

**ОП Административен капацитет  
BG051PO002/08/3.1-02  
„Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на  
електронното управление”**

*Краен срок за кандидатстване 30 януари 2009 г.*

Процедурата има за цел създаване на качествени и насочени към потребителя административни услуги и развитие на електронното правителство.

**Бенефициенти**

Централната, областните и общинските администрации

**Финансиране**

Обща стойност на процедурата: 10 000 000 лв.

- минимална стойност на проектите: 250 000 лв.
- максимална стойност на проектите: няма

**Примерни допустими дейности по настоящата процедура**

***I. Оптимизиране на процесите и интегриране на административните услуги***

Дейността е насочена както към гражданите, така и към бизнеса. Тя предполага въвеждането на модела на обслужване на "едно гише" или развитието му към етап "работещ" и "отличен". Концепцията за обслужване на принципа "едно гише" включва както организирането на едно място за достъп в дадена организация, така и на едно място за достъп до няколко администрации. Реализацията на обслужването на "едно гише" е възможна както посредством традиционните канали за предоставяне на услуги (подаване на документи на място в администрацията, използване на публични автоматизирани места за достъп и др.), така и посредством алтернативни канали за достъп и предоставяне на услуги (например включването на методи като sms, електронно обслужване и т.н.). Освен налагането на модела за едно място за достъп до услуги, по тази процедура се цели и интегрирането на услуги и реализацията на комплексни административни услуги.

***II. Развитие на електронното правителство и електронните услуги***

***III. Въвеждане на системи за управление с оглед подобряване на административното обслужване***

- въвеждане на системи за управление, включително модели за самооценка като Общата рамка за оценка (SAF) и модела за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (ЕФУК)

***IV. Обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване***

***V. Облекчен достъп до административни услуги за представителите на уязвимите групи и хората с увреждания***

***VI. Регулаторни режими***

***VII. Съпътстващи обучения***

Обученията в рамките на даден проект са допустими, ако са съпътстващи някоя от горепосочените дейности и са необходими за реализацията и постигането на целта на проекта.

***VIII. Публични събития и информационни кампании***

**Продължителност на един проект – до 18 месеца.**



За пълна оценка на допустимост за финансиране на всеки кандидат, допълнителни въпроси и разработка на проектопредложение по мярката, може да се свържете с консултантите на Сдружение Европартньори на телефон 058 / 62 20 30 или ел. поща: office@europartnersbg.eu



## ЕВРОПАРТНЬОРИ СОПД

---

гр. Добрич, ул. "Любен Каравелов" № 11, Офисцентър "Стария съд", офис А1  
т ел. 058 / 62 20 30 , [office@europartnersbg.eu](mailto:office@europartnersbg.eu), [www.europartnersbg.eu](http://www.europartnersbg.eu)