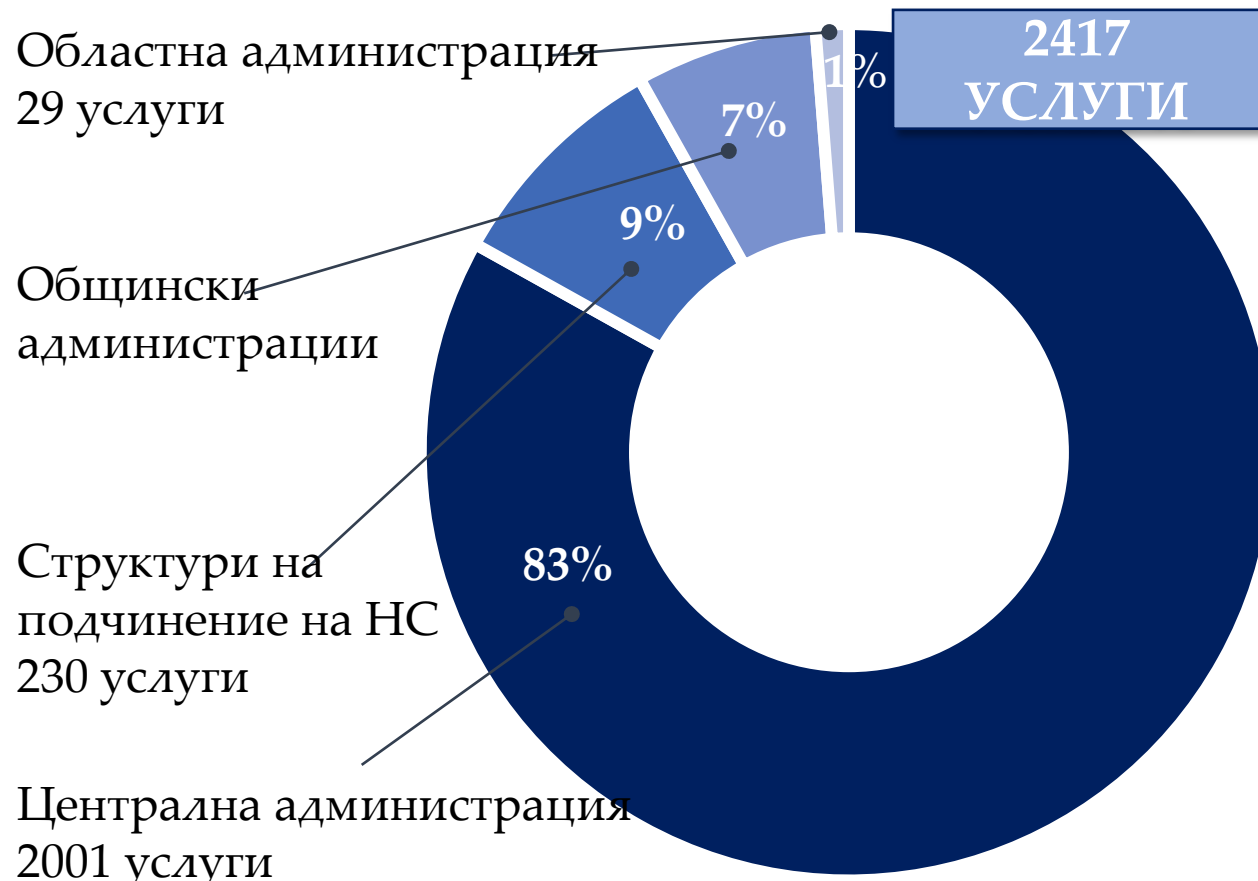
Въпреки наличието на 2348 точки за достъп до услуги моделът е:

изключително скъп, поради значителните разходи за изграждане и поддръжка на звена за административно обслужване (наеми, ремонти, поддръжка, осигуряване на достъп, обзавеждане и др.);

услугите са отдалечени от потребителите - в повечето случаи мястото на предоставяне на административните услуги е териториално отдалечено от гражданите

стандартите за качество на обслужването са ниски, поради липсата на административен капацитет и ресурси за да се изградят и поддържат толкова голям брой звена

Хората и фирмите са посредници между администрациите



Услуги и регулаторни режими в държавната администрация

- Крайните потребители на **над 60% от услугите** са други администрации, а не гражданите и фирмите
- Всяка година се губят **десетки милиони човеко-часове** в пренасяне на документи между администрациите.

Стратегия за развитие на държавната администрация

Всяка администрация предоставя своите услуги самостоятелно

Нито една услуга на централните администрации не може да бъде заявявана чрез общинската администрация

Интегрирани услуги, услуги от типа „епизоди от живота“ и „бизнес събития“, осъществявани съвместно от няколко администрации не се предоставят

Предвидени в действащото законодателство форми на интеграция при предоставяне на услуги

*Заявяване на услуги на
централни администрации
в общините*

*Приемане на заявления за
административни услуги,
извършвани от други
администрации*

*Създаване на общи
центрове за услуги*

*Създаване на центрове
за комплексно
административно
обслужване*

Съществуващи практики на интеграция при предоставяне на услуги

ДНСК, НАП и АГКК са създали възможност за заявяване на някои услуги в общините

Лични документи, издавани от МВР се заявяват в консулските служби в чужбина

МОН и НАЦИД при издаване APOSTILLE на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия

МТИТС, ИАЖА, ИАМА и ГДГВА предоставят услуги в едно и също помещение, всяка на свое собствено гише

Съществуващи практики на интеграция при предоставяне на услуги

Приемане на услуги на НАП
(годишни данъчни декларации)
в офисите на „Български пощи“
ЕАД

Заявяване на услуги на НЗОК
(европейска здравноосигурителна
карта) в дистрибуторски офиси в
банки, застрахователни дружества
и болница

Заявяване на услуги на
ИАРА (издаване на
билети за любителски
риболов) в рибарски
магазини

Съдържание

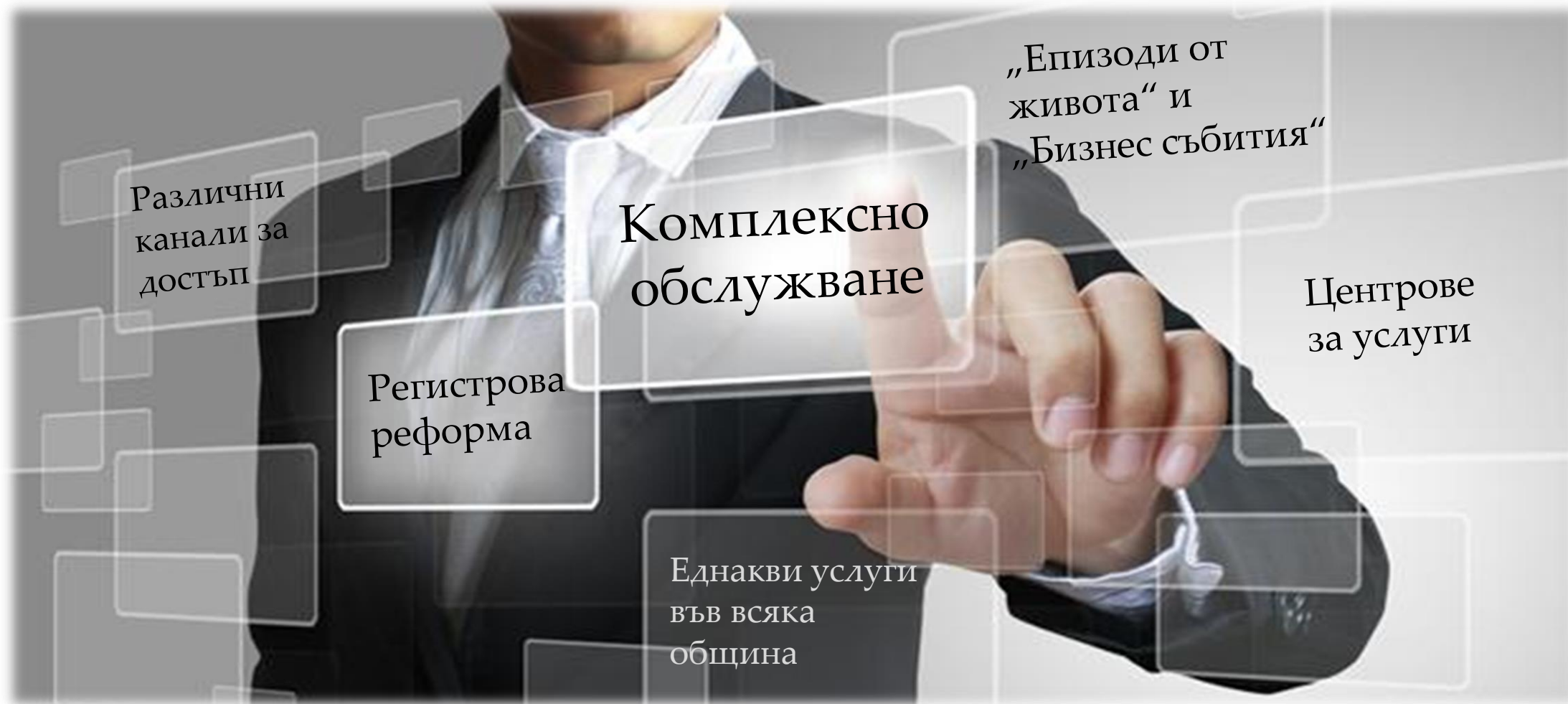
1

Контекст

2

Визия

Визия за подобряване на административното обслужване

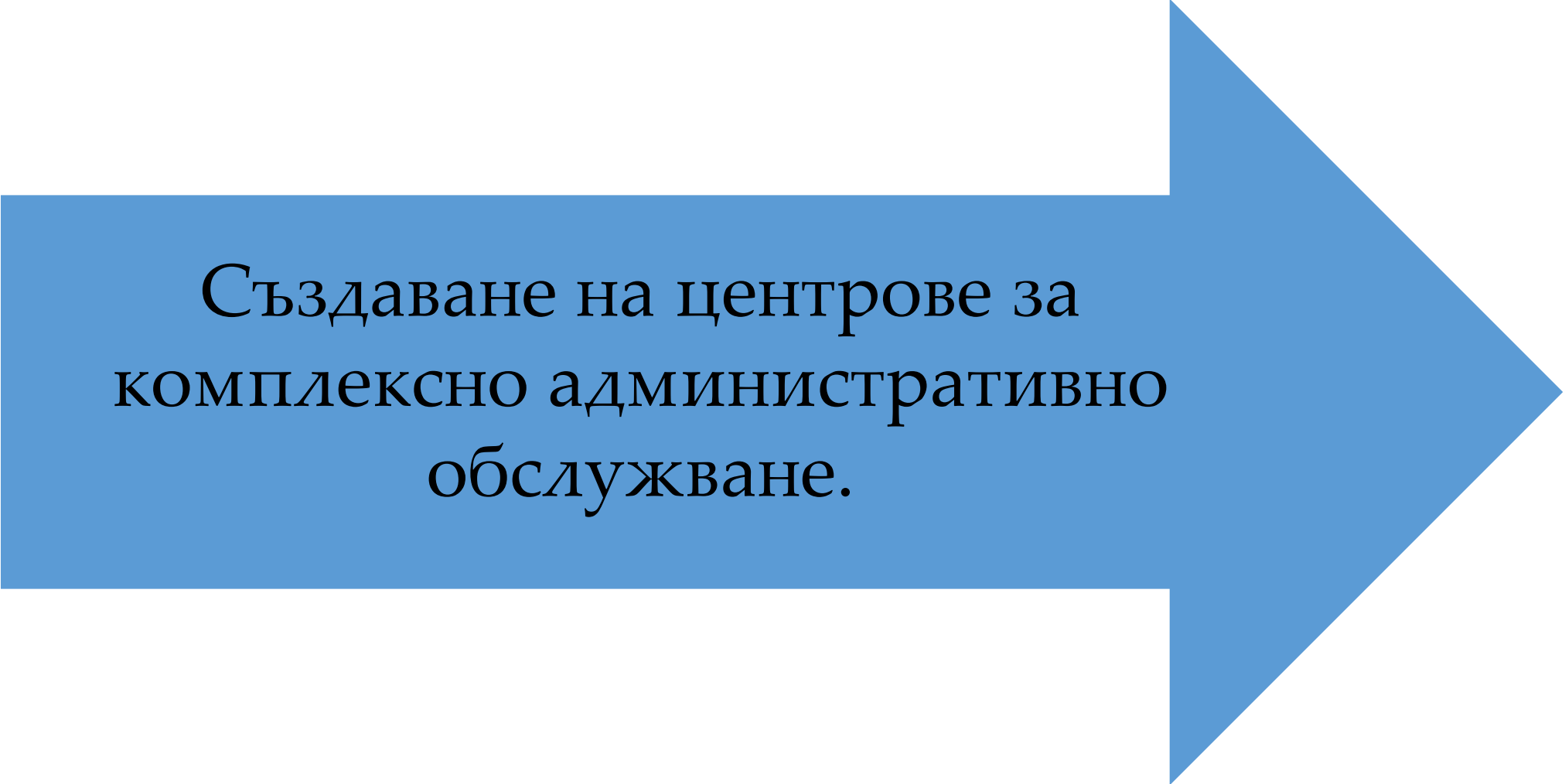


Стратегия за развитие на държавната администрация

Предвижда се предоставянето на услуги на едно гише от отделните администрации да бъде доразвито, като се внедрят по-добри организационни модели за осъществяване на обслужването.

Предвижда се да се въведе нов подход за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация, като се осигури възможност за създаване на центрове за предоставяне на услуги, организирани от областни и общински администрации, териториални звена на централната администрация и други публични институции.

Основен приоритет



Създаване на центрове за
комплексно административно
обслужване.

Създаване на центрове за комплексно административно обслужване

В областните администрации: за заявяване на услуги на централни администрации и общини

В общините: за заявяване на услуги на централни и областни администрации

В офиси на доставчици на обществени услуги (пощи, библиотеки и др.): за заявяване на услуги на централни, областни и общински администрации

Създаване на центрове за комплексно административно обслужване

До края на 2016 г. разработване на Концепция.
2017 – 2018 изграждане на първите центрове

Ключови въпроси за обсъждане

- Какъв да бъде организационният модел за създаване на центрове за услуги в България?
- Съществуват ли пречки ЦКАО в общините, областните администрации и доставчиците на обществени услуги да са вход към всички обявени електронни услуги?
- Как да се осигури заинтересованост на централните администрации и общините за да се пристъпи към заявяване на услугите в общините?

ДИСКУСИЯ!

