



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПИСАНИЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ОПТИМИЗАЦИЯ НА ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ ЖИВОТА“ И ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ БИЗНЕСА“



Проект „Работим за хората“ укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

ОБЕКТ, ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

- ✓ Обект на изследването е предоставянето на административни услуги на принципа „епизоди от живота“ и „епизоди от бизнеса“.
- ✓ Предмет на изследването е предоставянето на административни услуги от типа „епизоди от живота“ и „бизнес събития“.
- ✓ Целта на изследването е да опише две комплексни административни услуги тип „епизоди от живота“ и „бизнес събития“ и да предложи области за подобрене на организацията по предоставянето им като епизоди или бизнес събития.



МЕТОДИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

- ✓ Картография на процесите за услуги тип „епизоди от живота“ и „бизнес събития“ (Customer Journey Mapping)
- ✓ Методът е непознат за нашата администрация.
- ✓ Служи да представи епизодите от живота като набор от последователни стъпки.
- ✓ Методът е полезен инструмент за описване на опита на потребителя в поредица от индивидуални услуги, техните мисловни процеси и реакции.
- ✓ Използват се три техники като в изследването е приложена техниката „В обувките на потребителя“:



ЕПИЗОДИ ОТ ЖИВОТА

- ✓ „епизоди от живота“/ „епизоди от бизнеса“ са „обичайни, важни моменти или етапи от живота на физическите лица или свързани със създаването и дейността на юридически лица, които изискват взаимодействие с повече от един административен орган или организации, предоставящи обществени услуги“
- ✓ „епизодите от живота“ следва да разглеждат като вид комплексни административни услуги, като по отношение на тях важат всички разпоредби и изисквания, свързани с КАО, като се уредят единствено специфичните характеристики изисквания спрямо тях. предложението е в административнопроцесуалния кодекс да се въведе и изричен текст, който да регламентира начина, по който тези услуги да се предоставят само като комплексни.



УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ В ИЗСЛЕДВАНЕТО

- ✓ „Ремонт на къща – недвижим паметник на културата“
- ✓ „Откриване на самостоятелно заведение за хранене и развлечения“



РЕМОНТ НА КЪЩА - ОБОБЩЕНИЕ НА КЛЮЧОВИ АСПЕКТИ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

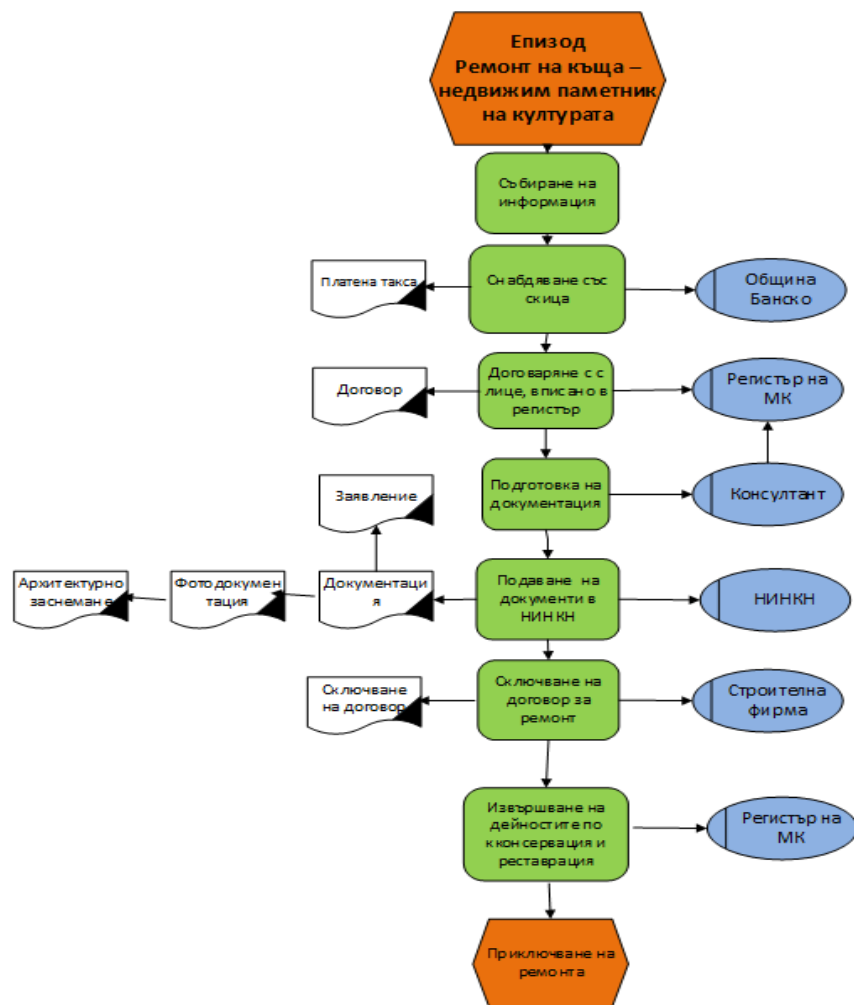
Стъпка	Необходимо време в месеци													Разходи в лв.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Стъпка 1 Събиране на информация														0
Стъпка 2 Снабдяване със скица														10
Стъпка 3 Договаряне с лице, регистрирано от Министерството на културата														350
Стъпка 4 Подготовка на документация за подаване в НИНКН														500
Стъпка 5 Подаване на заявление в НИНКН														310
Стъпка 6 Подаване на заявление в общината														10
Стъпка 7 Сключване договор с лице, регистрирано от МК														20
Стъпка 8 Извършване на дейностите по консервация и реставрация														4800
Общо:	13 месеца													6000

ВЕЛЯНОВАТА КЪЩА



Проект „Работим за хората“ укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

ОСНОВНИ КОНСТАТАЦИИ



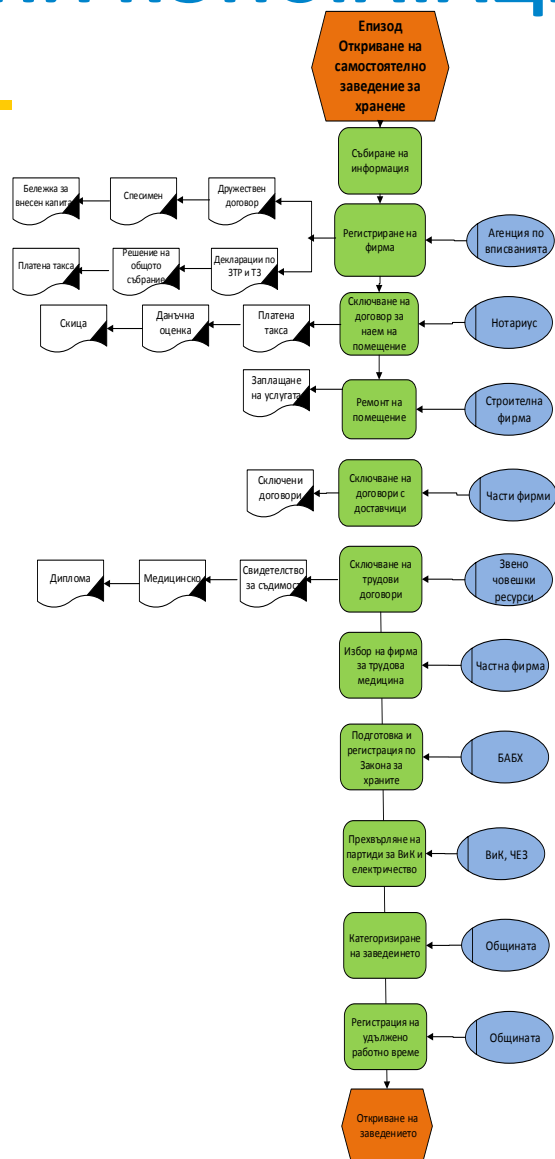
ОТКРИВАНЕ НА РЕСТОРАНТ - ОБОБЩЕНИЕ НА КЛЮЧОВИ АСПЕКТИ ЗАПОТРЕБИТЕЛЯ

Стъпка ^а	Необходимо време в седмици ^а																				Разходи в лв. ^а
	1 ^а	2 ^а	3 ^а	4 ^а	5 ^а	6 ^а	7 ^а	8 ^а	9 ^а	10 ^а	11 ^а	12 ^а	13 ^а	14 ^а	15 ^а	16 ^а	17 ^а	18 ^а	19 ^а	20 ^а	
Стъпка 1- Събиране на информация ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	0 ^а
Стъпка 2- Регистриране на фирма ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	50 ^а
Стъпка 3- Сключване на договор за наем ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	72 ^а
Стъпка 4- Ремонт на помещението и оборудване на ресторанта ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	9000 ^а
Стъпка 5- Сключване на договори с доставчици ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	0 ^а
Стъпка 6- Сключване на трудови договори ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	0 ^а
Стъпка 7- Избор на фирма за трудова медицина ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	300 ^а
Стъпка 8- Подготовка на документи за Регистрация на обект за търговия на дребно с храни ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	855 ^а
Стъпка 9- Подаване на заявление за регистрация на обект за търговия на дребно с храни ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	84 ^а
Стъпка 10- Прехвърляне на партиди във ВЕК и Електроразпределителното дружество ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	20 ^а
Стъпка 11- Категоризиране на заведението ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	250 ^а
Стъпка 12- Регистрация на удължено работно време ^а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	5187 ^а
Общо: ^а	140 ^а																				15818 ^а





ОСНОВНИ КОНСТАТАЦИИ









ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Благодаря!



Проект „Работим за хората“ укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд