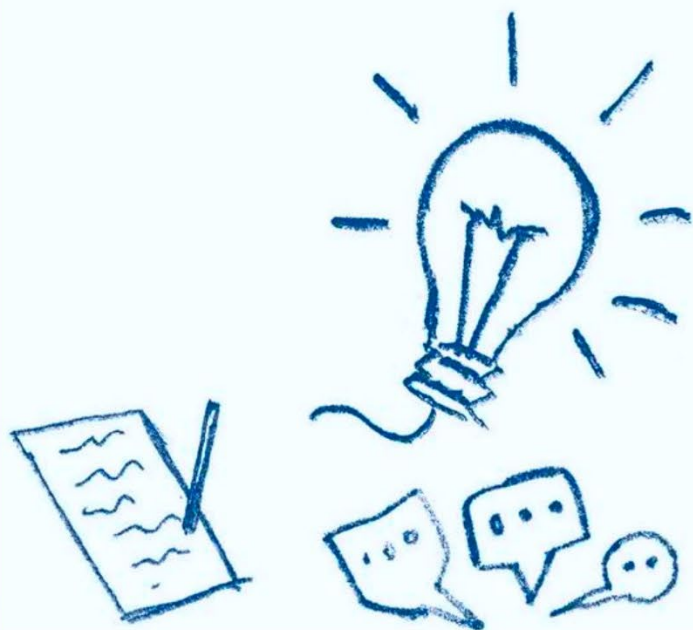


СБОРНИК

ИНОВАТИВНИ ИДЕИ

КОНКУРСИ НА ИПА
ЗА ИНОВАЦИИ

2023-2024



25
ГОДИНИ



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

Съдържание

ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
ОБОБЩЕНИЕ НА ПОДАДЕНИТЕ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ В КОНКУРС 2024	4
1. Мултифункционален терминал за самообслужване на клиенти.....	4
2. Платформа за споделено сътрудничество между държавните служители и програмен продукт за заличаване на лични данни.....	4
3. Изкореняване на корупцията.....	5
4. Подобряване колаборацията между институции за превенция на хазартна зависимост.....	5
5. Замяна на работните компютри с mini компютри, редуциране на броя на принтерите и придобиване на нови монитори.....	6
6. Wiki-страница, интерактивна база знания "Knowledge Base".....	6
7. Изкуственият интелект в Народното събрание.....	7
8. Изграждане на цялостна система за реорганизиране и дигитализация на архивна документация.....	7
9. Създаване на секция "Изкуствен интелект в услуга на хората с увреждания".....	8
10. Повишаване прозрачността в процесите по подбор на персонал в администрацията.....	9
ОБОБЩЕНИЕ НА ПОДАДЕНИТЕ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ В КОНКУРС 2023	10
1. Мултифункционален терминал за самообслужване на клиенти (Община Банско).....	10
2. Разработване на проект за електронна платформа „Зелена зона“ в областта на управление на отпадъците (отличена идея на РИОСВ Велико Търново).....	10
3. Овластяване на местни глухи специалисти с фокус върху създаването на висококачествени ресурси на български жестов език и устен превод (отличена идея на Красимир Червенков, Община Бургас).....	11
4. Мобилно приложение за комуникация на гражданите с българските институции.....	11
5. Модернизация на архив „Държавна собственост“ в ОА Ловеч.....	12
6. Въвеждане на медиация на работното място.....	12
7. Визуално представяне на стратегически документи (отличена идея, Радослав Миланов, Администрация на Министерския съвет).....	13
8. Обединено управление на автопарковете.....	13
9. Мрежа за споделяне на добри практики на експертно ниво и възможност за дискусии – бърз, удобен достъп на служители на държавата до данни и експерти, с информация за организация, длъжностно ниво, направление на дейност.....	13
10. Зелени административни сгради.....	14
11. Сътрудничество за насърчаване на високи постижения на децата и напредък на учениците.....	14
12. Интегриране на софтуер, базиран на изкуствен интелект, който съдейства на гражданите през целия процес при нужда от административна услуга или информация.....	14
13. Единен дигитален център за подаване на жалби и заявления.....	15
14. Приложение за електронно подписване на документи чрез лицево разпознаване.....	15
15. Надграждане на информационни системи INCOLAB и NATURA 2000.....	16
16. Попитай (за съвет) експерта.....	17
17. Да намалим хартията в държавната администрация.....	17
18. Иновации за развитие на човешкия актив.....	17

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият сборник съдържа обобщено представяне на иновативните идеи, подавани в конкурсите на Института по публична администрация за иновации в администрацията, проведени през 2023 и 2024 година.

Това са първите две издания на конкурса, които стартираха в резултат на създаването на мрежа от иноватори, която стартира 2022 година в съвместна инициатива с Администрацията на Министерския съвет. Конкурсите насърчават креативното мислене и споделянето на идеи, както от индивидуални служители в администрацията, така и от екипи и цели администрации.

Събраните до момента идеи представят виждането на експерти от администрацията за развитието на един модерен публичен облик на дейностите в администрацията.

Повече за мрежата на иноваторите, конкурса, както и ресурси, свързани за иновациите в публичния сектор, можете да видите на сайта на Института по публична администрация <https://www.ipa.government.bg/bg/mrezha-inovacii-v-publichniya-sektor>.

ОБОБЩЕНИЕ НА ПОДАДЕНИТЕ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ В КОНКУРС 2024

1. Мултифункционален терминал за самообслужване на клиенти

Проектът предлага разработването на терминал (киоск), чрез който гражданите могат да заявяват и плащат административни услуги, данъци и такси, както и да получават справки от регистри. Устройството ще позволява идентификация чрез КЕП или друг сигурен метод, като осигурява удобство и денонощен достъп до услуги без нужда от физическо посещение на институцията. Терминалът ще позволява връчване на електронни административни съобщения, както и автоматично попълване на шаблони при повторно използване на услуга.

Основната цел е подобряване на достъпността до административно обслужване на потребители и желанието от страна на администрацията за подобряване на организацията на административното обслужване, предприемане на действия за оптимизиране на работните процеси и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

2. Платформа за споделено сътрудничество между държавните служители и програмен продукт за заличаване на лични данни

Предлага се създаване на виртуална платформа за комуникация и обмен на експертни мнения между държавните служители. Тя ще улесни споделянето на казуси, правни становища и административни решения. В допълнение, се предлага внедряване на софтуер за автоматично заличаване на лични данни, което ще повиши сигурността при обмена на документи. Създаването на официална платформа ще структурира и ускори процеса на обмен на знания. Виртуалната платформа ще е място, в което всички служители на администрацията (или по един представител на звено) ще могат да регистрират свой профил и да комуникират със служители в други администрации. Към момента липсва механизъм за лесен контакт между експертите в държавната администрация. Ежедневно всеки служител се сблъсква с казуси, които за него са нещо ново и непонятно и губи време, за да се запознае с тях и да намери решение, докато на друго място, друг служител вече е минал по този път. Идеята е да съществува платформа с качеството на социална мрежа, в която служителите да са активни, да задават своите въпроси и да дават своите решения, както и да публикуват интересни казуси, които вече са приключили. Структурата на платформата следва да се организира по видове администрации и техните потребности от информация.

Горепосочената идея създава въпроси по отношение на опазването на лични данни. В тази връзка съществена иновация в администрациите и решение на този проблем би било закупуването на софтуер за автоматично заличаване на лични данни. Изкуствен интелект, който да разпознава тази специфична информация и да я заличава по подходящ начин в документите.

В резюме, разработването и имплементирането на Платформа за споделено сътрудничество между държавните служители и софтуер за автоматично заличаване на лични данни ще допринесе за подобряване на междуинституционалната комуникация и

ефективността на администрацията, същевременно ще спести време, човешки и административен ресурс.

3. Изкореняване на корупцията

Идеята е за разработване на сигурна онлайн платформа, където гражданите могат анонимно да подават сигнали за корупция. Ще бъде внедрено криптиране и изкуствен интелект за насочване на сигналите към съответните институции. Целта е да се осигури ефективност и защита на подателите, както и да се засили взаимодействието между контролните органи. Въвеждането на изкуствен интелект (ИИ), който да анализира сигналите и да ги насочва към правилните институции, ще ускори обработката им и ще повиши ефективността на системата. Тази платформа ще дава възможност на всеки един гражданин да сигнализира компетентната администрация с цялата му известна информация, факти, доказателства и неговите лични данни ще бъдат с най-висока защита/сигурно криптирани. Тогава гражданското общество ще бъде много по-активно. Тук е и момента в който може да бъде имплементиран и изкуствения интелект (ИИ). ИИ може да бъде достъпен в платформата и да помага/съдейства/указва как гражданите могат да се ориентират към коя администрация/и трябва да отправят сигнала. Ще има възможност която при въпрос от потребителя на платформата ИИ да дава отговори на въпроси като: „Има ли реално нарушение на законодателството. Кои са компетентни/оправомощени администрации“ и т.н. След като гражданинът вече е наясно с процедурата, той реално подава сигнала. Това може да е само към една институция или към няколко едновременно.

Използването на дигитализацията и ИИ за автоматично анонимизиране на данни трябва максимално сигурно да защитят гражданина след подаден сигнал. Разбира се в самия сигнал ще има цялата изискваща се информация за подателя за последваща кореспонденция, но тези лични данни трябва да са криптирани и те да могат да се визуализират единствено и само от добре подбрани оторизирани лица.

4. Подобряване колаборацията между институции за превенция на хазартна зависимост (екипа на отдел "Електронен одит на системи на хазартни оператори" към дирекция „Надзор върху хазарта и хазартните дейности" в НАП)



Проектът предвижда координирани действия между различни институции (НАП, Министерство на здравеопазването и др.) за информиране и превенция на хазартна зависимост. Основна цел на проектната идея е да оптимизира бързината за реализиране на комуникационни процеси между административни звена в организирането на диалог и иницирането на действия за борба с хазартната зависимост. Тъй като касае обществено здраве, оперативността на дейностите е основен фактор за постигане на положителни резултати. Чрез дигитална платформа и мултимедийни кампании ще се предоставя информация на рискови групи като млади хора и социално уязвими лица. НАП вече е в комуникация с Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и може да взаимодейства успешни практики от страни като Нидерландия и Белгия. Идеята включва:

- започване на многостранна улеснена комуникация между административни звена, които могат да вземат отношение към проблема с хазартната зависимост;
- обсъждане на възможности за съвместни кампании, обмен на експертна информация, разработване на проекти за финансиране на инициативи за превенция и информиране на обществото за рисковете от хазартна зависимост;
- извеждане и анализ на резултати;
- обсъждане на възможности за обучение на кадри за психологическа консултация;
- интегриране на дигитални инструменти за комуникация, оперативност на процесите и ефективна междуведомствена консултация.

Резултатите, които се очаква да се постигнат, са свързани с ангажираността на всички страни от диалога чрез бързото и ефективно започване на комуникация за насоченото организиране на дейности по организиране на семинари, публични лекции сред ученици и студенти, популяризиране на интерактивни визуални продукти като видеоклипове, информационни дигитални бележки, инфографики. Продукти на подобна кампания могат да бъдат видео и подкастове, включване на експерти от различните ведомства, които да участват за популяризиране на информация в медиите – социални и електронни, ангажиране на популярни лица, които да се включат в кауза за масова информация по проблема, разпространение на дигитални и физически материали сред таргетирана аудитория. Проектната идея се състои в предлагане за реализиране на целия процес по комуникиране между администрации по организиране и изпълнение на кампания срещу хазартна зависимост. Разширяването на хоризонта с присъединяване на повече заинтересовани страни може да доведе до положителен синергичен ефект и обществени ползи в борбата с хазартната зависимост. Интегрирането на дигитални решения би могло да интензифицира процесите и да подобри оперативността и ефективността на действията по превенция и рехабилитация на проблема. С оглед на това НАП като инициатор на диалог се ангажира да предприеме действия за междуведомствена комуникация за сътрудничество.

5. Замяна на работните компютри с mini компютри, редуциране на броя на принтерите и придобиване на нови монитори

Целта на предложението е оптимизиране на разходите в администрацията чрез замяна на стандартните компютри с mini PC, намаляване на принтерите и въвеждане на по-ефективни устройства. Това ще доведе до икономии на електроенергия и консумативи, както и по-добра поддръжка на техниката. Намаляването на разхода за електроенергия – стандартен компютър изразходва 200W на час, докато mini PC използва 65W, което прави инвестицията изключително рентабилна.

6. Wiki-страница, интерактивна база знания "Knowledge Base"

Идеята включва създаване на вътрешна информационна платформа в Министерството на туризма, която да съдържа стратегически документи, контакти, нормативни актове и статистики. Това ще улесни достъпа до информация и ще повиши ефективността на административната работа. Страницата ще бъде вътрешна за администрацията и ще съдържа информация за законодателни промени, международни практики и контакти на туристически институции. Разработената интерактивна страница

може да бъде попълвана и с друга полезна информация, като съществува възможността да бъдат добавени и други секции, свързани с работата на други дирекции, в случай на необходимост.

7. Изкуственият интелект в Народното събрание

Предложението е за внедряване на изкуствен интелект, който да автоматизира стенографските записи на пленарните заседания. Чрез гласово разпознаване ще се създават автоматизирани протоколи, което ще намали натоварването на служителите и ще подобри точността и бързината на документацията. Виртуалният асистент ще може автоматично да разпознава гласове и да свързва изказванията със съответните депутати, което ще улесни създаването на стенограми. Гласовото разпознаване е една от областите, където изкуствения интелект постига голямо развитие и ефективност. В тази връзка създаването на виртуален асистент, който може да разработва стенографските протоколи от пленарни заседания на Народното събрание ще съдейства за улесняване на дейността. Своевременен ще има и способността да изписва всичко това в електронен вид. За да бъдат прецизно подготвени стенограмите от пленарните заседания, звукозаписите ще бъдат допълнително прослушвани от съответни служители, а текстът - внимателно прочитан и при необходимост редактиран.

8. Изграждане на цялостна система за реорганизиране и дигитализация на архивна документация

Идеята е да се въведе стандарт за физическа реорганизация и дигитализация на архивите в общинската администрация. Това ще осигури по-добър достъп до документи, ще оптимизира пространството и ще улесни работата. Идеята предвижда включване на механизъм за разпознаване на чувствителна информация и автоматично класифициране на документи според тяхната степен на достъпност. Изграждането на дигитален архив е дългосрочна стратегическа инициатива с цел улесняване и разширяване на достъпа до съхраняваните архивни документи в съответствие със съвременните изисквания и наличните технологични възможности.

С оглед на големия обем от информация и документация, както и спецификата на дейностите по дигитализация, прогнозният период за организиране на необходимите дейности е 2 години, което включва провеждането на процедури по избор на изпълнител, съгласно разпоредбите на Закона за обществените поръчки до пълното дигитализиране на наличния архив.

Резултатите, които ще бъдат отчетени с реализирането на концепцията, се състоят в осигуряването на:

- по-добро управление и опазване на голям обем от документи на хартиен носител, чиито срокове за съхранение често са за вечни времена;
- улеснен достъп до архивна информация, съобразно нивото на класификация на информацията;
- своевременно откриване на необходимата документация и оптимизиране на времето за изготвяне на справки;
- възможност за проследяване на времето за унищожаване на физически архиви и дигитална информация с изтекъл законов срок за съхранение, с което ще се намали обема на документацията.

9. Създаване на секция "Изкуствен интелект в услуга на хората с увреждания" (Красимир Червенков, Община Бургас)



Проектът предлага създаване на онлайн ресурс с информация за хора с увреждания, насочена към използването на изкуствен интелект в ежедневието им. Ще бъдат представени различни технологии за разпознаване на текст, реч и изображения, които да подпомогнат независимостта на хората с увреждания.

Разработване на модули за гласово управление на административни услуги и интеграция с Google Meet за автоматично субтитриране в реално време. (отличена идея на Красимир Червенков, експерт Община Бургас).

По своята същност това ще бъде съветник за безопасно и ефективно използване на различни решения с ИИ при взаимодействие с различни структури в администрацията (не само местната). Специално внимание е отделено при създаване на концепцията, така че иновативният модел да може лесно и бързо да се прилага в други дейности от обществения живот.

Секцията се разработва на модулен принцип, което е полза както на екипа на общината, така и на ползвателите. От една страна развитието и надграждането ще е бързо и лесно в зависимост от генералните насоки за развитие и същото време ще позволява бърза и ясна навигация за достигане на търсеното решение. В първия етап се планира създаване подсекции „какво е изкуствен интелект“ (описание със снимки и видеоклипове), „Комуникация с изкуствен интелект“ (например използване на Google Meet за видео разговори с надписи на български в реално време), „Приложения за разпознаване“ (на текст, снимки, обкръжаваща среда), „Какво е чатбот“ (и как да го използваме при взаимодействие с администрацията).

Реализирането на иновацията се очаква да доведе до няколко ефекта:

- Повишаване на дигиталната грамотност и умения на представителите на целевата група;
- Намаляване на зависимостта от други хора - възможността за самостоятелно извършване на различни задачи освобождава обществен ресурс за чужда помощ и не на последно място намалява въглеродния отпечатък, тъй като спестява участието на други лица;
- Самостоятелното планиране и изпълнение на различни дейности от ежедневието на хората подобрява техните умения за справяне с предизвикателствата от тяхното ежедневието;
- Самостоятелното извършване на обичайни и несвойствени дейности повишава самоувереността и възможностите за включване в обществения живот.
- Реализацията на иновацията не изисква целеви финансови средства.
- Развитието на иновацията зависи от наличността на технологичните решения за масовия потребител.
- Модулният принцип позволява непрекъснато надграждане на вече наличните решения.

10. Повишаване прозрачността в процесите по подбор на персонал в администрацията

Идеята включва разработването на дигитална система за подбор на кадри в държавната администрация. Тя ще осигури прозрачност, достъп до информация за конкурси и оценка на кандидатите чрез тестове и автоматизирани механизми, като ще подобри качеството на подбора. Платформата ще се изгражда в четири фази – от популяризиране на конкурси до изграждане на база данни за кандидатите и автоматично тестване чрез ИИ.

Нашето предложение включва ясна и видима промяна на авторитета на държавната служба чрез повишаване на прозрачността в процесите по подбор на персонал в администрацията. Идеята се осъществява, чрез изграждането на дигитална система (платформа) за популяризиране на конкурсите в държавна администрация, позволяваща кандидатстване към отделни конкурси, обучение, тестване на знания на кандидатите. Чрез нейното изграждане, ще позволи цялата публична администрация да се възползва от един общ масив с информация за търсещите работна ръка и да избере профилите с най-близки до дейността си качества, като осигури по-качествен и улеснен подбор, значително подобрявайки ежедневните работни процеси. Системата ще бъде изградена съгласно чл. 25 от ОРЗД, а именно на принципа на защита на данните на етапа на проектиране и по подразбиране. В този смисъл системата ще изисква минимално количество лични данни, само тези необходими за нейното нормално функциониране, регистрацията на потребителите, контакти на потребителя и доказване на съответствие на техните компетенции съгласно нормативната уредба

Системата ще взаимодейства активно с всички участници, като предлага достъп до информация, преглежда профилите на участниците в нея и на база на посочените в отделните профили данни (образование, опит, сертификати и други) и посочените предпочитания и насоки на всеки един, ще предоставя информация за наличието на подходящи кандидати още с обявяване на конкурса.

Целта на предложената система не е практически да извършва конкурсите, а да достигне до най-подходящите кандидати, които да бъдат едновременно представени на работодателите и поканени да подадат документи за провеждания конкурс.

ОБОБЩЕНИЕ НА ПОДАДЕНИТЕ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ В КОНКУРС 2023

1. Мултифункционален терминал за самообслужване на клиенти (Община Банско)

Проектът предлага разработването на терминал (киоск), чрез който гражданите могат да заявяват и плащат административни услуги, данъци и такси, както и да получават справки от регистри. Устройството ще позволява идентификация чрез КЕП или друг сигурен метод, като осигурява удобство и денонощен достъп до услуги без нужда от физическо посещение на институцията. Терминалът ще позволява връчване на електронни административни съобщения, както и автоматично попълване на шаблони при повторно използване на услуга. Това ще намали административната тежест за гражданите.

Основната цел е подобряване на достъпността до административно обслужване на потребители и желанието от страна на администрацията за подобряване на организацията на административното обслужване, предприемане на действия за оптимизиране на работните процеси и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

2. Разработване на проект за електронна платформа „Зелена зона“ в областта на управление на отпадъците

(Ивелина Маречкова, РИОСВ Велико Търново)



Предложението цели създаването на дигитална платформа, която информира гражданите и бизнеса за правилното управление на отпадъците, задълженията им според законодателството и местата за регламентирано изхвърляне на различни видове отпадъци. Включва електронни карти на площадки за събиране на отпадъци, процедури за тяхното третиране и механизми за контрол и обратна връзка.

С проекта могат да бъдат постигнати следните цели:

- насърчаване на активното управление;
- използване технологиите за повишаване достъпа до информация;
- по-бърз достъп до информация на заинтересованите лица, така и за спестяване на експертен потенциал на регионалната инспекция по разясняване и информационно консултиране, вкл. Кореспонденция;
- повиши качеството на постъпващите в регионалната инспекция преписки за процедури. Ще се редуцират сроковете по приключване на стартирани процедури;
- повишаване степента на обществена информираност;
- намаляване на нерегламентираните дейности в сферата на управление на отпадъците.

3. Овластяване на местни глухи специалисти с фокус върху създаването на висококачествени ресурси на български жестов език и устен превод (Красимир Червенков, Община Бургас)



Основната цел на проекта е съдържанието на официалния сайт на Община Бургас да бъде достъпно на български жестов език. Това ще подобри достъпа до информация и публични услуги на целевата група, като по този начин ще подобри възможностите им за участие в обществения живот и ще повиши доверието им в българската публична администрация. Местните глухи хора ще бъдат овластени и ще се превърнат в местни специалисти по български жестов език. Ще се повиши капацитетът на общинските служители във връзка с предоставянето на равни възможности за хората с увреждания. Широката общественост в Бургас ще научи повече за българската общност на глухите и българския жестов език. Качеството на общинските услуги ще се подобри и ще се превърне в пример за висококачествено включване на глухите хора. Също така, овластяването на глухите ще доведе до увеличаване на приобщаващите и разнообразни възможности за заетост, тъй като ще подобри имиджа на Община Бургас, която ще се превърне в дългосрочен посланик на местните членове на общността на глухите чрез зачитане на техните права на глуха култура, идентичност и език. Проектът се реализира със участието на заинтересованите страни чрез участието на Фондация „Заслушай се“.

4. Мобилно приложение за комуникация на гражданите с българските институции

Идеята е за разработване на мобилно приложение, което централизира достъпа до административни услуги. Гражданите ще могат да подават жалби, да заявяват услуги и да получават известия от институциите, като така се намалява нуждата от физически посещения и се подобрява комуникацията между администрацията и гражданите. В мобилното приложение ще бъде разработена и търсачка, чрез която значително ще се улесни откриването на нужната информация и предоставяните услуги от административните структури. Иновативната идея за мобилно приложение няма да изисква назначаване на допълнителни служители в съответните публични институции, тъй като във всяка една от тях към момента има такива, които се занимават с поддръжка на информационните системи и официалните уебсайтове, като част от служителите, работещи в съответните деловодства, също могат да окажат нужното съдействие. Това мобилно приложение ще допринесе за значителното модернизиране на публичните институции и до значителна и видима промяна в дейността им. Те ще могат да предоставят на гражданите публични услуги по леснодостъпен, ефикасен и прозрачен начин. Също така ще бъде спестено времето им чрез избягване на тромавите административни форми на работа. В резултат ще се постигне и ефективно подобряване на ежедневието на българското общество.

5. Модернизация на архив „Държавна собственост“ в ОА Ловеч

Проектът предвижда дигитализация на архивите на държавната собственост, което ще подобри достъпа до документи, ще намали административната тежест и ще улесни управлението на държавните активи чрез модерни системи за търсене и категоризиране на информация.

През периода 2021 – 2022 г. ОА Ловеч започна процес на дигитализация на един от ключовите процеси в ОА Ловеч, свързани с предоставяне на административни услуги на гражданите, управление и разпореждане с имоти държавна собственост. Сканирани са над 20 хиляди документи, свързани с държавната собственост, като електронните копия на тези документи се съхраняват в папки по общини във вътрешното споделено пространство. Подготвени са в табличен вид регистри по общини и населени места, като в регистрите са вградени хиперлинкове, водещи до сканираните копия на актовете за държавна собственост. По този начин всеки служител може да направи справка от собственото си работно място за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот по първоначална информация за населеното място. Предложението ни за участие в конкурса на ИПА за иновации в държавната администрация е свързано с реализиране на пилотен проект с участие на експерти от други администрации в разработване на продукт, който да може да се използва от всички областни администрации в страната с акцент гарантиране на сигурността на информацията и по-големи възможности за бърз достъп на служителите до нужния електронен документ, свързан с държавната собственост в съответната административна област и оптимизиране на процеса по предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса.

6. Въвеждане на медиация на работното място

Проектът предлага въвеждането на процедури за медиация в държавната администрация с цел разрешаване на трудови конфликти и подобряване на комуникацията между служителите. Очакваните резултати включват по-бързи и ефективни решения, намаляване на напрежението в работната среда и повишаване на продуктивността. Идеята предвижда създаване на отдели/зони към администрациите в организациите, във възможно най-кратък срок, в които обучени служители/медиатори да спомогат за разрешаване на конфликти. За плавно протичане на процеса е препоръчително медиаторите да работят в екип от минимум двама независими експерта. Използването на медиацията в един екип, структура или цялостно в съответната организация е иновативен подход, който към момента не намира приложение в държавната администрация. Медиацията като подход насърчава комуникацията, дава свобода и гъвкавост на решенията и елиминира стреса от неизвестността. Идеята е обвързана с постигането и на Целите за устойчиво развитие на ООН, като достойният труд, създаването на работни места, социалната закрила, правата на работното място и социалният диалог представляват неразделни елементи от новата Програма България 2030 г. за устойчиво развитие.

7. Визуално представяне на стратегически документи (Радослав Миланов, Администрация на Министерския съвет)



Идеята включва разработване на видеосъдържание и интерактивни материали, които да представят ключови стратегически документи и политики на достъпен език за гражданите. Видеата ще улесняват разбирането на сложни административни въпроси и ще подобрят информираността на обществото. С оглед повишаване на публичността, достъпността и прозрачността на стратегиите, техните цели, крайния ефект за обществото и резултата от провежданата политика, ще се въведе практика при разработването на документите, да бъде изготвяно и визуално представяне към тях. Целта е видеоматериалите да изобразяват кратко, ясно и разбираемо за широката общественост визията, основните цели и приоритети на съответната политика. На първия етап ще се изготви представяне само на водещия стратегически документ за всяка област на политика, а впоследствие след извършване на оценка на ефекта, практиката може да бъде разширена. Това ще позволи на лица от различни възрастови групи, образователна степен или професионална квалификация в рамките на 1-2 минути да придобият информация относно предвидените интервенции от страна на държавата на достъпен език и чрез атрактивно видеосъдържание. Това ще допринесе за повишаване на информираността и ангажираността при изпълнението на заложените мерки на всички заинтересовани страни, а именно гражданите, бизнеса, академичните среди, неправителствения сектор и не на последно място органите на изпълнителната власт и техните администрации.

8. Обединено управление на автопарковете

Проектът предлага централизиране на управлението на служебните автомобили в държавните институции с цел оптимизиране на разходите и по-добро използване на ресурсите. Това включва разработване на интегрирана система за планиране и мониторинг на използването на превозните средства. В допълнение решението би било много екологосъобразно - споделено пътуване и оптимално ползване на наличен държавен ресурс (служебни автомобили). Със сигурност оптимизираното управление ще доведе до бюджетни икономии. Степента на въздействие върху ежедневната работна среда, което предложената иновация се очаква да се постигне, би била високо положителна.

9. Мрежа за споделяне на добри практики на експертно ниво и възможност за дискусии – бърз, удобен достъп на служители на държавата до данни и експерти, с информация за организация, длъжностно ниво, направление на дейност

Създаването на онлайн мрежа за обмен на знания и успешни примери между експерти в публичния сектор ще насърчи иновациите и ще подпомогне решаването на административни проблеми чрез съвместна работа и обсъждане на добри практики. Разработването на електронна платформа за обмен на данни и информация на ниво отделна администрация би могла да оптимизира дейността на организацията и да повиши ефективността от работата. Например създаването и изграждането на онлайн пространство/програмен продукт/приложение (с възможност за използване от мобилни

устройства) ще даде възможност за подобряване на управлението на процесите. С постъпване на работа на всеки служител ще се създаде профил, като в зависимост от длъжността му ще му бъде предоставен достъп и права. Системата ще идентифицира всички действия, които ще се съхраняват за определен период от време. За основните услуги ще се създадат образци на документи с контроли и минимално съдържание. Платформата ще съдържа данни за активността на служителите, задачите им, степен и етап на изпълнение, продължителност, индивидуален план. Ще е изграден на база йерархична структура, както и възможност за индивидуални канали на комуникация с ръководителя на организацията. Програмирани ще са възможностите за контроли, проследимост от предприетите действия, взети решения, търсене на отговорност при допуснати грешки, постигнати резултати и успехи. Платформата ще предоставя възможност за достъп от различни устройства, ще изпраща известия. Така ще може да се въведе гъвкаво работно време, работа от дома, работа извън офис, по време на път, от разстояние и т.н. Това би оказало положително въздействие върху ефективността и мотивацията на служителите. Особено полезно би било в случаи на отглеждане на малко дете, краткотрайни отсъствия от работа в рамките на няколко часа, без да е необходимо ползване на отпуск и забавяне на изпълнение на индивидуални задачи. Например, при необходимост служителите ще имат възможност да използват част от работното си време за лични въпроси без отпуск, за сметка на изпълнение на задачите в удобно за тях време в рамките на деня, при желание извън регламентираното работно време или почивен ден.

10. Зелени административни сгради

Инициативата включва прилагане на устойчиви архитектурни решения и енергоспестяващи технологии в държавните административни сгради. Очакваните ползи са намаляване на въглеродния отпечатък, повишаване на енергийната ефективност и създаване на по-здравословна работна среда.

11. Сътрудничество за насърчаване на високи постижения на децата и напредък на учениците

Иновацията е насочена към създаване чрез възможностите на ИЕ (набиране на информация, анализ и моделиране) на технология/модел за подкрепа, насърчаване и мотивация на високи постижения на децата и напредък на учениците чрез в сътрудничество между трите администрации. Въвеждането на иновацията ще позволи подобряване и развитие на колаборацията между трите администрации за оказване подкрепа на детските градини и училищата в един от важните аспекти на качеството – постижения на децата и напредък на учениците, възможност за систематичното им проследяване от образованието и грижа в ранна възраст до завършване на средно образование.

12. Интегриране на софтуер, базиран на изкуствен интелект, който съдейства на гражданите през целия процес при нужда от административна услуга или информация

Тази иновация предлага въвеждане на AI-базиран виртуален асистент, който да напътства гражданите при заявяване на административни услуги. Системата ще предлага

автоматизирани отговори, насоки и ще може да обработва заявки в реално време, намалявайки натоварването върху служителите. Например, чрез уебсайт или мобилно приложение гражданинът (потребителят) задава въпрос "Имам глоби в КАТ?" или "Какво е нужно да направя за да сключа граждански брак?" или "Установих, че съм бременна - какво предстои?". Към момента има немалко събрана информация, но тя не е напълно централизирана. В повечето случаи е писмена или чрез кратки рекламни клипове от администрациите чрез социалните медии. Чрез платформата за изкуствен интелект следва да бъде създадено досие на потребителя като услугата следва да се сегрегира на етапи (milestones), които се разпределят във времето, посочва се какво, къде и кога е нужно да направи потребителят, а междувременно е създадена преписка (ticket) в съответната администрация. Възможно е интегриране на информацията централизирано в блокчейн като по този начин в различните блокове се записва резултата и качеството на услугата, като може да не се манипулира. При възможност платформата следва да записва часове за консултации при лекари/приемни на правоохранителните органи или информира потребителя за промени в нормативни актове, които го засягат. Целта на платформата следва да не е еднократна интервенция с потребителя, а продължителен процес на комуникация до предоставянето на качествена и навременна услуга.

13. Единен дигитален център за подаване на жалби и заявления

Проектът предлага създаване на дигитална централна онлайн платформа за завеждане на документи към държавната администрация (заявления, жалби, сигнали) и разпределянето им от изкуствен интелект (ИИ) към съответната администрация на база посочените искания. Системата следва да прецени какво е отправеното искане и коя/кои администрации са отговорни за предоставянето на услугата, както и да придвижи искането за изпълнение. В своята същност идеята на платформата е интелигентно централно деловодство на цялата администрация. Системата цели да предостави бързина и точност, като намали финансовата и административна тежест. По този начин времето за завеждане и разпределяне на исканията към администрацията ще бъде намалено значително, ще се намали възможността за допускане на грешка, ще бъде намалена административната и финансова тежест едновременно за заявителя и администрацията. Чрез ускоряване на административната услуга и повишаване на качеството и се постига удовлетвореност и доверие в държавната администрация.

14. Приложение за електронно подписване на документи чрез лицево разпознаване

Тази иновация предвижда разработване на мобилно приложение, което позволява подписване на официални документи чрез лицево разпознаване. Решението ще подобри сигурността и удобството на гражданите, като елиминира нуждата от физически посещения за заверка на документи. Използването на лицево разпознаване може да бъде впрегнато в помощ на обществото и намаляване на административната и финансова тежест чрез създаване на безплатно приложимия за смарт устройства. За целта всеки един ползвател създава свой профил чрез попълване на личните си данни / заснемане на личната си карта и заснемане на лицето си, което да служи на мобилното устройство при разпознаването.

Приложението запазва данните и извършва верификация, играеща роля на електронен подпис при подаване на искания към администрацията. За да бъде подписан един документ, същият следва да може да се зареди в приложението, което след верификация да подпише електронно. Чрез предоставянето на възможност за улеснено подписване предоставяме допълнителен инструмент на обществото, който да спомогне едновременно за постигане на заложените цели, но също така за изграждане на доверие към администрацията и възможност за ангажиране на обществото за преминаване към дигитални административни услуги, наред с това към развитието на самата администрация за предоставяне на повече дигитални услуги и намаляване на сроковете за тяхното предоставяне.

15. Надграждане на информационни системи INCOLAB и NATURA 2000

Проектът има за цел да разшири функционалностите на съществуващите системи INCOLAB и NATURA 2000, свързани с опазването на околната среда. Включва автоматизирано наблюдение и анализ на екологичните данни чрез изкуствен интелект, както и подобрения в достъпа до информация за гражданите и специалистите. Освен улеснение на служителите на РИОСВ относно събиране на качествени и количествени данни по отношение състоянието на защитените зони, по-лесно и достъпно ангажиране на обществеността, по-онагледена информираност относно балансирано реализиране на инвестиции, информационната система ще допринесе до ограничаване на разходите за извършване на полеви наблюдения на инспекцията. Системата ще допринесе до оптимизиране на работния процес, улесняване във вземането на решения; намаляване на товареността на служителите в изпълнение на служебните си задължения, което няма да повлияе върху качеството на работа, а точно обратното – ще допринесе за по-качествено ѝ изпълнение.

Краткосрочният ефект от приложението на такава информационна система е свързан с:

- улеснено събиране на данни и анализ на настъпилите промени за 15 години в защитените зони
- изработване на качествени Планове за управление с актуални полеви данни;
- повишена точност на локализиране на местоположенията на извършени нарушения в защитените зони;
- улеснение на служителите на РИОСВ в събирането на данни;
- по-добра информираност на обществеността по отношение на защитените зони от екологичната мрежа „Натура 2000“, в това число и примери за добри, устойчиви и балансирани начини за реализиране на инвестиционни инициативи в защитените зони.

В дългосрочен план системата би съдействала за:

- поддържане на постоянна база данни относно предмета на опазване на защитените зони;
- анализ на постигането на целите, заложи в Плановете, при изпълнение на набелязаните мерки за подобряване и/или възстановяване на природни местообитания и/или местообитания на видове, както и на популации на видове, имащи значение за Общността;

- Анализ на настъпващи промени от естествен и антропогенен характер, както и своевременно идентифициране на нови/продължаващи заплахи за предмета на опазване и/или целостта на защитените зони;
- Събиране на основни данни, на база на които да се извършва анализ, необходим за актуализиране на Плановете на управление (актуализиране на 6 години максимум).

16. Попитай (за съвет) експерта

Иновативната идея предлага изграждане на мрежа за споделяне на знания сред служителите в държавната администрация под формата на форуми и/или "въпроси и отговори" в различни направления от дейността на държавната администрация. Идеята е служителите работещи в държавната администрация да могат да попитат своите колеги, по отношение на вълнуващи ги въпроси от работа си и да получат компетентен експертен отговор. Да се създаде мрежа за обмен на въпроси и отговори, идеи и добри практики на работещите в държавната администрация (напр. в сферата на УЧР, регионални политики, административен контрол, държавна собственост и др.)

17. Да намалим хартията в държавната администрация

Тази инициатива цели дигитализацията на административните процеси, намаляване на използването на хартиени документи и въвеждане на електронен документооборот. Предполага се, че за подобряване на така досегашна създадена виртуална среда за междуведомствен електронен обмен, вероятно може да представлява интерес и всяко направено предложение, с цел широко обхватна и възможна приложимост за реализацията на тази политика, съобразно заложените мерки за начина и обмен на документи (за трансфер на високо мащабни и обемни файлове) чрез създадената настояща работна среда на трансфер на служебни документи, чрез изградената вече СЕОС (Система за Електронен Обмен на Съобщения) и ССЕВ (Система за сигурно електронно връчване) администрирани от МЕУ. Самата деловодна междуведомствена кореспонденция може да служи основно като придружителен документ в който се указва или предоставя, чрез необходимата криптирана интернет връзка, или пин код за ползване на пакета от необходимият пакет от документи и от който пакет може всеки кореспондент по собствена воля да си разпечатва на хартия определени страници от ползания файл. Очакваните резултати включват по-бърза обработка на документите, спестяване на ресурси и подобряване на екологичната устойчивост на администрацията.

18. Иновации за развитие на човешкия актив

Проектът се фокусира върху внедряването на нови подходи за обучение и развитие на служителите в държавната администрация. Включва използване на виртуална реалност, интерактивни платформи за обучение и персонализирани програми за развитие, които ще повишат компетентността и ефективността на държавните служители. Акцент в направените предложения е фокусът към човека, който в следствие на количествени и качествени измерители е пренебрегван, като са налице сериозни емоционални и нервно-психични претоварвания сред служителите. Мотивите относно визираните идеи се отнасят до цялостното подобряване на средата, условията на труд, пакета от социални придобивки, общата фирмена култура, в т.ч. на ниво ръководство на институцията – да

има свободна комуникация и пряка чуваемост между експертите и преките ръководители, възможности за кариерно развитие, в т.ч. на ниво политически кабинет, при изявени и доказани лидерски качества и компетенции, са основните критерии служителите да се чувстват мотивирани, вдъхновени и респективно постигащи по-високи резултати.