



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## НСИ СТАРТИРА РАБОТАТА ПО ДВА ПРОЕКТА ОПАК

*Галя Статева\*, Даниела Георгиева\*\**

През април 2014 г. Националният статистически институт стартира изпълнението на дейности по два проекта, насочени към подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса и развитие на електронното управление. Проектите се изпълняват с отпуснатите над 1 милион лева безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

В проектните предложения са заложили дейности, които целят реализиране на хоризонталните политики на Европейския социален фонд за иновации, устойчиво развитие, партньорство и координация между институциите и потребителите. Дейностите по проектите ще спомогнат значително за подобряване на качеството и обхвата на предоставяните от Националния статистически институт електронни услуги. Те са в съответствие с целите на Европейската статистическа програма и Стратегията за развитие на Националната статистическа система за периода 2013 - 2017 г., при които един от приоритетите е прилагането на нови методи за изготвяне на европейската статистика, насочени към постигане на по-висока ефективност и повишаване на качеството. Внедряването на устойчиви процедури в работата на Националния статистически институт е предпоставка за производство на надеждни показатели, с които се измерва устойчивото развитие в рамките на Стратегията за растеж на Европейския съюз „Европа 2020“. По този начин ще се създадат основи за по-добро идентифициране на нуждите на потребителите и възможност за отразяването им в Националната статистическа програма, което ще допринесе за навременно посрещане на новите потребности от статистическа информация. Всичко това ще доведе до повишаване на качеството на статистическата информация, предоставяна и предавана в електронна форма.

С постигането на резултатите от предвидените дейности проектите ще подпомогнат осъществяването на политиките на Европейския съюз, посветени на равенство между половете и превенция на дискриминацията, осигуряване на равни възможности, повишаване на капацитета на администрацията, както и ще допринесат за изпълнението на Стратегията за растеж на ЕС „Европа 2020“, регламентите на ЕС и заложените цели в Стратегията за развитието на Националната статистическа система на Република България, 2013 - 2017 и целите на администрацията на НСИ за 2013 година.

---

\* Директор на дирекция „Статистическа и ИТ инфраструктура, координация и международни дейности“, НСИ; e-mail: [GStateva@nsi.bg](mailto:GStateva@nsi.bg).

\*\* Старши експерт в отдел „Планиране, качество, метаданни и проекти“, дирекция „Статистика и ИТ инфраструктура, координация и международни дейности“, НСИ; e-mail: [DHGeorgieva@nsi.bg](mailto:DHGeorgieva@nsi.bg).



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 стандарт ISO 9001:2008”**

Един от основните приоритети на Националния статистически институт е подобряването на качеството на обслужване на гражданите и бизнеса чрез създаване и въвеждане на ясни, надеждни и унифицирани процедури за разработените електронни услуги и изграждане на модерна и надеждна администрация. Това, от своя страна, е предпоставка за разработване и внедряване на Система за управление на качеството, базирана на международния стандарт ISO 9001:2008. Според изискванията на стандарта системата обхваща вътрешноорганизационната документация, отнасяща се до управлението на качеството в организацията. Спазването на изискванията на стандарта ISO 9001:2008 и внедряването на Системата за управление на качеството ще подпомогнат НСИ да предоставя статистическа информация и електронни услуги с постоянно високо качество в съответствие с изискванията на потребителите и приложимите разпоредби на националното законодателство. По този начин ще се създадат ясни, надеждни и унифицирани процедури за проследяване на движението на всички документи за предоставяне на електронни услуги. Извършването на анализ и оценка на съществуващите административни и статистически процеси на предлаганите услуги в Националния статистически институт от гледна точка на съответствие с изискванията по стандарт ISO 9001:2008 е една от основните дейности по проекта. Внедряването на такава система ще подпомогне отделните звена да работят успешно в общата структура и ще осигури високо качество на обслужване на потребителите на електронните услуги на НСИ. Изграждането на политика за управление на качеството ще спомогне значително за реализирането на Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Република България, 2013 - 2017, както и дейностите по прилагане на Кодекса на европейската статистическа практика.

Продължителността на проекта е **18 месеца, като размерът на предоставяната безвъзмездна помощ е 350 000 лева.**

Основната цел на проекта е подобряване на качеството и надеждността на обслужване на гражданите и бизнеса с изграждане на Система за управление на качеството за електронните услуги в Националния статистически институт. Основна задача за постигане на тази цел е изграждане на инструмент за управление на качеството в Националния статистически институт. Специфичните цели за постигане на крайния резултат са подобряване на политиките, процедурите, инструкциите и указанията в Националния статистически институт. Дефинираните цели са в пълно съответствие както с целта на приоритетна ос III на ОПАК „Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”, така и със специфичната цел на настоящия подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление”. Целите на проекта са в пълно съответствие



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

и с мерките, заложените в стратегическите и нормативните документи на Националния статистически институт и Европейския съюз.

**Целевите групи, които са преки бенефициенти на проекта, са:**

- Националният статистически институт - Централно управление
- Териториалните статистически бюра на Националния статистически институт
- Граждани, партньори от бизнеса, респонденти, органи на статистиката, държавни и други институции - потребители на електронни услуги на Националния статистически институт.

Изграждането на тази система ще допринесе за осигуряване на един от основните критерии за качеството - приложимост, като ще се създадат основи за по-добро идентифициране на нуждите на потребителите и възможност за отразяването им в Националната статистическа програма. Осигуряването на непрекъснат диалог с потребителите и зачитането на техните интереси е една от основните задачи пред Националния статистически институт. Активният диалог с различните групи потребители ще съдейства за изграждане и поддържане на добри контакти и своевременно посрещане на новите потребности от статистическа информация.

С постигането на заложените в проекта очаквани резултати ще бъдат реализирани ефектите:

- Подобряване на административния капацитет на държавната администрация, успешно участие в Стратегията за електронно управление и устойчивост на информацията, която Националният статистически институт предоставя по проекта на Европейската комисия „Европа 2020”.
- Подобряването на качеството на произвежданите електронни услуги и подобряването на обслужването на гражданите и бизнеса ще има фундаментално значение не само за развитието на НСИ, но и за всяка от целевите групи на проекта.
- Успешното реализиране на заложените в проекта цели ще се превърне в една добра практика не само на национално ниво.

Проектното предложение надгражда резултатите, постигнати в проекта на Европейската комисия „Осигуряване на качество на Националната статистическа система”, като ще се продължи с работата в следващия етап за изграждане и внедряване на Система за управление на качеството и сертифицирането ѝ по стандарт ISO 9001:2008.

Успешното реализиране на заложените в проектното предложение цели ще се превърне в добра практика и ще доведе до повишаване на доверието в Националния статистически институт като модерна и надеждна държавна администрация и надгражда резултатите от проекта по ОПАК, ПРИОРИТЕТНА ОС I. „ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ“, ПОДПРИОРИТЕТ 1.2. „Прозрачна и почтена държавна администрация“, БЮДЖЕТНА ЛИНИЯ BG 051PO002/08/1.2-0408-12-63-C/04.02.2009 г. Безвъзмездна финансова помощ.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

**Проект „Разработване на инструменти за осигуряване на възможност за онлайн дефиниране и изпълнение на заявки за статистическа информация през сайта на Националния статистически институт от гражданите, бизнеса и администрацията, чрез обработка на информация от наблюдения на Националния статистически институт, генериране на таблици и проверка на конфиденциалността на данните“**

Проектното предложение се основава на натрупания опит на Националния статистически институт в сферата на предоставянето на услуги в полза на потребителите и е в пълно съответствие с изпълнението на регламентите на Европейския съюз и Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Република България, 2013 - 2017. Институтът е задължен по силата на редица регламенти да полага усилия за улесняване на достъпа на потребителите до статистически данни и информация, да редуцира възможно в най-голяма степен времето, необходимо за генериране на различни статистически данни и продукти и да поддържа постоянно високо качество на защита на статистическите данни в съответствие с националното и европейското законодателство. Проектът цели разширяване на спектъра от електронни услуги в областта на статистиката както за гражданите, така и за бизнеса. Изпълнението на дейностите по проекта ще спомогне за подобряване на качеството на произвежданите статистически данни и осигуряване на тяхната сигурност, от една страна, и ще допринесе за намаляване на времето, необходимо за генериране на статистически данни, спестяване на време, усилия и средства на потребителите и на служителите на НСИ, от друга. Разработването на инструменти за обработка на информация от наблюдения на Националния статистически институт ще подпомогне качествено и обективно изпълнение на процедурите, което от своя страна, е предпоставка за подобряване на работните процеси и административното обслужване на потребителите на НСИ. Във връзка с това е необходимо да бъдат разработени инструменти за осигуряване на възможност за онлайн дефиниране на заявки от гражданите, бизнеса и администрацията за статистическа информация и тяхното изпълнение през сайта на Националния статистически институт чрез обработка на информация от наблюдения на Националния статистически институт, генериране на таблици и проверка на конфиденциалността на данните, чрез което може да се гарантира качеството на електронните услуги, предоставени на потребителите от Националния статистически институт в областта на бизнес статистиката.

Продължителността на проекта е **18 месеца, като размерът на предоставяната безвъзмездна помощ е 791 219.82 лева.**

Основната цел на проекта е подобряване на обслужването на гражданите, бизнеса и администрацията. Специфичните цели на проекта са ускоряване на процеса по предоставяне на данни за потребителите; подобряване на качеството на крайния продукт и усъвършенстване на процеса на обработване на информацията, получавана от наблюдения на Националния статистически институт. Постигането на целите съществено ще допринесе за



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

подобряване на обслужването на гражданите, бизнеса, администрацията и другите целеви групи, в това число чрез развитие на електронните услуги.

**Целевите групи, които са преки бенефициенти на проекта, са:** граждани, партньори от бизнеса, професионални организации, сдружения и асоциации, държавна администрация и Националният статистически институт на Република България.

Настоящото проектно предложение, неговите цели, дейности и очаквани резултати са изцяло насочени към посрещане на вече идентифицираните потребности на целевата група.

С постигането на заложените в проекта очаквани резултати ще бъдат реализирани следните ефекти:

- Разработка и тестове на методологията и архитектурата, утвърдени в системния проект
- Обучение на служителите на Националния статистически институт
- Внедрени инструменти в реална експлоатация
- Усъвършенстване на процеса на обработване на информацията, получавана от Информационна система „Бизнес статистика“
- Подобро качество на статистическия продукт и удовлетворени изисквания на потребителите на статистически данни
- Ускоряване на процеса по предоставяне на данни на потребителите
- Намалена натовареност на потребителите.

Проектното предложение надгражда резултатите, постигнати в проекта „Подобряване на административното обслужване на потребителите чрез надграждане на централните системи на електронно правителство”, финансиран по Оперативна програма „Административен капацитет“, с бенефициент Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

В резултат на изпълнението на проекта се осигурява трайно въздействие върху качеството на статистическите данни и подобряване на обслужването на граждани, бизнес, професионални организации, сдружения и асоциации, държавна администрация и Националния статистически институт на Република България. Постига се ефективно изпълнение на поставените специфични цели: ускорява се процесът по предоставяне на данни за потребители и подобряване на качеството на крайния продукт, както и усъвършенстване на процеса на обработване на информацията, получавана от наблюдения на Националния статистически институт. С реализирането на проекта ще се развият съвременни технологични разработки и инструкции за работа за предоставяне на услуги по електронен път като следствие на направените анализи, проучените добри практики и идентифицирането на конкретните нужди на потребителите. Предоставя се възможност също и за:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

- Внедряване на информационна система за предоставяне на нови електронни услуги, което ще доведе до достигане на най-високото ниво в процеса на предоставяне на електронни услуги на потребителите.

- Осигуряване на онлайн електронни услуги за бизнеса и гражданите на ниво 3 и 4 чрез разработване и внедряване на информационна система, което само по себе си е изключително иновативен подход, който за кратък период от време ще получи успешна реализация и реално ще подобри качеството на предоставената статистическа информация.

- Намаляване на административната натовареност на бенефициентите.

- Обезпечаване на високо ниво на информационния обмен с външни за Националния статистически институт български и европейски организации и широк кръг потребители - граждани, бизнес, професионални организации, сдружения и асоциации, държавна администрация.

Успешно реализираните проекти ще надградят и разширят обхвата на предоставяните от НСИ електронни услуги, като са взети под внимание нуждите на основните потребители на статистически данни - гражданите, бизнесът, професионалните организации, сдружения и асоциации, държавната администрация, в частност и самият Национален статистически институт. Изпълнението на проектите ще допринесе за повишаване на качеството на обслужване и ще предостави по-свободен и лесен достъп за възможно най-широк кръг потребители.