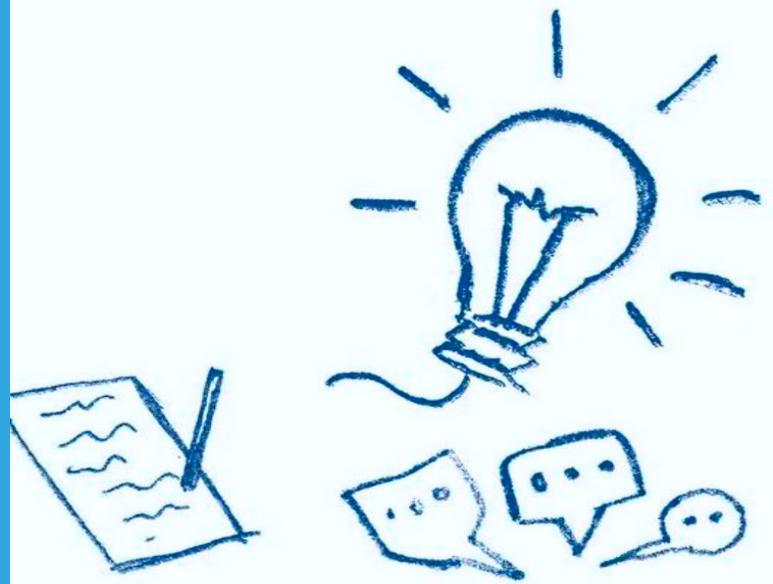


# СБОРНИК

# ИНОВАТИВНИ ИДЕИ

## КОНКУРС НА ИПА ЗА ИНОВАЦИИ 2025



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ

# Съдържание

ИНТЕЛИГЕНТЕН ЧАТБОТ АСИСТЕНТ, РАЗРАБОТЕН НА ОСНОВАТА НА СЪВРЕМЕННИ AI ТЕХНОЛОГИИ (CUSTOMGPT МОДЕЛ), КОЙТО ПОДПОМАГА РАБОТАТА НА ПРОБАЦИОННИТЕ ИНСПЕКТОРИ В БЪЛГАРИЯ.....	3
РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ, СВЪРЗАН С ИЗДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОНЕН СЕРТИФИКАТ, Т. НАР. „ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ (DIGITAL BADGES).....	9
ИНТЕГРИРАНЕ НА ИЗКУСТВЕН ИНТЕЛЕКТ В НОВА ПЛАТФОРМА ЗА ПРОГНОЗИРАНЕ И АНАЛИЗ НА ПЕРИОДИЧНО ПОВТАРЯЩИ СЕ ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ (AIDASHBOARD -PPA 1.0).....	17
ПОЛИТИКИ ЗА ЕКОЛОГОСЪОБРАЗНО УПРАВЛЕНИЕ .....	24
АВТОМАТИЗИРАН КАЛЕНДАР, С ЦЕЛ ОПТИМИЗИРАНЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ ПРОЦЕСИ И УЛЕСНЯВАНЕ НА ПЛАНИРАНЕТО НА ДЕЙНОСТИ И СРЕЩИ.....	27
ИЗГОТВЯНЕ НА ПРОГРАМА ЗА ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ ЗА ПОЛОЖЕН ИЗВЪНРЕДЕН ТРУД И СЛЕД ТОВА ГЕНЕРИРАНЕ НА ИЗИСКУЕМАТА ИНФОРМАЦИЯ В ПРОТОКОЛИТЕ ЗА ОТЧИТАНЕ НА ПОЛОЖЕНИЯ ТРУД...	30
ГРАЖДАНСКИ ИНИЦИАТИВИ И ПРОЕКТИ .....	32
ИНФОРМАЦИОНЕН ПАНЕЛ .....	36
ЗЕЛЕН ИНОВАЦИОНЕН ПРОЕКТ.....	42
УМНА ЗОНА ЗА ЧАКАНЕ .....	46
КОНСУЛТАТИВЕН СЪВЕТ ПО УВРЕЖДАНИЯТА.....	50



**ИНТЕЛИГЕНТЕН ЧАТБОТ АСИСТЕНТ, РАЗРАБОТЕН НА ОСНОВАТА НА СЪВРЕМЕННИ AI ТЕХНОЛОГИИ (CUSTOMGPT МОДЕЛ), КОЙТО ПОДПОМАГА РАБОТАТА НА ПРОБАЦИОННИТЕ ИНСПЕКТОРИ В БЪЛГАРИЯ**



- **Димитър Запрянов, пробационен инспектор, Министерство на правосъдието,**
- **Областна служба “Изпълнение на наказанията” –Пловдив,**
- **Гласът на иновацията ( интервю) -** [https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOBIKQy\\_0\\_3pWA\\_M](https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOBIKQy_0_3pWA_M)



**Отличена идея**

Проектът представлява интелигентен чатбот асистент, разработен на основата на съвременни AI технологии (CustomGPT модел), който подпомага работата на пробационните инспектори в България. Базата знания на чатбота включва вътрешни документи, указания, програми и релевантни нормативни актове, което гарантира точността и пригодността на предоставяните от него съвети.

**Асистентът включва множество полезни функции, част от които са:**

- да предоставя насоки по нормативната уредба и вътрешни правила
- да симулира различни практически ситуации и специфични казуси
- да съдейства на програмите с осъдени чрез интерактивни ролеви игри
- да генерира тестове и учебни материали за подготовка на нови служители

Налице е работещ прототип на системата, който бе демонстриран по време на групово занятие, проведено през месец март 2025 в ОС "ИН" - Пловдив и неговата практическа приложимост получи много добра оценка от служителите.





КОНКУРС ЗА ИНОВАЦИИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ 2025

## А.І. АСИСТЕНТ ЗА ПРОБАЦИОННИ СЛУЖБИ

Автор: Димитър Запрянов, ОС"ИН" - Пловдив

### СЪДЪРЖАНИЕ:

- Резюме на проекта: 01
- Цели на проекта: 02
- Иновативен елемент: 03
- Очаквани резултати: 04
- Работещ прототип: 05
- Критерии на проекта: 06
- Етични правила: 07
- Обобщение: 08





## РЕЗЮМЕ НА ПРОЕКТА:

- Проектът представлява интелигентен **чатбот асистент**, разработен на основата на съвременни AI технологии (CustomGPT модел), който подпомага работата на пробационните инспектори в България.
- Базата знания на чатбота включва **вътрешни документи**, указания, програми и релевантни нормативни актове, което гарантира точността и пригодността на предоставяните от него съвети. Предвиден е план за по-широко внедряване на решението чрез обучение на служителите, за да могат ефективно да използват асистента в ежедневната си работа.
- Асистентът включва множество **полезни функции**, част от които са:

- 01 да анализира документи и да извлича ключова информация от тях
- 02 да предоставя насоки по нормативната уредба и вътрешни правила
- 03 да симулира различни практически ситуации и специфични казуси
- 04 да съдейства на програмите с осъдени чрез интерактивни ролеви игри
- 05 да генерира тестове и учебни материали за подготовка на нови служители



- Налице е **работещ прототип** на системата, който бе демонстриран по време на групово занятие, проведено през месец март 2025 в ОС"ИН" – Пловдив и неговата практическа приложимост получи много добра оценка от служителите.

## ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА:

01

**Улесняване на работата с документи:** подпомогнато от ИИ анализиране на доклади, съдебни актове, тълкувателни решения и други документи, с цел по-бързо извличане на съществена информация.

02

**Подобряване на обучителните програми:** подкрепя при провеждането на групови и индивидуални програми за обществено въздействие с осъдените чрез интерактивни сценарии и ролеви игри.

03

**Повишаване на квалификацията:** предоставяне на инструмент за генериране на тестове и казуси, с които пробационни инспектори да проверяват и обогатяват знанията си.

04

**Бърз достъп до информация:** незабавно предоставяне на насоки, справки и отговори на въпроси, свързани със законови разпоредби и вътрешни правила, за подпомагане на информирани решения от служителите.





## ИНОВАТИВЕН ЕЛЕМЕНТ:

Иновативността на проекта се изразява в прилагането на генеративен изкуствен интелект (GPT) в сферата на пробацията – област, в която подобни технологични решения досега не са използвани. Чрез интегрирането на голям езиков модел (LLM) обучен с вътрешни документи и нормативни актове, чатботът може да разбира специфичния контекст на пробационната дейност и да предоставя адекватна помощ в реално време през компютър или мобилно устройство.



Уникална характеристика на предложението е възможността за симулиране на ролеви игри и казуси, което въвежда новаторски подход за обучение както на служителите, така и на осъдените лица, в безопасна и контролирана среда. Съчетаването на разнообразни функции (анализ на документи, обучителни модули, правни тълкувания, генериране на съдържание и визуализации) в единна платформа прави решението изключително новаторско в публичния сектор. Проектът демонстрира как модерните AI технологии могат да бъдат адаптирани и използвани за повишаване на ефективността на специфична публична услуга като пробацията.

## ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ:



### ПОВИШЕНА ЕФЕКТИВНОСТ:

Съкращаване на времето, необходимо за преглед и анализ на документи, което освобождава инспекторите да се фокусират върху работата с осъдените.



### КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ:

По-стандартизирано и информирано прилагане на пробационните мерки, благодарение на лесния достъп до актуална информация и добри практики чрез асистента.



### РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯТА:

По-добра подготовка и повишена компетентност на пробационните инспектори чрез редовни самооценки, тестове и симулации на ситуации, предоставени от системата.



### ОПТИМИЗИРАНИ ПРОГРАМИ:

По-активно участие на осъдените в програми за обществено въздействие посредством интерактивни ролеви игри с чатбота, което може да подобри тяхната мотивация и разбиране.





## РАБОТЕЩ ПРОТОТИП (CUSTOM GPT):

Линк към асистента



- ЧАТБОТ, ОБУЧЕН ДА ДЕЙСТВА И ОБЩУВА КАТО ПРОБАЦИОНЕН ИНСПЕКТОР
- ЗАХРАНЕН С ПРАВИЛНИЦИ, УКАЗАНИЯ И ДРУГИ ПРОБАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ
- ТРЕНИРАН ДА СЪДЕЙСТВА С АНАЛИТИЧНА И СИСТЕМАТИЗИРАНА ИНФОРМАЦИЯ

01

### ПРАКТИЧЕСКА ПРИЛОЖИМОСТ:

- **Техническа изпълнимост:** GPT базираните решения са налични и могат да се адаптират към сайтове като АПИС, Ciela и др.
- **Бързо внедряване:** Интеграцията изисква минимална IT инфраструктура – например варианти като PrivateGPT + локален LLM + Gradio WebUI или абонаментен план към ChatGPT Team за служителите.
- **Ясни срокове:** Адаптиране на базовия GPT модел за пробацията (въвеждане на нормативни текстове и процедури), пилотен тест със събиране на обратна връзка, официално внедряване и обучение на ключови служители – между 6 и 9 месеца.

02

### ОЧАКВАНО ВЪЗДЕЙСТВИЕ:

- **Конкретни ползи за работната среда:**
  - Спестено време от ръчно търсене в документи, по-лесни методи за подготовка и организация.
  - По-ефективно обучение на нови кадри, които ще имат дигитален „наставник“ за справки.
  - По-пълноценно провеждане на индивидуална-корекционна дейност с осъдени.
- **Постижими резултати:** до 30-40% намаление на времето за справки и обща нормативна дейност.



03

### СТРАТЕГИЧЕСКО ВЪЗДЕЙСТВИЕ:

- **Значимост за администрацията:** Директно допринася за административна реформа, дигитализация и по-висока ефикасност.
- **Потенциал:** Проектът лесно може да се адаптира за съдебна администрация, социални служби и други държавни институции.
- **Принос към стратегически документи:** Съответствие с целите в Националната програма „България 2030“ (приоритет 1 „Образование и умения“, приоритет 3 „Интелигентна индустрия“ и приоритет „Добро управление“) и Целите за устойчиво развитие на ООН по Цел 4 „Образование“, Цел 9 „Иновации и инфраструктура“ и Цел 16 „Мир, правосъдие и силни институции“.





## СПАЗВАНЕ НА ПРАВИЛАТА ЗА ЕТИЧЕН ИИ:

### ГРАМОТНОСТ И ОСВЕДОМЕНОСТ:

Всички служители, които ще използват чатбота, ще преминат обучение за работа с инструмента и ще бъдат запознати с неговите възможности, ограничения и предназначение. Това изпълнява изискванията за повишаване на AI грамотността по чл. 4 от **EU AI Act**.

### ПРОЗРАЧНОСТ:

Системата ще бъде напълно прозрачна – потребителите ще бъдат ясно информирани, че комуникират с изкуствен интелект, съгласно изискванията на чл. 50, ал. 1 от **EU AI Act**.

### ЧОВЕШКИ НАДЗОР:

Чатботът ще има само подпомагача и консултативна роля – той няма да взема автоматизирани решения, а ще предоставя информация и насоки, като крайната преценка остава у служителя. Това гарантира принципите за човешки надзор над AI системи и изключва проекта като „високорисков“ по чл. 6–9 от **EU AI Act**.

### ЕТИЧНА УПОТРЕБА:

Инструментът е обучен да спазва стриктно **GDPR** регулациите и да не разкрива конфиденциална информация, с което се минимализира риска от нарушаване на права. Въпреки това, потребителите трябва да бъдат информирани да въвеждат колкото се може по-малко лични данни в запитванията си.

## ОБОБЩЕНИЕ НА ПРОЕКТА:

01

- Проектът за ИИ асистент има **висока приложимост в системата на пробацията** на национално ниво. Работещият прототип вече показва, че технологията е ефективна и лесно разбираема за потребителите. Необходимите технически изисквания са минимални – достъп до компютър или мобилно устройство с интернет връзка. Системата може да бъде лесно адаптирана към обновяване, тъй като базата знания подлежи на редовно актуализиране. Освен в пробационните служби, подобен подход би намерил приложение и в други звена на публичния сектор, което подчертава гъвкавостта на решението.

02

- Инициативата допринася съществено за процеса на **цифровизация в публичния сектор**, като демонстрира реално използване на AI в ежедневната административна дейност. Чрез внедряването на чатбота се модернизира начинът, по който пробационните инспектори достъпват информация и взаимодействат със системите – преминава се към диалогов, интуитивен интерфейс за получаване на нужните данни. Чрез работата с AI асистента служителите повишават своята техническа грамотност и изграждат умения за ефективно използване на системи с изкуствен интелект.





- Теодора Чалъкова, държавен експерт в отдел “Образование и квалификация”, дирекция “Управление на човешките ресурси в отбраната”,
- Министерство на отбраната
- Гласът на иновацията ( интервю) - [https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOBIKQy\\_0\\_3pWA\\_M](https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOBIKQy_0_3pWA_M)



## Отличена идея

- Разработване на програмен продукт, свързан с издаване на електронен сертификат, т. нар. „дигитални значки (digital badges) с цел насърчаване внедряването на иновативни решения в държавната администрация, свързани с признаване и валидиране на компетентности, придобити чрез обучение.
- Предвижда се дигиталната значка да се издава след завършване на обучение във военнообразователните институции на представители от държавната администрация в курсове (присъствена или електронна форма на обучение), които са включени в ежегодния План на Министерство на отбраната за служители от държавната, местна администрация и юридически лица с оглед придобиване и повишаване на квалификацията им.
- След завършване на обучение на представители от държавната администрация в курсове (присъствена или електронна форма на обучение) за придобиване и повишаване на квалификацията, провеждани във Военнообразователната система



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



1

Дигиталните значки са вид цифрово удостоверение. Цифровите идентификационни данни са еволюцията на традиционните физически идентификационни данни.

2

Те са един от основните видове цифрови идентификационни данни наред

3

Цифровите сертификати използват по-официален стил на представяне на сертификата.

4

Дигиталните значки са изобразени, като използват форми, цветовете, банери, икони и шрифтове, за да представят уменията и компетентностите на притежателя им.

5

Предлагат лесна и незабавна проверка от специална страница за цифрови идентификационни данни.

6

Трети страни, като потенциални работодатели и специалисти по подбор на персонал, могат лесно да



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



1

Гъвкавостта в дизайна и придружаващите метаданни на цифрова значка позволяват на издателите да ги използват както за официални, така и за неофициални цели.

2

Те се издават в различни приложения за признаване на постижения, илюстриране на растеж, представяне на членство или принадлежност и показване на доказателство за квалификация, завършване, разрешение или компетентност.

3

Информацията, включена в дигиталната значка, информира какво трябва да демонстрират лицата, спечелили значката, за да получат тази значка.

4

Придружаващите метаданни помагат да се събщи стойността на дигиталната значка и да се насърчат потребителите да печелят значки за собствените си цели и професионално развитие.

## Полезните метаданни, които обикновено се добавят към дигиталните значки, включват:

- Име на значката;
- Описание на значката;
- Издаваща организация;
- Връзки към уебсайта за регистрация;
- Връзки към други идентификационни данни на издателя;
- Данни за получателя;
- Връзки към портфолиото с идентификационни данни на получателя;
- Критерии за получаване на значка;
- Дати на издаване и валидност (където е приложимо);
- Качени доказателства;
- Тагове за умения;
- Подробности за пътя на значката (където е приложимо)



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



## Кога да използваме цифрови значки?

Дигиталните значки са приложими в множество ситуации, където разпознаването, валидирането и демонстрирането на умения са важни. Ежедневните ситуации или контексти, в които често се използват цифрови значки, **включват:**

- Онлайн обучение и образование: Образователните институции признават и възнаграждат лицата за завършване на модули, проекти или курсове.  
**Примери за значки: Въведение в Analytics, създаване на въвеждащ модул.**
- Професионално развитие: Много организации и асоциации издават значки на служители или членове, които завършват програми за обучение, посещават семинари или придобиват нови умения.  
**Примери за значки: Marketing Essentials Progress - 2 завършени модула, Infor Customer Success Series Program Evangelist, Oracle Application Express Wordshop I.**
- Сертифициране и удостоверяване: Индуриалните сертифициращи органи често използват значки, за да проверят и признаят лица, които отговарят на специфични стандарти в области като ИТ, здравеопазване или управление на проекти.  
**Примери за значки: Cyber Professional – Prevent – Technical, регистрирана медицинска сестра**
- Валидиране на умения: За валидиране и демонстриране на широка гама от умения, от кодиране и програмиране до владене на език и умения като лидерство.  
**Примери за значки: Sparking Soft Skills за инженери, семинар за емоционална интелигентност.**
- Доброволческа дейност и работа с нестопанска цел: Организациите в сектора с нестопанска цел издават цифрови значки, за да признаят и почетат доброволците за техния принос.  
**Примери за значки: OpenDaylight Contributor 2022, GovHack 2024 Доброволец**



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



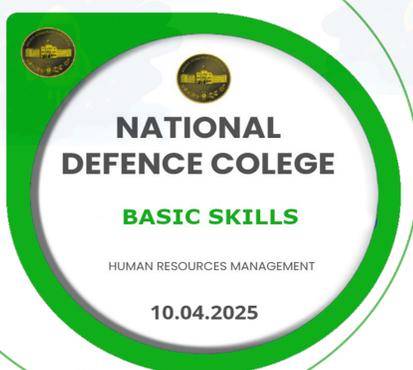
- Участие в конференции и събития: Посетителите на конференции, семинари или събития често получават значки като доказателство за тяхното участие.

**Примери за значки: Участник на Confluence 2024, Участник в семинар с фокус върху сигурността.**

- Личностно развитие: Хората, които се интересуват от личностно развитие и самоусъвършенстване, могат да печелят значки от различни източници, показвайки своя ангажимент към учене през целия живот.

**Пример за значка: Лично лидерство, Програма за личностно развитие.**

## ПРИМЕР ЗА ЗНАЧКИ



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



## ПРИМЕР

Изглед след прикрепяне на дигиталната значка към електронната поща на служителя

Кандидатстване за позиция - Mozilla Thunderbird

File Edit View Go Message Tools Help

Get Messages Write Tag

Milen I. Georgiev  
m.georgiev@mod.bg

To: Milen I. Georgiev 8:57 AM

Кандидатстване за позиция

Приложено изпращам Ви следните документи за кандидатстване:

1. CV.
2. Копие на Диплом за завършено висше образование.
3. Копие на Сертификати за придобити знания и умения.

--

**инж. Милен Георгиев**  
Експерт, координатор на информационни технологии  
Дирекция "Управление на човешките ресурси в отбраната"  
Министерство на отбраната  
сл.тел. (+359) 525 52308  
Интернет: [m.georgiev@mod.bg](mailto:m.georgiev@mod.bg)  
КИС "ЩИТ": [m.georgiev@vn.mil.bg](mailto:m.georgiev@vn.mil.bg)



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



## ПРИМЕР

След натискане върху дигиталната значка, следва автоматично насочване към образователната институция. Предоставя се пълна информация за преминалото обучение и знанията, уменията и компетентностите, които служителят е придобил.

Военна академия "Георги Стой" X

File | C:/Users/Redemptor/Documents/index.html

Факултет „Национална сигурност и отбрана“ организира дистанционен курс „Управление на човешките ресурси“

**1. Цели на курса:** Усвояване на необходимите знания и получаването на квалификация по проблемите на мениджмънта и развитието на човешките ресурси в публичната администрация

**2. Съдържание на курса:** Курсът има теоретично-практическа насоченост в следните направления: Развитие и разширяване на управленската подготовка по ключови концепции и идеи от мениджмънта на човешките ресурси; Прилагане на концептуална и аналитична рамка в практиката по управление на персонала; Анализ на факторите и условията за управление и развитие на персонала; Прогнозиране и планиране на развитието на човешките ресурси; Мотивация на персонала и участие в мотивационни процеси.

### Digital badges

След завършване на курса се издават дигитални значки съответстващи на получените знания, умения и професионални компетентности.

Придобити знания и умения:

- Мениджмънта и развитието на човешките ресурси
- Управленската подготовка
- Концептуална и аналитична рамка в практиката по управление
- Анализ на факторите и условията за управление
- Прогнозиране и планиране
- Мотивация на персонала

Придобити знания и умения:

- Мениджмънта и развитието на човешките ресурси
- Управленската подготовка
- Концептуална и аналитична рамка в практиката по управление
- Мотивация на персонала

Придобити знания и умения:

- Мениджмънта и развитието на човешките ресурси
- Управленската подготовка



# ДИГИТАЛНИ ЗНАЧКИ



<b>Наименование</b>	CERTIFIED EXPERT
<b>Организация</b>	ВА „Г. С. Раковски“
<b>Badge ID</b>	ee5cccf2-f854-4387-b48e-2fc13578a6a4
<b>Издаден на</b>	10.04.2025 г.
<b>Валиден до</b>	10.04.2030 г.



Споделете Вашия Digital Badge в:



Link към Вашия Digital Badge:

<https://rndc.bg/certificate-validata>



PNG

## Защо да използвате цифрови значки?

С множество налични курсове и сертификати и нарастващата популярност на дистанционното обучение, обучаващите организации са изправени пред сериозна конкуренция, когато става въпрос за привличане на обучаеми. Наред с нарастващия брой измамни претенции, работодателите и преподавателите са изправени пред предизвикателството да проверят наборите от умения и компетентности.





- **Стефан Люцканов;**
- **Агенция по обществени поръчки;**
- **Гласът на иновацията ( интервю) -** [\\_https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOB1KQy\\_0\\_3pWA\\_M](https://www.youtube.com/playlist?list=PLxdBZ45BUXi3rpH68IOB1KQy_0_3pWA_M)



## **Отличена идея**

### **● Детайлно описание на идеята**

Идеята е да се внедри Изкуствен интелект (ИИ) в нова платформа за проследяване и прогнозиране на периодично повтарящи се обществени поръчки. Платформата би следвало да се прикрепи и сдвои с вече съществуващата автоматизирана система (ЦАИС ЕОП) на Агенция по обществени поръчки.

#### **Най-често повтарящи се поръчки в България и ЕС (по сектори):**

- Енергийни доставки (доставка на електрическа или топлинна енергия за институции и обществени сгради (болници, училища, общински администрации и др.);
- Услуги по поддръжка (абонаментна поддръжка на софтуер и информационни системи; поддръжка на сгради, асансьори, климатични инсталации и пожароизвестителни системи и др.);
- Зелени и обществени пространства (косене на тревни площи и поддръжка на паркове, снегочистване и зимно поддържане на пътища и др.),
- Медицински и санитарни доставки;
- Транспорт и логистика (Абонаментни договори за служебен транспорт);
- Хранителни доставки (Доставка на храни за детски градини, училища, социални заведения и болници);
- Образователни и консултантски услуги (Провеждане на обучения и семинари за служители). Тези поръчки обикновено са с периодичност между 6 месеца и 2 години.





## ● Как работи това на практика?

### **Анализ на исторически данни (Pattern Recognition):**

- ИИ системата анализира кога в миналото дадена институция е публикувала подобни поръчки.
- Пример: Ако Агенция „Пътна инфраструктура“ обикновено обявява поръчка за косене на тревни площи през април и септември, системата ще отчете тази сезонност.

### **Прогнозиране чрез модели за времеви редове (Time Series Forecasting):**

- Използват се алгоритми като ARIMA, Prophet (от Meta), или дори LSTM невронни мрежи за по-сложни модели.
- Те могат да предскажат кога отново ще възникне нужда от поръчка на определени услуги или доставки.

### **Мониторинг на изтичащи договори:**

- ИИ системата следи публичните договори (например чрез ЦАИС ЕОП в България или TED за ЕС) и знае кога текущите договори изтичат.
- На база на това може да предвиди, че предстои нова обществена поръчка

### **Оценка на типичния срок на потребление:**

- За доставки като електроенергия, ИИ може да следи количеството и периода на потребление и да прогнозира кога ще е необходимо подновяване на доставките.

## ● Какво ще предлага платформата?

**Общи данни за поръчките** (Вид на поръчката (доставка, услуги, строителство; Възлагащ орган (национални институции, общини, болници и др.); Процедура на възлагане (открита, ограничена, пряко договаряне); Дата на публикуване и приключване; Стойност на поръчките (прогнозна и договорена).

**Статистики за процедурите** (Средна продължителност на процедурите; Среден брой въпроси от участници по време на разяснения; Честота на обжалвания и прекратени процедури; Среден брой участници в процедурите).

**Пазарни анализи** (Колко фирми са кандидатствали за конкретен тип поръчки; Тенденции в разпределението на победителите (локални или чуждестранни компании)).

**Графики и визуализации** (Хронология на публикуване на поръчки; Разпределение на стойности по сектори; Продължителност на процедурите във времето).

**Допълнителна функционалност за България** - Индикатор за риск от обжалване; Карта на възложителите и изпълнителите; Анализ на социална отговорност и зелени поръчки; Инструмент за автоматично генериране на отчети; Инструмент за проверка на условията за участие

**Инструмент, който помага на академичната общност (студенти, докторанти и преподаватели)** - За академични изследвания и курсови работи (Студентите по икономика, публична администрация, право и инженерни специалности могат да правят пазарни анализи, анализи на възлагането в даден сектор или оценка на ефективността на процедурите); За практически проекти и симулации; За дипломни работи и дисертации (Инструментът ще предоставя реални данни, върху които да се градят научни изследвания и предложения за подобрения в публичния сектор);

**Като база за иновации и стартапи** (Студенти по ИТ и икономика могат да използват данните за разработване на приложения за мониторинг на обществени поръчки или платформи за подпомагане на бизнеса при участие в търгове.)





## ● В коя категория попада Вашата идея за иновации?

- Дигитална трансформация и е-управление
- Административна ефективност и иновативен мениджмънт

## ● Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/ дирекция/администрация/държава)

### Очаквани ползи:

- По-добро планиране на ресурсите от страна на възлагащите органи.
- Възможност за доставчиците да се подготвят предварително и да предлагат по-изгодни оферти.
- Откриване на нередности (напр. ако поръчките са подозрително чести или изкуствено разделени, за да избегнат процедури).

### Пример от практиката:

В някои общини в Нидерландия ИИ системи вече помагат в предвиждането на потребностите за обществени поръчки в сферата на социалните услуги и инфраструктурното поддържане, като се използват исторически данни от последните 5–7 години.

### Ползи за възложителите (държавна и общинска администрация):

- По-точно планиране на бюджета и разходите: Чрез анализ на историческите данни могат да се правят по-точни прогнози за бъдещи разходи (например колко ще струва снегочистването през следващата година).
- Оптимизация на условията в поръчките: Идентифицират се най-успешните формулировки на критерии за възлагане, които са водили до по-голям интерес и по-добри оферти; Могат да се избягват условия, които в миналото са водили до обжалвания или прекратяване на процедурите.
- Изграждане на дългосрочни партньорства с изпълнители: Въз основа на проследяване кои компании са изпълнявали поръчки успешно, могат да се формират стабилни и проверени бизнес отношения;
- Намаляване на административното натоварване: Вместо да се пишат нови процедури всеки път, могат да се използват модели от предходни поръчки, доказали своята ефективност.
- Откриване на потенциал за обединяване на поръчки: Ако се установи, че няколко структури възлагат едни и същи дейности (например доставка на електроенергия), може да се проведе обща поръчка и да се постигнат по-ниски цени чрез икономии от мащаба.

### Ползи за изпълнителите (фирмите):

- Възможност за дългосрочно планиране на бизнеса: Компаниите могат да предвидят кога ще бъдат обявени нови поръчки и да се подготвят навреме с необходимите документи и ресурси.
- По-добро разбиране на пазара и конкурентите: Чрез анализ на повтарящите се поръчки фирмите виждат кои конкуренти печелят и при какви условия.
- По-ефективно участие в търгове: Използване на данни от минали процедури за оптимизиране на своите оферти спрямо предпочитанията на възложителите.

### Ползи за контролните и регулаторни органи:

- Откриване на съмнителни практики и зависимости: Честото възлагане на поръчки на едни и същи фирми при непроменени условия може да бъде индикатор за корупционен риск.
- По-добър мониторинг на спазването на Закона за обществените поръчки.

### Ползи за България

- Предвид липсата на подобни системи в повечето държави от ЕС и света идеята придобива характер без аналог. Фактът, че държавната администрация би се опитала да внедри ИИ в държавен сектор означава, че тя се стреми към модернизация, а това е признак на добро управление. Не бива да се изключва и хипотезата, че ако такъв проект се реализира, държавната администрация в България вероятно ще получи запитвания от администрациите.





## Краткосрочни резултати

Идеята не може да бъде измерена в краткосрочни резултати, тъй като продължителността на обществени поръчки е с по-дълъг период (2 години). Нейната приложимост е дългосрочна и се базира на предоставянето на систематично подредени, данни извлечени от исторически данни (база данни за обществени поръчки, които данни са публични и общодостъпни). В краткосрочен план (1 година) би могло да се постигнат следните резултати: идентифициране на всички повтарящи се поръчки; планиране на разходите от страна на институции; отчетност и прозрачност на обществените поръчки; по-ранно информирание за предстоящи поръчки; повишаване на конкуренцията.

Генералният замисъл на платформа за проследяване и анализиране на периодично повтарящи се обществени поръчки с помощта на ИИ е да се създаде основа за интегриране на ИИ в държавна система и инструментът да бъде „обучен“ да прави точни и обективни анализи, извлечени от исторически данни. Ако подобна платформа би се реализирала в определена специализирана администрация, това би означавало, че държавната администрация използва системи с ИИ и е готова да ги интегрира навсякъде, където има нужда и е приложимо.

## Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление

Бюджетът за платформата може да бъде изчислен ориентировъчно. Разходите зависят от няколко ключови фактора: мащаб на проекта, използвани технологии, ангажирани специалисти и дали се ползват външни платени услуги (например хостинг в облачни платформи).

Цел: Функционален Dashboard с основни филтри, визуализации и данни от ЦАИС.

### Екип:

- 1 Project Manager – 6 месеца × 3 000 лв. = 18 000 лв.
- 2 Full-Stack Developers – 6 месеца × 4 500 лв. × 2 = 54 000 лв.
- 1 Data Scientist/NLP Expert – 6 месеца × 5 000 лв. = 30 000 лв.
- 1 UI/UX Designer – еднократно = 8 000 лв.
- 1 DevOps/Cloud Specialist – 6 месеца × 4 500 лв. = 27 000 лв.

### Инфраструктура и лицензи:

- Облачни услуги – ~10 000 лв.
- API/Достъп до външни бази (ако е платен) – ~5 000 лв.

**Обща стойност: 152 000 – 170 000 лв.**

Разширена версия с AI анализи, автоматични доклади и мобилно приложение (9–12 месеца)

### Допълнителни разходи:

- Разработка и внедряване на AI модули – +50 000 – 70 000 лв.
- Сигурност и защита на лични данни (GDPR-compliant модул) – +15 000 лв.
- Поддръжка за 1 година – +30 000 лв.
- Мобилно приложение (Android/iOS) – +40 000 лв.

**Обща стойност за пълноценна система: ~250 000 – 300 000 лв.**





## ● Как може да се оптимизира бюджетът:

Използване на open-source решения (Elasticsearch, Kibana, Grafana за визуализации).

Изграждане на етапен план – първо базова уеб платформа, после надграждане с AI модули.

Сътрудничество с университети и използване на стажанти за част от по-леките задачи.

Възможност за кандидатстване по програми за дигитализация и иновации (напр. ПВУ или европейски фондове).

**В заключение стойността на платформата в базов модел заедно с разширени функции чрез използването на ИИ ще бъде около 300 000 лв. Поддръжката на подобна платформа за срок от 5 години би се равнявала на около 250 000лв. като в стойността се включва и развитие. Българската държава разполага с национален системен интегратор в лицето на „Информационно обслужване“ и именно на тях би трябвало да се възложи направата.**

## ● Планирани срокове

### **Фаза 1: Проектиране и MVP (Жизнеспособен продукт с минимални изисквания)**

Период: **3–6 месеца**

Основни дейности:

Анализ на нуждите и бизнес изискванията (1 месец).

Проектиране на архитектурата и UX/UI дизайн (1 месец).

Разработка на базов Dashboard с основни филтри и визуализации (2–3 месеца).

Интеграция с ЦАИС ЕОП (чрез API или скрапинг) (1 месец паралелно с разработката)

Тестване и внедряване на базовата версия.

**РЕЗУЛТАТ: РАБОТЕЩА ПЛАТФОРМА С ВИЗУАЛИЗАЦИИ И ОСНОВЕН ДОСТЪП ДО ДАННИ.**

### **Фаза 2: Разширяване с допълнителни модули и AI анализи**

Период: **4–6 месеца след MVP**

Основни дейности:

Разработка на модули за периодични поръчки и анализ на рискове.

Внедряване на AI за семантично търсене и прогнозиране на тенденции.

Автоматично генериране на отчети за администрацията и студенти.

Създаване на API за външни потребители и интеграции.

Обучение на AI модели с исторически данни.

**РЕЗУЛТАТ: ИНТЕЛИГЕНТНА СИСТЕМА С АНАЛИЗИ, ПРОГНОЗИ И ПРЕПОРЪКИ.**

### **Фаза 3: Финално надграждане и мобилна версия (по избор)**

Период: **3–4 месеца**

Основни дейности:

Разработка на мобилно приложение (Android/iOS).

Разширяване на Dashboard с допълнителни KPI показатели и географски анализи.

Провеждане на обучения за администратори и заинтересовани страни.

Оптимизация на системата за висока натовареност.

**РЕЗУЛТАТ: НАПЪЛНО ЗАВЪРШЕНА, МАЩАБИРУЕМА И УДОБНА ЗА ПОЛЗВАНЕ СИСТЕМА.**





## ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

Агенция по обществени поръчки е самостоятелна административна структура към министъра на финансите. Ролята на агенцията при провеждане на държавната политика в областта на обществените поръчки е свързана с развитие на нормативната уредба и установяване на законосъобразни практики, осигуряване на публичност и прозрачност и насърчаване на професионализацията.

Всички институции и техните ръководители, държавни предприятия, лечебни заведения, секторни предприятия и други възлагат обществени поръчки. Следователно създаването на платформа към АОП би била използвана от всички администрации.

Стратегията за заинтересованите страни се базира изцяло на информационна кампания относно създаване, използването, функционалността и приложимостта на платформата. Кампанията има за цел да осигури достатъчно информация на както на възложителите, така и на компаниите/фирмите, които биха имали интерес към определени обществени поръчки

## ● **Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята?**

- Граждани
- НПО организации
- Малки и средни предприятия

## ● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Идеята е уникална не само за България и ЕС, но и за света. Изкуственият интелект навлезе в модернизацията в близкото минало и все още не е разработен за изпълнение на конкретни работни задачи в държавния сектор. Все още липсват законови промени относно използването и надежността на ИИ да прави анализи, да издава становища и да „мисли“ обективно. Идеята за създаване на платформа с информационни табла (Dashboards) се прилага в Нидерландия (платформата TenderTrends), но е приложена без ИИ и в последните месеци държавният им апарат се опитва да интегрира ИИ, но това отнема време.

Платформата ще служи за основа и пример как да се създадат подобни платформи за други институции и държавни структури или свързването им към нея.

Какви са факторите, които обуславят бързото ѝ внедряване и устойчивостта ѝ?

Вече съществува голям обем от публични данни, които са достъпни (ЦАИС ЕОП, НСИ, Търговски регистър), което улеснява бързото захранване на платформата. Общественият натиск за прозрачност и борба с корупцията е голям, което означава, че институциите ще бъдат по-склонни да подкрепят подобна инициатива.

Платформата може да стартира с базови функции и да се надгражда постепенно без да е необходимо еднократно голямо финансиране.

Може да предлага допълнителни платени услуги за бизнеса (детайлни анализи, абонамент за известия), както и да кандидатства за финансиране по европейски проекти за дигитализация и отворени данни.





## ● **Въздействие:**

Повишаване на прозрачността и отчетността в управлението на публичните финанси:

**В дългосрочен план платформата ще се превърне в основен източник на публична информация за разходването на средства на национално и регионално ниво.**

Намаляване на корупционните практики:

**Чрез анализи на моделите на възлагане, повтарящи се печеливши изпълнители и обжалвани процедури ще се идентифицират рискови практики**

## ● **Принос към стратегически документи – национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо:**

Принос към „Национална програма България 2030“

### **Приоритет 2: Умно управление**

Как допринася: Въвеждане на иновативен дигитален инструмент за управление на обществените поръчки, Осигуряване на прозрачност, отчетност и анализ, базирани на реални данни и изкуствен интелект., Подкрепа за дигитализацията на държавната администрация и подобряване на публичните услуги.

### **Приоритет 5: Чиста и кръгова икономика**

Как допринася: Чрез проследяване на „зелени поръчки“ и анализ на прилагането на устойчиви критерии в обществените поръчки, Стимулиране на възложителите да прилагат екологични изисквания, чрез публичност и добри практики.

### **Приоритет 7: Намаляване на корупцията и подобряване на бизнес средата**

Как допринася: Намаляване на корупционните практики чрез прозрачност и открит достъп до информация за договорите и възложителите; Създаване на конкурентна среда за бизнеса чрез лесен достъп до информация за предстоящи търгове и анализ на минали поръчки.

### **Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН (Agenda 2030)**

#### **Цел 16: Мир, справедливост и силни институции**

Как допринася: Повишаване на прозрачността и отчетността в публичния сектор; Намаляване на възможностите за корупция чрез открит достъп до данни за разходите на публичните институции

#### **Употреба на съдържанието и защита на личните данни**

*Чрез попълване и подаването на този формуляр и приложените към него материали, давам съгласие Институтът да:*

- публикува материалите на сайта си, в социалните си мрежи, както и да го използва където е необходимо за целите на развитието на платформата за обмен на опит в областта на иновациите;
- използва попълнените от мен данни неанонимизирано при публикуване на сборници и други обучителни и информационни материали, свързани с темата за иновации;





- **Мартин Личев,**  
**старши инспектор по осигуряването**
- **ТП на НОИ Стара Загора**

### ● **Детайлно описание на идеята**

Да се разработят политики и програми за дигитализация на оперативните процеси - с ефект върху устойчивото и екологосъобразно управление на ресурсите в администрацията. В момента документи на хартиен носител се прехвърлят между отдели при решаване на определен проблем. Огромни суми се влагат в закупуване на хартия и с всяка година обемът им се увеличава. Това определено не е зелена политика.

Между отделите на всички ТП на НОИ в Република България се създадат **бързи папки за споделяне** на, да речем, PDF файлове с отговор на конкретно искане, за които файлове търсещият отговор да бъде уведомен, че му е предоставен такъв и се намира в споделения му персонален раздел. Верификацията между замесените страни (с нива на достъп) ще е един от **маркерите по отношение на сигурността**. Тези достъпи могат да обхванат **само вътрешноведомствените отговори до други отдели**, тъй като при изходящи писма те така или иначе биват изпратени като електронен документ в архив. Може да се разработят и споделят помежду и осъвременени или нови бланки за по-бързо обработване на работата със самоосигуряващи се или физически лица. Тези бланки може да не са официални, но да станат такива впоследствие, ако се установи, че са ефективни. Това би спестило време при събиране на данни и обстоятелства от клиентите ни. Бланките ще са предоставени в онлайн платформата на НОИ с безплатен достъп

### ● **В коя категория попада Вашата идея за**

- Дигитална трансформация и е-управление
- Устойчиво развитие и климатична устойчивост
- Административна ефективност и иновативен мениджмънт



### ● **Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/дирекция/администрация/държава)**

Резултатите от внедряването на идеите зависят от това, колко бързо ще бъдат насочени/ разпределени от ръководството на конкретното поделение.

### ● **Краткосрочни резултати**

Разходите за хартия ще се намалят с около 50-60%, ако практиката се установи трайно и сериозно сред служителите на администрацията. Без инвестиция за софтуер, само с администраторски настройки. Нововъведението със споделяне на файлове-отговори до конкретни отдели и лица не изисква специален софтуер, а единствено да се дадат права за достъп, като само подателят на отговора да може да го трие и коригира. Вътрешни правила. След качването на файл, подаващият го само да уведомява получателя му по служебната поща. Тези промени касаят само вътрешноеведомствените отговори до други отдели. Имиджов ефект и улеснение. Разработването на осъвременени или нови бланки би било улеснение за служителите и клиентите ни! Унифицирането им ще допринесе за общото позитивно възприятие на обществеността към институциите.

### ● **Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление**

Внедряването зависи от техническите лица към всяка администрация, тъй като следва да се уточнят нива на достъп и да бъдат съгласно законоустановените норми на държавната администрация.

### ● **Планирани срокове**

#### **Само времева инвестиция:**

Идеите са приложими на всички възможни нива на държавната администрация като бюджет в случая не е нужен. Нужно е само служителите да разберат, че могат да бъдат полезни не само на себе си, а и на всички си колеги и да не забравяме на клиентите ни.

### ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

Ангажираност имат само служителите на държавна администрация, без външна намеса





● **Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята?**

- Граждани
- Държавни институции

● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Това е проблем на цялата държавна администрация, тъй като част от вътрешнооперативните процеси не са автоматизирани и се администрират трудно и времеемко. Въведени ли се на техническо ниво, изпълнението на идеята може да се внедри и да заработи моментално, като ще се спестяват колосални количества хартия и време.

● **Въздействие:**

Намаляване на количествата на използвана хартия. Времево оптимизиране на вътрешни процеси

● **Принос към стратегически документи – национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо**

**Употреба на съдържанието и защита на личните данни**

Чрез попълване и подаването на този формуляр и приложените към него материали, давам съгласие Институтът да:

- публикува материалите на сайта си, в социалните си мрежи, както и да го използва където е необходимо за целите на развитието на платформата за обмен на опит в областта на иновациите;
- използва попълнените от мен данни неанонимизирано при публикуване на сборници и други обучителни и информационни материали, свързани с темата за иновации.



- **Мери-Лин Крачунова - старши инспектор**
- **Моника Драгнева - старши инспектор**
- **Столична РЗИ,**

**Целта на проекта** е да се въведе автоматизиран календар, с цел оптимизиране на вътрешните процеси и улесняване на планирането на дейности и срещи.

**Системата ще позволява** централизирано управление на графици, известия и напомнания, както и лесен достъп до информация относно предстоящи събития, срещи и крайни срокове. Всеки служител ще има възможност да вижда релевантни събития, като се осигури и модул за администраторски контрол върху достъпа и редакциите. Внедряването на автоматизирания календар е стъпка към модернизиране на административните процеси в СРЗИ и е в съответствие с политиките за дигитализация и повишаване на прозрачността в публичната администрация.”

### ● **Детайлно описание на идеята**

Идеята е да се създаде и внедри вътрешен автоматизиран календар за планиране и управление на дейностите, извършвани от дирекция „Обществено здраве“. Календарът ще бъде достъпен за всички служители и ще обхваща всички планирани инспекции и пробонабирания, както и други здравни дейности. Внедряването на този календар ще позволи по-добра координация, намаляване на административните грешки и улесняване на комуникацията между отделите.

### ● **В коя категория попада Вашата идея за иновация**

Административна ефективност и иновативен мениджмънт

### ● **Очаквано приложение от нейното приложение във Вашата дейност**

Идеята дава възможност за лесно добавяне, проследяване и актуализиране на всички дейности, извършвани от дирекция „Обществено здраве“. Улесняваме взаимодействие между отделите, като всеки отдел ще има достъп до календар, в който ще са включени конкретните му задачи. Календарът ще обхваща широк спектър от дейности, свързани с контролната работа на отдела. Предстоящите ангажименти и пробонабирания ще бъдат автоматично изпращани до съответните служители, чрез напомняне.





## ● **Краткосрочни резултати**

- Повишаване на ефективността в управлението на дейностите на дирекция „Обществено здраве“.
- Оптимизиране на контрола и отчетната дейност, повишаване на административната ефективност до 30 %.
- Подобрена комуникация и координация между отделните структури, както и улеснена организация на съвместните /комплексни проверки.

## ● **Степен на приложимост - финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление**

Ще е необходим бюджет за закупуване на лицензии за платформи, за обучение при необходимост, поддръжка на системата или възможност за използване на вече интегрирани платформи

## ● **Планирани срокове**

- Анализ на изискванията - Събиране на данни и конкретни изисквания за планиране на дейностите. 1 седмица.
- Създаване на структура на календара - Създаване на календара и определяне на необходимите функционалности. 2 седмици.
- Разработка и интеграция на платформата - Изграждане на основната инфраструктура и интеграция с вътрешните системи. 5-6 седмици.
- Тестване и оптимизация - Пилотно тестване на системата и отстраняване на потенциални проблеми. 2-3 седмици.
- Обучение на служителите и внедряване - Обучение на персонала за работа с календара и неговото внедряване 2 седмици.

## ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

При реализацията на идеята за внедряване на автоматизиран календар на Столична РЗИ, предвиждаме взаимодействие с други местни и регионални здравни органи {МЗ, НЦРРЗ, НЦОЗА, НЦЗПБ и други) за обмен на опит и синхронизация на дейностите, особено по отношение на национални здравни инициативи. Също така, може да бъде полезно да се интегрират системи и да се обменя информация за повишаване на ефективността.





● **Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята?**

→ Държавни институции

● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Значителната промяна от внедряването на автоматизирания календар е преминаването от ръчни и фрагментирани процеси към интегрирана система за управление на планирането на дейностите.

● **Въздействие**

Внедряването на автоматизиран календар за плановете дейности на Столична РЗИ ще подобри координацията и комуникацията между служителите, намалявайки дублирането на задачи. Проектът ще спести време, ще минимизира грешките и ще улесни управлението на ресурсите. Системата ще осигури отчетност и ще подобри ефективността, като предостави лесен достъп до актуализирана информация и статистики.

● **Принос към стратегически документи - национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо**

**Употреба на съдържанието и защита на личните данни**

→ Използва попълнените от мен данни само анонимизирано при публикуване на сборници и други учебителни материали, свързани с темата за иновации.





→ Теодора Илиева Танчева, финансов контролър

→ ОДМВР-Пловдив,

### ● Изготвяне на програма за въвеждане на данни за положен извънреден труд и след това генериране на изискуемата информация в протоколите за отчитане на положения труд съгласно Наредба 8121з-922/22.07.2022 г.

#### По-конкретно:

- Въвеждане на имена на служител, дата и часови диапазон на работа и по този начин се генерира необходимата информация за изготвяне на заповед за положен извънреден труд.
- Въвежда се и график за времето на разположение на служителите за всеки конкретен месец.
- При така въведената информация автоматично да се извежда информация за изготвяне на протоколи за положен извънреден труд в работни и почивни дни, труд по време на разположение, нощен и празничен труд.

### ● НАПРИМЕР

- Иван Иванов Иванов е работил на 21.04.2025 г. от 19.00 ч.-01,00 ч. на 22.04.2025 г. общо 6 ч.
- Като от 08,30ч. на 21.04.2025 г.-08.30 ч. на 22.04.2025 г. -24 ч. е бил на разположение съгласно месечен график.
- Изготвя се заповед с примерен рег.317з-1234/22.04.2025 г.
- Така въведената информация се вписва в протокол приложение 2 в почивни дни: на 21.04.2025 г. от 19.00 ч.-24,00 ч. общо 5 ч
- В протокол приложение 2 в работни дни: на 22.04.2025 г. от 24.00 ч.-01,00 ч. общо 1 ч.

#### В протокол приложение 6 :

- в графа нощен труд: от 22,00ч. на 21.04.2025 г. до 01.00ч. на 22.04.2025 г. общо 3 ч.
- в графа време на разположение трябва да се извадят часовете на работа. Служителят е бил от 08,30ч. на 21.04.2025 г.-08.30 ч. на 22.04.2025 г. -24 ч. на разположение, но тъй като е работил от 21.04.2025 г. от 19.00 ч.-01,00 ч. на 22.04.2025 г. /6 ч./ Следователно времето на разположение е 18ч.
- в графа труд на официални празници: от 19,00ч. до 24.00ч. на 21.04.2025 г. общо 5 ч.

**ПОЛЗИ:** Такава програма би довела до цялостно оптимизиране на процеса на изготвяне и проверка на документите, касаещи положен труд съгласно Наредба 8121з-922/22.07.2022 г. По този начин значително ще се намали времето и ще се ограничат допусканите грешки!





**Изготвяне на програма за въвеждане на данни за работа на вещи лица/преводачи по досъдебни производства.**

**По-конкретно:**

Въвеждане на данни за номер на ДП, разследващ полицаи, вещо лице/преводач, вид на експертизата, дата на възлагане на експертизата, ставка за работа, дати и часови диапазон на работа съгласно приложена справка-декларация, възнаграждение на вещото лице/преводача.

**ПОЛЗИ:** Изготвянето на такава програма би довело до по-лесно проследяване на работата на вещите лица/преводачи и по-този начин може да се установи дублиране на часовете при работа дори и в различни области на страната.





→ **Марчела Пламенова, главен експерт „Регионално развитие“ и екип на**

→ **Областна администрация – Перник**

### ● **Детайлно описание на идеята**

Идеята за създаване на платформа за граждански инициативи в Областна администрация - Перник е иновативна, тъй като предлага активна връзка между администрацията и гражданите. Платформата ще позволи на жителите да предлагат идеи за подобряване на обществените услуги, като например: подобряване на обществен транспорт, създаване на нови зелени пространства или организиране на културни събития. Новото в предложението е, че платформата ще бъде интерактивна и ще включва механизми за гласуване, оценка и коментари на предложените идеи, което ще увеличи ангажираността на общността. Този проект решава проблема с недостатъчната комуникация между администрацията и гражданите, като предоставя канал за изразяване на нуждите и желанията на местната общност. Възползващи се ще бъдат не само жителите на област Перник, които ще получат по-добри услуги, но и служителите на администрацията, които ще имат ясна представа за приоритетите на гражданите, както и потенциални партньори от частния сектор, които могат да участват в реализирането на проектите.

### ● **В коя категория попада Вашата идея за иновации**

- Социални иновации и участие на гражданите
- Човешки капитал и социално благосъстояние

### ● **Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/ дирекция/ администрация/ държава)**

Идеята за граждански инициативи и проекти в Областна администрация - Перник ще има значителен положителен ефект върху работата ни. Първо, ще се увеличи ангажираността на гражданите, което ще доведе до по-добро разбиране на нуждите им и съответно до по-адекватни решения. Очакваме намаление на времето за обработка на жалби и предложения с около 30%, благодарение на по-прозрачни и ефективни комуникационни канали.

Също така, внедряването на иновации и нови технологии в управленските процеси ще намали административните разходи. Например, дигитализацията на документооборота може да спести средства за хартия и печат. Освен това, съвместната работа с гражданите ще подобри ефективността на проектите, тъй като ще се избегнат грешки от недоразумения.

В заключение, гражданските инициативи ще допринесат за оптимизация на ресурсите и подобряване на услугите, което ще бъде от полза за цялата общност.





### ● Краткосрочни резултати

В първите месеци след внедряването на граждански инициативи и проекти в Областна администрация - Перник, очакваме значителни резултати в ефективността и прозрачността на работните процеси. Например, внедряването на електронна система за подаване на жалби и предложения ще спести около 10 часа седмично на екипа, като ще премахне необходимостта от обработка на физически документи и лични посещения.

Също така, чрез организиране на регулярни обществени срещи и онлайн платформи за обратна връзка, очакваме 50% по-висока активност на гражданите в процесите на вземане на решения, което ще доведе до по-добро разбиране на нуждите на общността. Освен това, автоматизацията на административните услуги ще намали времето за обработка на документи, което ще подобри удовлетвореността на гражданите. Тези инициативи не само ще повишат ефективността на екипа, но и ще укрепят доверието на обществото в администрацията.

### ● Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление

Идеята за граждански инициативи и проекти в Областна администрация - Перник може да бъде реализирана бързо и с минимални разходи чрез следните стъпки:

#### **Първоначални ресурси:**

**Човешки:** Създаване на екип от служители с опит в управлението на проекти и ангажиране на доброволци от местната общност.

**Технически:** Използване на безплатни платформи за комуникация и управление на проекти (например Trello, Google Workspace).

**Финансови:** Минимален стартов бюджет за реклама и информационни кампании (около 1000 лв.).

#### **Последващи ресурси:**

Провеждане на редовни срещи с гражданите и заинтересованите страни, за да се осигури обратна връзка и актуализация на проектите.

Разработване на партньорства с местни бизнеси и НПО за спонсорство и съдействие.

**Бюджет:** Ориентировъчен бюджет от 5000 лв. за първата година, включващ средства за реклама и организиране на събития. Този бюджет може да бъде интегриран в текущия бюджет на администрацията чрез преразпределение на средства от по-малко приоритетни дейности.





### ● Планирани срокове

За изпълнение на идеята за граждански инициативи и проекти в Областна администрация - Перник, може да се следва следният план:

#### **Стартиране на инициативата (1 месец):**

Организиране на среща с ключови заинтересовани страни (общини, НПО, граждани).

Определяне на целите и обхвата на инициативата.

#### **Планиране и подготовка (1 месец):**

Разработване на специфични проекти и инициативи.

Създаване на работна група от представители на администрацията и гражданите.

#### **Обществено обсъждане (2 седмици):**

Провеждане на срещи и анкети за събиране на мнения и предложения от гражданите.

#### **Изготвяне на проектни предложения (1 месец):**

Формулиране на конкретни проектни предложения на база събраните идеи.

#### **Одобрение и финансиране (2 месеца):**

Подаване на проектите за одобрение и търсене на финансиране.

#### **Изпълнение на проектите (3-6 месеца):**

Реализация на одобрените инициативи.

#### **Бързи действия:**

Незабавно стартиране на анкетиране на гражданите за идентифициране на нуждите и желанията им.

Създаване на платформа за обратна връзка и предложения.

### ● Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни

При реализацията на граждански инициативи и проекти в Областна администрация - Перник, планираме активно взаимодействие с други администрации, включително местни и регионални органи, за да осигурим координирани усилия и максимална ефективност. Също така, предвиждаме партньорства с академични среди, неправителствени организации, фирми и други заинтересовани групи. Стратегията за включване на тези заинтересовани страни включва организиране на работни срещи и форуми, където ще бъдат представени идеите и проектите, както и възможностите за участие. Ще се създадат платформи за обратна връзка, които да позволят на всички партньори да изразят мнения и предложения. В допълнение, ще разработим съвместни инициативи, в които заинтересованите страни да могат активно да участват, като по този начин ще насърчим колективната отговорност и ангажираност към реализиране на проектите

### ● Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята?

→ Граждани



### ● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Идеята за реализация на граждански инициативи в Областна администрация - Перник се основава на активно участие на гражданите в процеса на вземане на решения. Това я прави различна от съществуващите практики, където рядко се взема предвид мнението на местната общност. Добавената стойност е повишеното доверие между администрацията и гражданите, което води до по-добро обслужване и прозрачност. Фактори за бързо внедряване включват наличието на дигитални платформи за обратна връзка и подкрепа от местни НПО, които насърчават активното участие и устойчивост на инициативите.

### ● **Въздействие:**

Дългосрочното въздействие на реализирането на граждански инициативи и проекти може да се изрази в повишаване на прозрачността и доверието между гражданите и институциите. Участието на обществото в процесите на вземане на решения ще доведе до по-добро адаптиране на политиките към реалните нужди на населението. Идеята може да бъде приложена в други институции чрез създаване на платформи за участие, организиране на обществени обсъждания и насърчаване на сътрудничество с гражданските организации, което ще укрепи демократичните практики в страна.

### ● **Принос към стратегически документи – национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо:**





- **Марчела Пламенова, главен експерт „Регионално развитие“ и екип на**
- **Областна администрация – Перник**

### ● **Детайлно описание на идеята**

Информационен панел в зоната за административно обслужване, свързан с разясняване на възможностите на наличната „умна пейка“ и процеса по обслужване на гражданите

### ● **В коя категория попада Вашата идея за иновации**

- Дигитална трансформация и е-управление
- Социални иновации и участие на гражданите

### ● **Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/ дирекция/администрация/държава)**

Гражданите ще подават искане за услуга на звеното за Административно обслужване, с посочен телефон за връзка. На таблото ще има указания за наличната ни умна пейка, намираща се до входа на Областна





### ● Краткосрочни резултати

След внедряването на Информационния панел в зоната за административно обслужване ще постигнем значителни положителни резултати още в първите месеци, които ще подобрят цялостната ефективност и качество на обслужване на гражданите и екипа.

Първото очаквано подобрение е по-лесното разясняване на възможностите на „умната пейка“ и процеса по обслужване. Визуалният и интерактивен интерфейс ще даде възможност на гражданите самостоятелно да получават необходимата информация, без да се налага директно взаимодействие с обслужващия персонал. Това ще намали времето за консултация и ще избегне дългото изчакване.

Пример за конкретен резултат е, че ще спестим около 10 часа седмично на екипа, като по този начин ще можем да се фокусираме върху по-сложни или лични въпроси. Това ще стане благодарение на автоматизираните инструкции и разяснения, които панелът ще предоставя, като ще намали броя на повтарящите се въпроси към служителите с около 40%. В резултат процесът по обслужване ще стане поне 30% по-бърз, като гражданите ще получават информация по-лесно и по-ясно.

Второ, процесът ще стане 50% по-ефективен чрез оптимизиране на работния поток. Информационният панел ще предоставя актуални данни за статуса на услугите, което ще намали необходимостта от допълнителни проверки и корекции, като същевременно ще ускори подаването и обработката на заявления. Това ще доведе до по-бързо приключване на процесите и по-малко грешки, свързани с неправилно попълнени документи.

Освен това, гражданите ще имат възможност да получават информация и инструкции директно от панела, включително и насоки за подготовка на документи или срокове за изпълнение, което ще намали броя на повторните посещения или корекции. Този подход ще подобри тяхното удовлетворение и ще създаде по-приятно и модерно обслужване.

В краткосрочен план ще наблюдаваме и увеличаване на удовлетвореността сред гражданите, тъй като прозрачността и достъпността на информацията ще се подобрят. В дългосрочен план, постоянният анализ на данните от панела ще ни позволи да идентифицираме и подобрим слабите места в процесите, което ще доведе до още по-голяма ефективност и оптимизация.

Обобщено, въвеждането на Информационния панел ще доведе до по-бързо и по-ясно обслужване, спестяване на време за екипа, намаляване на грешките и увеличаване на удовлетвореността на гражданите. В първите месеци ще наблюдаваме конкретни резултати като спестени около 10 часа седмично на екипа, 50% по-ефективен процес и по-добра информационна подкрепа за гражданите.





### ● **Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление**

Въвеждането на информационно табло като проект с бърза реализация и минимални разходи може да бъде постигнато чрез планиране и използване на наличните ресурси по ефективен начин. Основната идея е да се създаде прост, функционален и достъпен начин за информиране на гражданите и служителите, без да се налагат големи инвестиции или сложни технически решения.

#### **Необходими ресурси:**

- Редовна поддръжка и актуализация на информацията – може да бъде извършвана от същите служители, работещи в звеното като се запази простотата на съдържанието.
- Проектът използва наличната техника и познания на служителите, което ускорява процеса.
- Нисък брой стъпки – закупуване или използване на съществуващ дисплей, настройка на съдържанието и стартиране.
- Простата структура на съдържанието позволява бързо обновяване и управление.
- Не е необходима сложна техническа инфраструктура или специализирани умения за внедряване.
- Въвеждането може да се реализира за няколко дни до седмица, като се осигури постоянна актуализация и наблюдение.

**Обобщение:** Тази идея е лесна за изпълнение, с минимални разходи и бързи резултати, като използва налични ресурси и съвременни безплатни или евтини решения. Това ще подобри комуникацията с гражданите и ще демонстрира ефективност и иновативност на администрацията.

### ● **Планирани срокове**

За изпълнение на идеята ще е нужно максимум 1 месец. администрация – Перник.



## ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

При реализирането на идеята за поставяне на информационно табло в областната администрация, взаимодействието с различни заинтересовани страни е от съществено значение за постигане на ефективност, прозрачност и съгласуваност на идеята. В този контекст се планира активно сътрудничество както с други административни институции, така и с академични среди, неправителствени организации (НПО), фирми и други заинтересовани групи.

Първоначално, взаимодействието с други администрации е важно за осигуряване на съгласуваност на информационната политика и обмен на добри практики. Това включва комуникация с Министерства, регионални и местни власти, за да се гарантира, че информацията, която ще се излъчва чрез таблото, е актуална, релевантна и съответства на нормативните изисквания. Тази координация ще спомогне и за интегриране на данни от различни сектори, което ще повиши прозрачността и ще улесни гражданите при намиране на важна информация.

Интеракцията с академични среди, НПО, фирми и други заинтересовани групи е също ключов елемент в стратегията за успешна реализация. Академичните институции могат да предоставят експертна подкрепа по технически и дизайн аспекти, както и да участват в разработването на информационни съдържания, които да са образователни и достъпни. НПО и граждански организации са ценен източник на обратна връзка относно нуждите на общността и могат да помогнат за популяризирането и ефективното използване на информационното табло.

Стратегията за включване на тези заинтересовани страни е многократно стъпкова и основана на прозрачност и сътрудничество. В началната фаза се провеждат срещи и работни групи за определяне на нуждите и очакванията, както и за събиране на идеи за функционалността и съдържанието на таблото. След това се организират консултации с експерти и представители на заинтересованите страни за одобрение и корекции.

В процеса на изпълнение се планира създаването на работни групи с представители на различните заинтересовани страни, които да участват в контрол и мониторинг на проекта. Това ще осигури своевременна обратна връзка и възможност за бързо адресиране на възникнали проблеми или нужди за адаптация. Освен това, ще се организират информационни кампании и обучения, които да популяризират ползите от таблото и да насърчат активното му използване.

Обобщено, стратегията за включване на заинтересованите страни е насочена към изграждане на сътрудничество, основано на прозрачност, диалог и обмен на опит. Този подход ще гарантира, че информационното табло ще отговаря на нуждите на гражданите, ще бъде технически устойчиво и ще допринесе за по-ефективно функциониране на областната администрация.

## ● **Планирани срокове**

За изпълнение на идеята ще е нужно максимум 1 месец. администрация – Перник.





### ● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Идеята за поставяне на информационно табло в областната администрация, което указва наличието на умна пейка, носи значителна промяна, тъй като интегрира съвременните технологии в публичната инфраструктура, подобрявайки комуникацията и услугите за гражданите. За разлика от съществуващите практики, където информационните табла са статични или ограничени до основна информация, нашето решение предоставя динамични данни за наличието и местоположението на умните пейки в реално време, като по този начин улеснява гражданите при намиране на удобни места за почивка или зареждане на устройства.

Добавената стойност е значително подобряване на публичната инфраструктура и повишаване на комфорт и ефективност в градската среда. Видимата промяна се изразява в модернизирани облици на областната администрация, демонстрирайки ангажираност към иновации и устойчиво развитие. Гражданите ще имат лесен достъп до актуална информация, което ще насърчи използването на умните пейки и ще стимулира умното градско планиране.

Факторите, които обуславят бързото внедряване и устойчивостта на инициативата, включват наличието на съвременна технологична инфраструктура, подкрепа от местната власт и финансиране по програми за иновации и градско развитие. Освен това, активното участие на общността и партньорства с технологични компании ще гарантират актуализация и поддръжка, което ще осигури дългосрочна ефективност и приемане.

### ● **Въздействие:**

Дългосрочното въздействие от поставянето на информационно табло в областната администрация може да бъде значително и многостранно. То подобрява прозрачността и достъпността на информацията за гражданите и заинтересованите страни, като им предоставя лесен и бърз достъп до важни известия, услуги, графици и контакти. Това насърчава активното участие на обществото и повишава доверието към институцията. Освен това, такова табло може да служи като инструмент за комуникация и образователна платформа, стимулирайки информираността и гражданската ангажираност. В дългосрочен план, подобна инициатива спомага за автоматизация и оптимизация на административните процеси, намалявайки нуждата от директен контакт и подобрявайки ефективността на обслужването.

Идеята за поставяне на информационно табло може да бъде успешно приложена и в други институции, като общински съвети, държавни агенции, болници, образователни институции и публични услуги. Важното е да се адаптира към специфичните нужди на всяка институция и да се осигури актуализиране и поддръжка на информацията. Например, в болници таблото може да показва графици за прием, важни съобщения и инструкции за посетителите. В образователни институции – информация за събития, графици и контакти. За да се постигне ефективност, е необходимо да се инвестира в модерни технологии като дигитални дисплеи, които позволяват бързо обновяване на съдържанието, както и да се гарантира достъпност и разбираемост на информацията за всички групи граждани. Така, внедряването на информационни табла може да подобри комуникацията и ефективността на различните публични институции в дългосрочен план.



### ● Принос към стратегически документи – национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо:

*Областната администрация с гордост съобщава за внедряването на ново информационно табло, което значително улеснява взаимодействието между гражданите и администрацията. Това съвременно решение е предназначено да информира гражданите за наличието на умна пейка, където те могат да изчакат, докато получат необходимата услуга. Въвеждането на това табло е част от усилията ни да модернизираме и подобрим качеството на обслужването, като осигурим по-голямо удобство и прозрачност за всички посетители.*

*Информационното табло е разположено на стратегическо място в административната сграда и предоставя актуални данни за свободната умна пейка, както и за очакваното време за обслужване. Внедряването на такова табло е пример за използването на съвременни технологии с цел подобряване на административните процеси и повишаване на удовлетвореността на гражданите.*

*Този проект е доказателство за добре развиваща се и прогресивна администрация, която се стреми към иновации и прозрачност. Чрез модерните информационни системи ние създаваме по-добра среда за гражданите и стимулираме доверието им в институциите. Вярваме, че подобни инициативи ще продължат да подобряват услугите и ще допринасят за по-ефективна и ориентирана към нуждите на хората администрация.*





- **Марчела Пламенова, главен експерт „Регионално развитие“ и екип на**
- **Областна администрация – Перник**

### ● **Детайлно описание на идеята**

Предложението за разширяване на концепцията за “умната” пейка в Областна администрация - Перник включва интеграция на нови елементи на зелена енергия, като инсталиране на соларни панели. Тези панели ще захранват зарядни станции за електрическа енергия. От инициативата ще се възползват служителите на администрацията, които ще имат възможност да зареждат мобилни устройства, както и ползвателите на услуги, които ще получат по-комфортна среда за изчакване. Партньорите на администрацията също ще оценят усилията за внедряване на зелени технологии, което може да подобри имиджа на институцията

### ● **В коя категория попада Вашата идея за иновации**

- Социални иновации и участие на гражданите
- Устойчиво развитие и климатична устойчивост
- Административна ефективност и иновативен мениджмънт

### ● **Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/ дирекция/администрация/държава)**

Разширяването на концепцията за “умната” пейка в Областна администрация - Перник може да доведе до редица конкретни ползи. Първо, внедряването на умни технологии, като сензори за мониторинг на околната среда и Wi-Fi, би могло да намали времето за реакция на местните власти при инциденти с до 30%. Второ, подобрени услуги за гражданите, като онлайн резервации за обществени услуги, биха повишили ефективността с около 25%, като същевременно намалят опашките и времето за изчакване.

Трето, интегрирането на умни пейки може да доведе до 40% намаление на разходите за електрическа енергия. Тези подобрения биха могли да повишат удовлетвореността на гражданите и да оптимизират работата на администрацията.



### ● Краткосрочни резултати

В първите месеци след внедряването на концепцията за “умната” пейка в Областна администрация-Перник, очакваме значителни резултати. Пейките ще бъдат оборудвани с технологии за зареждане на мобилни устройства, Wi-Fi достъп и информационни дисплеи, което ще подобри удобството за гражданите. В дългосрочен план, очакваме и подобряване на обществената инфраструктура и устойчивото развитие на местната общност.

### ● Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление

Внедряването на “умна” пейка в областна администрация Перник може да се реализира бързо и с минимални разходи чрез следните стъпки:

#### **Първоначални ресурси:**

Човешки: Набиране на екип от доброволци и студенти, които да проучат нуждите на гражданите и да помогнат с инсталацията.

Технически: Закупуване на 1-2 пилотни “умни” пейки с основни функции (зарядни устройства, Wi-Fi).

Финансови: Източници – спонсорства от местни бизнеси, партньорства с университети, предлагане на публично-частни инициативи.

#### **Последващи ресурси:**

Поддръжка и мониторинг, които могат да бъдат извършвани от същия екип.

#### **Бюджет:**

Ориентировъчна цена за пилотен проект: 5000-7000 лв. за 2-3 пейки.

Включване в текущия бюджет: разходите могат да се покрият чрез преразпределение на средства за обществено благоустройство или чрез малки проекти, финансирани от местни фондове.

Тази инициатива не само ще подобри инфраструктурата, но и ще повиши ангажираността на гражданите.





### ● **Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление**

**Проучване и анализ (1 месец):** Събиране на информация относно нуждите на потребителите и наличните технологии. Определяне на бюджета и източниците на финансиране.

**Проектиране (1 месец):** Разработка на проект за дизайна и функционалностите на “умната” пейка, включително технологии за зареждане на устройства, Wi-Fi и сензори.

**Избор на доставчик и поръчка (1 месец):** Провеждане на конкурс и избор на изпълнител, след което следва поръчка на необходимото оборудване.

**Инсталация (2 седмици):** Монтаж на “умната” пейка на избраното място, включително свързване с електрическата мрежа и интернет.

**Тестове и настройка (2 седмици):** Провеждане на тестове за функционалността и извършване на необходимите корекции.

**Официално откритие и обратна връзка (1 седмица):** Организиране на събитие за откритие и събиране на мнения от потребителите.

**Бързи действия:** Може да се започне с проучване на нуждите на гражданите и анализ на възможностите за финансиране веднага. Също така, предварителна комуникация с потенциални доставчици може да се извърши, за да се спестят време и ресурси.

### ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

При реализацията на идеята за внедряване на “умна” пейка в Областна администрация - Перник, планираме активно взаимодействие с други администрации, за да споделим опит и добри практики. Сътрудничеството ще включва обмен на информация за технологии и иновации, както и съвместни инициативи за повишаване на общественото благо.

Освен това, планираме да ангажираме академични среди, НПО, фирми и други заинтересовани групи. Чрез партньорства с университети можем да получим експертно мнение и иновации, докато НПО ще помогнат за идентифициране на нуждите на местната общност.

Стратегията ни за включване на тези заинтересовани страни включва организиране на работни срещи, форуми и семинари, където ще се обсъждат идеи и ще се събира обратна връзка. Създаването на платформа за диалог и сътрудничество е ключово за успешната реализация на проекта и за осигуряване на устойчиво развитие на “умната” пейка.



### Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята

- Граждани
- НПО организации
- Малки и средни предприятия
- Държавни институции

### Значителна промяна/зрялост на идеята:

Идеята за “умна” пейка в Областна администрация - Перник носи значителна промяна, тъй като интегрира технологии за взаимодействие с гражданите и подобрява обществената инфраструктура. Различна е от съществуващите практики, тъй като предлага интерактивност, информация в реално време и достъп до услуги, вместо статично пространство.

### Въздействие:

Внедряването на “умна” пейка в Областна администрация - Перник може да доведе до дългосрочни ползи като повишаване на общественото участие и удобство за гражданите. Пейките, оборудвани с Wi-Fi, зарядни станции и информация за местни събития, ще създадат комфортна среда за взаимодействие. Идеята може да бъде приложена и в други институции, като училища и обществени центрове, където да се съчетаят технологии и обществено пространство, подобрявайки достъпа до информация и услуги и насърчавайки социалната активност.

### Принос към стратегически документи – национални и международни (напр. Национална програма България 2030, Цели за устойчиво развитие на ООН), ако е приложимо:

*В Областна администрация - Перник вече разполагаме с модерна и иновативна умна пейка, която е създадена с цел да предоставя по-удобна и приятна среда за гражданите. Тази новост е част от нашите усилия да модернизирате и развием административната ни инфраструктура, за да отговорим по-добре на нуждите на хората.*

*Умната пейка е оборудвана с вградено зарядно устройство, което позволява на посетителите да заредят своите мобилни телефони и други устройства, докато чакат. Това е особено полезно в моменти, когато е необходимо да се изчака за административна услуга, като регистрация, подаване на документи или други административни процедури.*

*Тази инициатива е част от нашите усилия да създадем по-модерен и ориентиран към гражданите административен център. Вярваме, че внедряването на съвременни технологии и удобства допринася за по-ефективно обслужване и по-добро взаимодействие между администрацията и гражданите. С подобни инициативи ние се стремим да създадем по-добра среда за всички, които посещават Областна администрация Перник.*

*Очакваме нашите граждани да се възползват от тази нова услуга и да оценят усилията ни за подобряване на качеството на обслужване и модернизацията на административната ни дейност.*





- **Марчела Пламенова, главен експерт „Регионално развитие“**
- **Областна администрация – Перник**
- **Екипа на областна администрация – Перник**

### ● **Детайлно описание на идеята**

Идеята за “умна” зона за чакане е иновационно решение, което трансформира традиционното очакване в административно звено в активен и информативен процес. Чрез използването на телевизор, предлагането на информация относно услугите на администрацията, актуални новини от региона и образователно съдържание относно правата на гражданите и процедурите, ще се осигури по-ефективна комуникация с обществото.

Новото в предложението е интегрирането на динамично съдържание, което не само информира, но и образова. Например, видеа, обясняващи как да подадеш документи за социални помощи или какви са правата на гражданите при взаимодействие с администрацията.

Тази инициатива решава проблема с недостатъчното информираност на гражданите относно административните услуги, което често води до недоразумения и загуба на време. Придобиването на информация в чакалнята ще намали стреса и ще подобри качеството на обслужване.

От “умната” зона ще се възползват служителите на администрацията, които ще получат по-добре информирани клиенти, и самите граждани, които ще могат бързо да получат полезна информация. Партньорите, ангажирани с административни услуги, също ще извлекат полза от повишената прозрачност и доверие.

### ● **В коя категория попада Вашата идея за иновации**

- Социални иновации и участие на гражданите
- Административна ефективност и иновативен мениджмънт



### ● Очаквано въздействие от нейното приложение във Вашата дейност (отдел/дирекция/администрация/държава)

Идеята за реализиране на “умна” зона за чакане ще доведе до значителни ползи както за работата ни, така и за областната администрация. Първо, внедряването на система за управление на опашките и информация в реално време ще намали времето за чакане с около 30%. Това ще повиши удовлетвореността на гражданите и ще улесни работния процес на служителите.

Второ, чрез автоматизация на определени процеси и интегриране на технологии за самообслужване, очакваме 25% увеличение на ефективността на работа, което ще позволи на администрацията да обработва повече запитвания за по-кратък период от време.

Накрая, намалението на разходите, свързани с управление на опашките и физическото пространство, може да достигне до 20%. Съчетанието на тези фактори ще оптимизира ресурсите и ще подобри общото качество на административните услуги.

### ● Краткосрочни резултати

След внедряването на “умна” зона за чакане в областната администрация, очакваме значителни резултати в първите месеци. Първо, ще спестим около 10 часа седмично на екипа, благодарение на автоматизирането на процеса по управление на опашките и информацията за чакащите. Това ще позволи служителите да се фокусират върху по-важни задачи, вместо да се занимават с организацията на чакането.

Второ, с внедряването на система за уведомяване на клиентите чрез SMS или мобилно приложение, процесът на обслужване ще бъде 50% по-ефективен. Клиентите ще бъдат информирани за времето на своя ред, което ще намали стреса и неразбориите в чакалнята.

Трето, ще подобрим удовлетвореността на гражданите, като намалим времето за чакане средно с 30%. Това ще доведе до по-добро обществено мнение за администрацията и повишаване на доверието в институцията. В крайна сметка, тези резултати ще създадат основа за дългосрочни подобрения в обслужването на гражданите.





### ● **Степен на приложимост – финансиране и възможност за реализация в рамките на собствените Ви правомощия във Вашата администрация/система на управление**

Идеята за “умна зона” за чакане може да бъде реализирана чрез внедряване на основни технологии и оптимизиране на процесите в областната администрация. Първоначално ще са необходими:

**Човешки ресурси:** Нужен е екип от IT специалисти за разработка на софтуер и технически поддръжка, както и служители за обучение на персонала.

**Технически ресурси:** Инсталиране на система за управление на опашките (софтуер и хардуер), информационни табла и Wi-Fi мрежа.

**Финансови ресурси:** Бюджет за закупуване на необходимото оборудване и краткосрочни заплати за екипа.

Ориентировъчният бюджет може да е около 15,000 - 20,000 лв., което може да бъде покрито чрез пренасочване на средства от текущите разходи за обслужване на гражданите.

Бързото внедряване е възможно, тъй като технологията е налична и лесно интегрируема, а необходимите ресурси могат да бъдат осигурени без значителни забавяния. Проектът ще подобри обслужването на гражданите и ще оптимизира работния процес.

### ● **Планирани срокове**

Създаването на “умна зона” за чакане в областната администрация може да бъде структурирано в следните стъпки с ориентировъчни срокове:

**Проучване и анализ на нуждите (1 месец)** - Идентифициране на основните проблеми и нужди на потребителите, свързани с чакането.

**Разработка на концепция (2 седмици)** - Създаване на предварителен план за “умната зона”, включващ необходимите технологии и услуги.

**Избор на технологии и доставчици (1 месец)** - Проучване и избор на подходящи технологии (например, приложения за резервации, информационни табла и др.) и доставчици.

**Инсталация и настройка (1 месец)** - Инсталиране на необходимото оборудване и софтуер в администрацията.

**Тестове и оптимизация (2 седмици)** - Провеждане на тестове за функциониране на системата и корекция на проблеми.

**Обучение на персонала (1 седмица)** - Обучение на служителите как да използват новата система.

**Стартиране на услугата (1 седмица)** - Официално пускане на “умната зона”.

Бързи действия: Веднага могат да се извършат проучване на нуждите и разработка на концепция, което ще подготви основата за бъдещите стъпки.



### ● **Ангажираност и взаимодействие с партньори и заинтересованите страни**

При реализацията на идеята за внедряване на умна зона за чакане в областната администрация, планираме активно взаимодействие с други администрации, за да обменим опит и най-добри практики. Създаването на интегрирана система за управление на опашките ще бъде по-ефективно, ако включим и съседни общини, които имат сходни нужди.

Също така, ще осъществим партньорства с академични среди, НПО и фирми, които могат да предоставят иновации и технологии. Планираме да организираме работни срещи и семинари, за да обсъдим концепцията и да съберем идеи от заинтересованите страни.

Стратегията ни за включване включва създаване на фокусни групи и онлайн платформи за обратна връзка, които ще позволят на участниците да изразят мнение и да предложат решения. Чрез активно участие и сътрудничество с различни партньори, целим да изградим устойчив и иновативен проект, който отговаря на нуждите на гражданите.

### ● **Кои групи ще бъдат пряко засегнати от реализацията на идеята?**

- Граждани
- Държавни институции

### ● **Значителна промяна/зрялост на идеята:**

Идеята за внедряване на умна зона за чакане в областната администрация носи значителна промяна, тъй като заменя традиционното чакане с дигитализирано управление на времето и ресурсите. Вместо физическо изчакване, гражданите получават информация в реално време за статуса на своите услуги. Добавената стойност е повишеното удобство и удовлетвореност на клиентите, както и оптимизация на работния процес. Факторите, които обуславят бързото внедряване, включват нарастващото търсене на иновации, наличието на технологии и ангажираността на администрацията към модернизация. Устойчивостта се осигурява чрез постоянна поддръжка и адаптация на системата.

### ● **Въздействие:**

Внедряването на умна зона за чакане в областната администрация може да доведе до значителни дългосрочни въздействия, включително повишаване на ефективността и удовлетвореността на гражданите. Чрез дигитализация на процесите и предоставяне на информация в реално време, се оптимизира времето за обслужване и намалява стресът на чакащите. Идеята може да бъде приложена и в други институции, като училища и здравни заведения, където подобни зони могат да подобрят управлението на потока от хора и да осигурят по-добро клиентско изживяване.





→ **Красимир Червенков, експерт „Стратегическо планиране, дигитализация, устойчиво градско развитие“**

→ **Община Бургас**

● Иновациите са двигателят на прогреса! Те променят начина, по който живеем, работим и общуваме, и често ни водят към по-удобен, ефективен и устойчив свят. Нека с си представим живота без интернет, смартфони или съвременна медицина – всичко това е резултат от иновации. Те помагат на бизнеса да се развива, на науката да открива нови хоризонти и на обществата да се адаптират към предизвикателствата на бъдещето.

● Скоростта на възприемане на иновациите варира значително между хората, организациите и обществата. Открояват се пет групи според това колко бързо приемат нововъведения:

**“Иноватори”** – те са първите, които пробват нови технологии, често водени от любопитство и желание за експериментиране.

**“Ранни последователи”** – възприемат иновациите скоро след иноваторите, но с малко повече анализ и предпазливост.

**“Ранно мнозинство”** – изчакват малко повече, за да се уверят, че новата технология е полезна и стабилна.

**“Късно мнозинство”** – приемат иновациите едва след като видят масовото им използване.

**“Изоставащи”** – последни приемат промените, ако изобщо го направят, обикновено поради скептицизъм или навик към стари методи.

Фактори като културни различия, образование, икономическо състояние и достъп до информация също оказват влияние върху това кой колко бързо възприема иновациите.

Често в тази класификация се пропускат хората с увреждания. По-голямата част от тази категория попада в периферията на 5-тата група.

Като основна причина за това се посочва липсата на целенасочена работа за преодоляване на предизвикателствата за попадане в другите четири категории.





- Община Бургас планира да се справи с този проблем като създаде Консултативен съвет по уврежданията. Идеята е той да включва представители на общинска администрация и Общински съвет Бургас целта е всички предстоящи промени, свързани с все по- широкото използване на изкуствен интелект да бъдат по направени по начин, максимално лесен удобен и достъпен за използване от хора с различни възможности и различни помощни средства.
  
- Форматът се предвижда да бъде максимално отворен, като в работата ще мога да участват и нечленуващи в този орган. Основните принципи на работа се предвижда да бъдат:
  - Нищо за нас без нас;
  - Нито един няма да бъде изоставен.Първите краткосрочни цели на органа ще бъдат разясняване на въвеждането на Европейския акт за достъпност, въвеждане на еврото в република България и подобряване достъпната среда на плажовете.  
Отчита се, че все повече помощни средства използват различни приложения на изкуствен интелект, което не се разбира добре от хората.

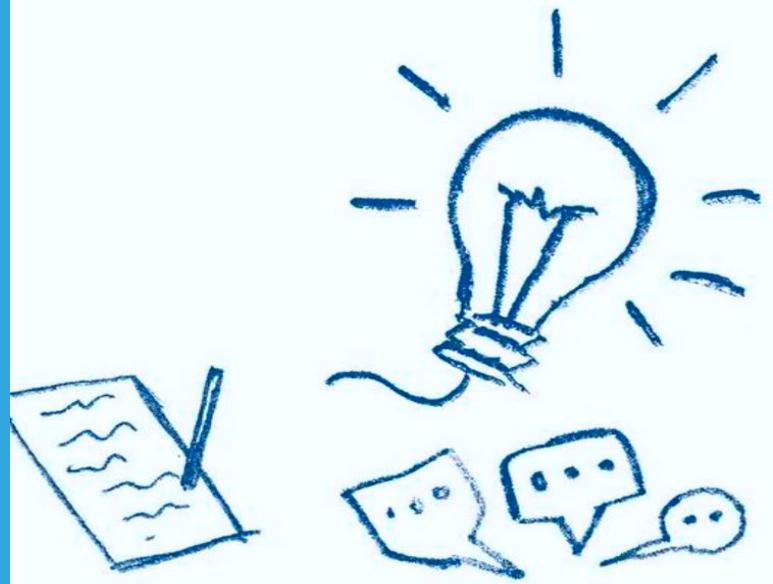


# СБОРНИК

# ИНОВАТИВНИ ИДЕИ

София,  
ул. "Сердика" 6-8  
тел. 02 940 2556

[ipa@ipa.government.bg](mailto:ipa@ipa.government.bg)  
[www.ipa.government.bg](http://www.ipa.government.bg)



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ