

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

Предметът на настоящата обществена поръчка е:

„Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“.

Настоящата обществена поръчка се възлага във връзка с изпълнението на дейности 1 и 3 от Проект №BG05SFOP001-2.007-0001 „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“, реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд”.

1. Обща цел

Общата цел на проекта е подобряване на управлението на качеството на административното обслужване в съответствие с преминаването към комплексно административно обслужване.

2. Специфични цели

Специфичните цели на проекта са:

Специфична цел 1. Подобряване на стандартите за качество на административното обслужване

В Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 – 2020 г. са очертани редица предизвикателства в областта на административното обслужване, които налагат цялостна промяна на начина, по който се предоставят административни услуги. Една от мерките за въвеждане на комплексно административно обслужване (КАО) в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2015 – 2020 г., приета с Решение №1033 от 2015 г. на Министерския съвет, предвижда въвеждането на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване в съответствие с преминаването към КАО. Очакваният резултат от мярката е повишено качество на административното обслужване в съответствие с преминаването към КАО и предполага че съществуващите стандарти са ниски и цялата система се нуждае от подобрение.

Специфична цел 2. Подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги

В Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2015 – 2020 е включена мярка „Подобряване на системата за обратна връзка от потребителите, с оглед повишаване на нейната ефективност, устойчивост и достоверност“. Една от дейностите по мярката е „Анализ на механизмите за обратна връзка от потребителите, с оглед повишаване на нейната ефективност, устойчивост и достоверност“.

Общата цел и специфичните цели на проекта произтичат от констатираните в Стратегията за развитие на държавната администрация дефицити и предизвикателства и предвидените в стратегията и пътната карта за нейното изпълнение конкретни дейности и мерки.

3. Дейности по проекта

Предвидени са четири дейности, като Дейност 1 и 2 съответстват на специфична цел 1, а Дейност 3 и 4 – на Специфична цел 2.

Дейност 1: Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване в съответствие с преминаването към КАО

Дейността включва следните поддейности:

1. Поддейност 1.1. Изготвяне на нови общи (задължителни) стандарти за административно обслужване и тяхното нормативно регламентиране
2. Поддейност 1.2. Актуализиране на Ръководството за разработване на Харта на клиента
3. Поддейност 1.3. Изготвяне на 5 пилотни харти на клиента

Дейност 2: Актуализиране на въпросите, засягащи отчетите за административното обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация

Дейността включва следните поддейности:

1. Поддейност 2.1. Актуализиране на структурата и съдържанието на въпросите за административно обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)
2. Поддейност 2.2. Изготвяне на нови отчетни форми за административно обслужване в ИИСДА

Дейност 3: Идентифициране на нови механизми за обратна връзка от потребителите и създаване на практики и капацитет за тяхното прилагане

Дейността включва следните поддейности:

1. Поддейност 3.1. Анализ на механизмите за обратна връзка от потребителите и нормативни промени
2. Поддейност 3.2. Актуализиране на Методологията за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите
3. Поддейност 3.3. Провеждане на обучения за прилагане на методите за обратна връзка и провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите

Дейност 4: Провеждане на проучване по метода "Таен клиент"

Дейността включва следните поддейности:

1. Поддейност 4.1. Провеждане на проучване по метода "Таен клиент"
2. Поддейност 4.2. Изготвяне на предложения за актуализация на Методологията за провеждане на проучване по метода „таен клиент”.

Информация за всички дейности по проекта може да бъде намерена на следния интернет адрес:

<http://2020.eufunds.bg/bg/1/0/Project/Details?contractId=0uB9Z1NAJVM%3D>

Настоящата обществена поръчка се възлага във връзка с изпълнението на Дейности 1 и 3 на проекта.

I. Описание на изискванията за реализация на дейностите по поръчката

Обхватът на услугите, която Изпълнителят трябва да предостави по всяка от дейностите е, както следва:

Дейност 1: Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване в съответствие с преминаването към комплексно административно обслужване

Изпълнението на дейността включва:

1.1.Поддейност 1.1. Изготвяне на нови общи (задължителни) стандарти за административно обслужване и тяхното нормативно регламентиране

През 2006 г. в наредбата за административно обслужване (НАО) е включен текст, задължаващ администрациите да осъществяват административното обслужване при спазване на задължителни (общи) стандарти за качество. Определени са 5 задължителни стандарта: носене на отличителен знак; идентифициране на служителите чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори; отговор на запитвания; време за чакане; осигуряване на места за сядане. По тази поддейност трябва да бъдат изготвени и регламентирани нормативно нови стандарти за качество.

Етап 1.1.1. Провеждане на проучване на добри европейски практики

Изпълнението на този етап включва:

✓ избор на 2 страни-членки на ЕС, които имат стандарти за качество на административните услуги, в това число и за предоставяне на услуги по електронен път. Предложените от изпълнителя страни за включване в анализа се съгласуват и одобряват от възложителя;

✓ изготвяне на преглед, който включва:

- преглед на състоянието и съществуващите практики в избраните страни в областта на стандартите за качество на административното обслужване;
- идентифициране на добрите практики в избраните страни;
- предложения за въвеждането на добрите европейски практики в България;

Етап 1.1.2. Провеждане на анкетно проучване за нагласите в българската администрация

Необходимо е да се разработят анкетни карти за провеждане на анкетно проучване, чрез предварително разработен въпросник.

Целта на проучването, с която трябва да бъде съобразено съдържанието на въпросниците, е да се събере информация за нагласите в българската администрация към съществуващите стандарти за качество и необходимостта от тяхната актуализация.

Анкетните карти трябва да предоставят възможност анкетираните:

✓ да оценят необходимостта и полезността на съществуващите задължителни стандарти;

✓ да предложат нови стандарти;

Изготвените анкети карти се одобряват от Възложителя, след което се пристъпва към провеждане на анкетно проучване.

Изпълнителят трябва да проведе анкетно проучване сред минимум 25 служители в звената, ангажирани с предоставяне на административно обслужване в централни и териториални администрации. Изпълнителят предлага администрациите, звената и лицата в тях в тях, които да бъдат включени в проучването. Списъкът се одобрява от Възложителя.

Проучването може да се проведе и чрез използване на специализиран софтуер и/или по електронен път.

Етап 1.1.3. Изготвяне на предложение за нови общи стандарти и тяхното нормативно регламентиране

Необходимо е отчитайки резултатите от проучването на добрите европейски практики, от анкетата изпълнителят да разработи нови общи (задължителни) стандарти за качество на административното обслужване, които да бъдат нормативно регламентирани.

Необходимо е да се предложат най-малко 10 нови стандарта.

Изискванията към стандартите са следните:

✓ да отразяват съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването. Техният фокус трябва да се пренасочи от отношенията между служител и потребител към фактическото съобразяване с интересите на потребителя при предоставяне на услуги, като обхване различните аспекти на комплексното административно обслужване. От гледна точка на потребителите качествените услуги се изразяват в по-ниски разходи за предоставяне на услугите, като подготовката на заявлението и необходимите документи да са колкото се може по-лесни, заявяването да става по-бързо, по-достъпно и ползването на същата услуга да е колкото се може по-рядко;

✓ да бъдат включени стандарти, насочени към заявяване и получаване на услуги по различни канали - електронни административни услуги, предоставяне на услуги и информация по телефона, по пощата и на гише;

✓ да отразяват организацията на процеса по предоставяне на услугата в съответната администрация и установеното взаимодействие с други администрации по повод тази услуга;

✓ да отразяват установената практика за взаимодействие между администрацията и потребителите по отношение на заявяване и предоставяне на административни услуги;

✓ да бъдат включени стандарти, отразяващи развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги;

✓ където е възможно, стандартите следва да съдържат количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите;

✓ да бъде предвиден механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на всеки от заложените общи стандарти;

✓ да не дублират вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги.

Изпълнението трябва да включва представяне на конкретни текстове за нормативни промени, с които да се регламентират новите общи (задължителни) стандарти. Изпълнителят следва да даде предложение за цялостен механизъм, чрез който ще се извършва мониторинг и контрол за спазването на предложените нови стандарти за качество на административното обслужване, който да гарантира максимално високо ниво на тяхното изпълнение от страна на администрациите.

Етап 1.1.4. Провеждане на кръгла маса

Изискванията към изпълнението включват:

- Û на кръглата маса участват минимум 35 представители на централни и териториални администрации, неправителствени организации и работодателски организации.
- Û кръглата маса е с продължителност четири часа и се провежда в София;
- Û програмата се изготвя от Изпълнителя и се съгласува с Възложителя и включва представяне и обсъждане на предложените нови стандарти и нормативни промени;
- Û изпълнителят трябва да осигури цялата логистика за провеждането на обученията като поеме разходите за:
 - ✓ наемане на климатизирана зала за необходимия брой участници;
 - ✓ осигуряване на модератор;
 - ✓ озвучаване;
 - ✓ кафе-пауза;
 - ✓ обяд;
 - ✓ осигуряване на необходимото оборудване – лаптоп, екран, мултимедия и др.;
 - ✓ зареждане на залата с минерална вода;
 - ✓ подготовка, размножаване и окомплектоване на разработените помощни материали. Всички материали трябва да отговарят на официалните изисквания за осигуряване на публичност и прозрачност.

Изпълнителят отчита проведената кръгла маса, като представя на Възложителя технически доклад, придружен от списък на участниците, програма за провеждане на кръглата маса, презентациите и предоставените материали за участниците, снимков материал. Слайдовете с презентации, както и програмите и списъците трябва да съдържат тема, дата и място на провеждане. Присъствените списъци се съставят и оформят съгласно изискванията на Възложителя и Единния наръчник на бенефициента за прилагане на правилата за информация и комуникация 2014 - 2020.

1.2.Поддейност 1.2. Актуализиране на Ръководството за разработване на Харта на клиента

През 2008 г. е изготвено Ръководство за разработване на Харта на клиента и стандарти за обслужване. Ръководството определя съдържанието на хартата, основните акценти в нея, предварителната подготовка и процес на изработване на хартата, работа със заинтересованите страни и собствените стандарти за административно обслужване.

Необходимо е Ръководството да бъде актуализирано, за да се подобри процеса на изготвяне на хартата и нейното разпространение, като се постави по-голям фокус върху стандартите за качество, разработени по поддейност 1.1. Ръководството следва да постави акцент върху изменените потребности на клиентите на администрациите, които да бъдат отразени и в структурата и съдържанието на хартите, които ще се разработват. От една страна структурата на Хартата трябва да бъде адаптирана към променената среда, изискванията и навиците на потребителите, за да достигне съдържанието ефективно до по-голям брой граждани и фирми. От друга, фокусът в самото съдържание на хартите трябва да бъде изместен от спазване на чисто нормативните изисквания към подобряване на качеството на предоставяното обслужване от гледна точка на потребителите.

Изпълнението включва:

- ✓ Анализ на прилагането на ръководството;
- ✓ Предложения за актуализация;
- ✓ Оформяне на Ръководството в подходящ формат за публикуване в интернет.

Окончателното одобряване и публикуване трябва да бъде извършено след приключване на поддейност 1.3., след приключване на която могат да бъдат формулирани препоръки към актуализираното ръководство.

1.3.Поддейност 1.3. Изготвяне на 5 пилотни харти на клиента

В НАО е предвидено задължение за администрациите за разработване на Харта на клиента, в която следва да са описани собствените стандарти за качество и са регламентирани начините за допитване до потребителите. При извършения преглед на публикувани в интернет харти на клиента се констатира, че като цяло в тях липсват определени собствени стандарти за качество. Малкото налични примери за собствени стандарти не отговарят на определените в Ръководството за разработване на харта на клиента изисквания спрямо стандартите, особено що се отнася до изискването стандартите да бъдат предизвикателни, измерими, наблюдавани, преглеждани и актуализирани.

Необходимо е да бъдат разработени 5 харти на клиента на 5 различни администрации. Разработването на пилотните харти трябва да бъде извършено при спазване на актуализираното ръководство. В случай, че при изготвянето на пилотните харти възникнат предложения за подобрене на актуализираното ръководство те трябва да бъдат отразени в окончателната редакция на актуализираното ръководство.

Петте пилотни администрации трябва да бъдат подбрани така, че да обхващат следните 5 вида централни и териториални администрации: министерство; държавна агенция; изпълнителна агенция; областна администрация и общинска администрация. Изпълнителят следва да изготви и проект на споразумение за ангажиране с дейностите по проекта и за използване на пилотните харти, което да се сключи с всяка от пилотните администрации.

В пилотните харти трябва да бъдат включени и разработените от изпълнителя собствени стандарти за обслужване за всяка от пилотните администрации.

Изпълнителят следва да предложи модел за визуализация и популяризиране на заложените в хартите на клиента стандарти за качество, с оглед достигане до максимално широк брой потребители на съответната администрация, който след одобрение от възложителя, да реализира по отношение на пилотните 5 харти.

Очаквани резултати от изпълнението на Дейност 1:

1. Проведено проучване на добри европейски практики
2. Проведена анкета
3. Разработени нови общи (задължителни) стандарти за административно обслужване и тяхното нормативно регламентиране
4. Проведена една кръгла маса за минимум 35 участника
5. Актуализирано, одобрено и публикувано в интернет Ръководство за разработване на Харта на клиента
6. Изготвени 5 пилотни харти на клиента за 5 различни вида централни и териториални администрации

Дейност 2: Идентифициране на нови механизми за обратна връзка от потребителите и създаване на практики и капацитет за тяхното прилагане

Изпълнението на дейността включва:

2.1.Поддейност 2.1. Анализ на механизмите за обратна връзка от потребителите и нормативни промени

Анализът трябва да включва преглед на прилагането на предвидените в Наредбата за административно обслужване механизми и средства за обратна връзка от потребителите. Трябва да бъде изследвана и европейската практика, за да се идентифицират механизми и средства за обратна връзка, които не са нормативно регламентирани и не се прилагат от българската администрация.

Трябва да бъдат направени препоръки и предложения за нормативни промени, с оглед подобряване на системата за обратна връзка и въвеждането на нови механизми и средства. Регламентацията относно обратната връзка се нуждае от съществено преработване, за да се премахнат съществуващите неясноти, вътрешни противоречия и неprecizни формулировки. Един от новите методи, които трябва да се регламентират, е "таен клиент".

Изпълнението включва:

- ✓ Преглед на прилагането на предвидените в НАО механизми за обратна връзка през последните 3 години. Прегледът трябва да бъде насочен към установяване на тенденциите в използване на механизмите, ефектите от тяхното прилагане, отчетените количествени и качествени резултати, спецификите на прилаганите механизми, потребностите на администрациите и на потребителите на услуги и пр.
- ✓ Анализ на предимствата и недостатъците на всеки от механизмите за обратна връзка и изготвяне на предложения за оптимална комбинация от инструменти, с оглед спецификите на отделните видове административни структури;
- ✓ Добри европейски практики на използване на различни механизми;
- ✓ Изготвяне на предложение с мерки за подобряване на системата за обратна връзка;
- ✓ Разработване на концепция за популяризиране на механизмите за обратна връзка, с цел повишаване на ангажираността на гражданите и фирмите и използването им за подобряване на административното обслужване;
- ✓ Предложение за цялостна система за мониторинг и контрол при използването на механизмите за обратна връзка, с оглед повишаване на тяхната ефективност;
- ✓ Изготвяне на препоръки за нормативни промени.

2.2.Поддейност 2.2. Актуализиране на Методологията за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите

В раздел II „Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността“, глава III, на НАО е включен текст, задължаващ администрациите да създават и предоставят информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Резултат от получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и измерването на удовлетвореността е предприемането на действия от страна на администрациите за подобряване на обслужването. През 2007 г. е изготвена Методология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите. Методологията предоставя набор от техники за събиране и използване на информация

от потребителите. Тя дава указания как да се получи информация от потребителите в рамките на ресурсите, с които разполага отделната администрация. В методологията обаче липсват определените в НАО средства за обратна връзка, а именно анкети, кутии за мнения и коментари; процедура за работа с предложения и сигнали; социологически проучвания и дискусии. По данни на ИИСДА през 2016 г. едва 50 от 487 администрации извършват оценка и коригират предоставянето на услугите си.

Необходимо е да се извърши анализ на прилагането на Методологията и да се изготви актуализирана Методология, както и необходимите нормативни промени, за да се осигури прилагането на методологията.

Изпълнението включва:

- ✓ Анализ на приложението на Методологията
- ✓ Предложения за актуализация;
- ✓ Оформяне на методологията в подходящ формат за публикуване в интернет.

2.3.Поддейност 2.3. Провеждане на обучения за прилагане на методите за обратна връзка и провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите

Етап 2.3.1. Разработване на учебни програми за обучения

Необходимо е да бъдат разработени 2 учебни програми за обучения.

Необходимо е изпълнението да включва:

✓ Определяне на целевите групи за обучение. Програмата трябва да бъде насочена към служители на ръководни и експертни длъжности от звената за административно обслужване (служители от фронт офиса) и към служители, които са ангажирани с предоставянето на административни услуги (служители от бек офиса).

✓ Анализиране на нуждите от обучение с оглед прилагане на методите за обратна връзка и провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.

✓ Разработване на Програма за обучение с необходимите помощни материали. Програмата следва да съдържа:

- Цели на предлаганото обучение (какво се очаква да може да прави/ да знае обучаваният в резултат на обученията);
- Конкретни задачи за достигането на набелязаните цели (решенията, действията и мерките, които се набелязва да бъдат осъществени към определен момент за реализиране на програмата);
- Форми, методология и управление на обучението;
- Модули и теми на обучението, както и учебна програма за всеки модул;
- Квалификация и опит на обучаващите;
- Организация на завършване и удостоверяване на обучението;

При разработването на Програмата и формулирането на темите за обучение следва да се цели максимална практическа насоченост, полезност и работа по конкретни казуси.

Посочените компоненти на програмата очертават необходимия минимум, към който Изпълнителят следва да се придържа, без да е необходимо обхвата на програмата

да се ограничава само до тях. В техническото си предложение участникът може да посочи и други елементи от съдържанието на програмата.

Етап 2.3.2. Провеждане на обучения

Необходимо е да се проведат 4 пилотни обучения за най-малко 80 служители в централната и териториалната администрация. Две от пилотните обучения трябва да бъдат за прилагане на методите за обратна връзка и две за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите. Едно от обученията трябва да се проведе извън София.

При провеждането на обученията е необходимо да бъдат спазвани следните изисквания:

✓ Програмата на отделните обучения да е съобразена с Програмата за обучение по Етап 2.3.1.

✓ В обучението да бъдат включени служители на ръководна и експертна длъжност в централната и териториалната администрация, както и служители, които са ангажирани с предоставянето на административни услуги.

✓ Обученията да бъдат с продължителност два дни.

✓ По време на обученията служителите трябва да придобият практически умения за прилагане на методите за обратна връзка и две за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.

✓ План-графикът за провеждане на обучението се одобрява от Възложителя.

✓ Изпълнителят трябва да извърши следното:

- да предложи датата, мястото и програмата на обученията;
- да предложи критериите за подбор на участниците;
- да организира присъствието на обучаемите;
- да организира подготовката на презентациите;
- да ангажира лектори/модератори за обученията;

Изпълнителят трябва да осигури цялата логистика за провеждането на обученията като поеме разходите за:

- настаняване в хотел 3-4 звезди за участниците от населени места извън мястото на провеждане на обученията (индикативен брой 50 участници) с включена закуска при единично настаняване;
- транспорт от съответното населено място до мястото на провеждане на обученията и обратно;
- наемане на климатизирана зала за необходимия брой участници;
- лектори/ модератори;
- озвучаване и превод (при необходимост);
- кафе-паузи;
- обяд;
- осигуряване на необходимото оборудване – лаптопи, екрани, мултимедия и др.;

- зареждане на залата с минерална вода;
- подготовка, размножаване и окомплектоване на разработените помощни материали за обучението. Всички материали трябва да отговарят на официалните изисквания на Оперативна програма „Добро управление” за информация и комуникация и да бъдат одобрени от възложителя.

Разходите за осигуряване на нащувки, храна и транспорт на участниците се поемат от Изпълнителя и следва да бъдат съобразени с предвидените в действащото българско законодателство размери на квартирните, дневните и пътните разходи на командированите в страната.

Изпълнителят отчита всяко едно от проведените обучения като представя на Възложителя технически доклад, придружен от списък на участниците, програма на семинара, презентациите и предоставените материали за участниците, снимков материал. Слайдовете с презентации, както и програмите и списъците трябва да съдържат тема, дата и място на провеждане.

Изпълнителят трябва да се съобрази с условието, че средствата за участниците в обученията ще се отчитат по брой на действително участващи.

Очаквани резултати от изпълнението на Дейност 2.:

1. Изготвен анализ на механизмите за обратна връзка от потребителите и предложения за нормативни промени
2. Актуализирана, одобрена и публикувана в интернет Методология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите
3. Разработени 2 учебни програми и обучени 80 служителя от централната и териториална администрация за прилагане на механизмите за обратна връзка и за провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите

II. Срокове за изпълнение.

Срокът за изпълнение на всички дейности по обществената поръчка е 8 (осем) месеца, считано от датата на сключване на договора за възлагане на поръчката.

III. Докладване на изпълнението

Изисквания към докладването

Докладването от страна на Изпълнителя включва следните видове доклади:

- Междинни доклади за и всяка изпълнена поддейност и дейност. Те включват описателна част на извършената работа и постигнатите резултати и отчетни продукти. Към докладите се прилагат копия (заверени с текст „Вярно с оригинала, име, подпис и печат”) на всички подкрепящи документи, доказващи изпълнението на дейността и оригинали на подкрепящи документи;
- Окончателен доклад – изготвя се за цялостно отчитане приключването и предаването на извършената работа по поръчката. Той включва обобщена и аналитична информация и оценка за резултатите от изпълнените дейности, постигнатите цели, резултати, идентифицираните трудности и проблеми, предприетите корективни мерки и т.н.

Изисквания към документите и материалите

Всички документи и материали, свързани с изпълнението на обществената поръчка, следва да бъдат подготвени в съответствие с изискванията за мерките по

информация и комуникация на ЕС, описани в „Единен наръчник на бенефициента за прилагане на правилата за информация и комуникация 2014-2020г.“, както и на ОПДУ.

Всички документи и материали трябва да съдържат:

- логото и слогана на ЕСФ;
- логото и слогана на ОПДУ;
- флага на ЕС (препоръчително. Поставя се задължително, когато българският национален флаг също присъства, като се разполага на същото ниво, както и националния флаг);
- името на проекта, който се изпълнява: Проект „Трансформация на модела на административно обслужване“;
- името на оперативната програма, изписано изцяло – Оперативна програма "Добро управление";
- изречението "Проектът се финансира от Европейския социален фонд и от държавния бюджет на Република България;
- Интернет страница на ОПДУ.

За информация, разпространявана по електронен път описаните принципи се прилагат аналогично.

Предаване и приемане на докладите

Всички доклади се представят на български език на хартиен и електронен носител в сроковете посочени по-горе. Приемат се чрез подписване на двустранни предавателно-приемателни протоколи, подписани за Възложителя – от ръководителя на проекта и за Изпълнителя – от упълномощено от него лице.

Възложителят разглежда представените доклади и в срок до 7 работни дни уведомява Изпълнителя за приемането им, или ги връща за преработване, допълване или комплектоване, ако не отговарят на изискванията, като чрез ръководителя на проекта дава указания и определя срок за отстраняване на констатираните недостатъци и пропуски, който е не по-дълъг от 7 календарни дни.

Възложителят приема изработените и представени към докладите продукти и резултати, отчети за организирани прояви и други, извършени в изпълнение на основните дейности по поръчката, ако те съответстват на предварително определените изисквания и са достигнати очакваните резултати и заложените индикатори.

Страните съставят и подписват двустранен констативен протокол за приемане на докладите и извършената и отчетена в тях работа и постигнатите резултати.

В случай, че бъдат установени несъответствия на изпълнението с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, Възложителят може да откаже приемането на изработеното до отстраняването им. Констатираните отклонения и недостатъци се описват в двустранен протокол, в който се посочва и подходящ срок за отстраняването им за сметка на Изпълнителя.

Страните съставят и подписват окончателен двустранен констативен протокол за приемане на окончателния доклад, в който се констатира изпълнението или неизпълнението на договора, каква част от гаранцията за изпълнение подлежи на връщане или на задържане и какво следва да се изплати при окончателното плащане.

Констативните протоколи се подписват за Възложителя от ръководителя на проекта, а за Изпълнителя – от упълномощено от него лице.

IV. Изисквания към предложението на участника

Предложението на участника за изпълнение на поръчката следва да отговоря на изискванията на техническата спецификация и да има най-малко следното съдържание:

1. Описание на концепцията на участника с ясно подробно описание на всички бъдещи действия по изпълнението на заложените в техническата спецификация дейности, поддейности и етапи. Концепцията включва и:

- ✓ Предложение за най-малко 2 примерни нови общи стандарта за качество, които участникът съобразно своя опит счита, че трябва да бъдат установени като задължителни в България;
- ✓ Концепция за съдържание на Харта на клиента.
- ✓ Предложение за най-малко 1 нов механизъм за обратна връзка, който участникът съобразно своя опит счита, че трябва да бъде установен като задължителен в България и не е регламентиран в Наредбата за административно обслужване;

2. График, отразяващ последователността и продължителността на отделните дейности, поддейности и етапи в рамките на дейността, както и индикативни дати за предаване на междинните и крайните резултати и продукти.

