



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”

ПО ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „АДМИНИСТРАТИВЕН КАПАЦИТЕТ”

Приоритетна ос: II „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”
Бюджетна линия: BG051PO002/13/3.1-08
Номер на договора: № 13-31-20/07.04.2014



Националният статистически институт (НСИ) стартира 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”.

ОБЩА СТОЙНОСТ НА ПРОЕКТА: 350 000 лева

ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ: 18 месеца, от 07.04.2014г. до 07.10.2015г.

ОБЩА ЦЕЛ:

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

СПЕЦИФИЧНИ ЦЕЛИ:

- По-ефективно управление на процесите чрез прилагане на системен подход: подобряване на политиките, процедурите, инструкциите и указанията в Националния статистически институт, съобразно изискванията на система за управление на качеството съгласно стандарта ISO 9001:2008;
- Подобряване на качеството на обслужването на гражданите и бизнеса чрез въвеждане на унифицирани практики;
- Установяване на надеждна оперативна рамка от правила, ориентирани към постоянен мониторинг и стремеж за повишаване на качеството на услугите;
- Повишаване на прозрачността на административното обслужване и развитие на електронното управление в България;
- Увеличаване на удовлетвореността и доверието на гражданите и бизнеса.

ЦЕЛЕВИ ГРУПИ:

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

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;
- Изготвена качествена документация за провеждане на процедури по реда на Закона за обществените поръчки; успешно и прозрачно проведени процедури по реда на Закона за обществените поръчки за възлагане на изпълнението на дейностите;
- Разработена и внедрена система за управление на качеството, съгласно стандарта ISO 9001:2008 за електронните услуги в Националния статистически институт;
- Извършено обучение на 100 служители на Националния статистически институт за система за управление на качеството;
- Извършено обучение на 10 служители на Националния статистически институт за вътрешни одитори на система за управление на качеството;
- Извършен вътрешен одит и реализирани препоръки за корекции на внедрен инструмент за счислението за управление на качеството, съвместно с външен изпълнител;
- Публикувани прессъобщения в национални медии в началото и края на проекта;
- Публикувани на Интернет и Интранет страниците на Националния статистически институт електронни материали за презентиране на проекта;
- Изготвени и разпространени информационни брошури;
- Организираны 2 пресконференции по проекта;
- Извършен финансов одит от сертифициран одитор;
- Изготвени одитни доклади.



ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ:

Галя Статева
ръководител на проекта
тел: 02 9857 773
e-mail: GStateva@nsi.bg

www.nsi.bg

Даниела Георгиева
координатор на проекта
тел: 02 9857 514
e-mail: DHGeorgieva@nsi.bg