

## **ИЗМЕРИМИ ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО**

**Включени в Програма за реализация на Плана за развитие на община Стражица за 2009 година в съответствие със Системата за управление на качеството съгласно ISO 9001:2008 в Общинска администрация град Стражица**

**Към Приоритет 4, цел 2 на Програма за реализация на Плана за развитие на община Стражица за 2009 година**

**ПРИОРИТЕТ 4:** Регионално, трансгранично и международно сътрудничество и партньорство и изграждане на съвременна институционална среда.

**Цел 2:** Развитие на институционалния и административен капацитет

1. Укрепване капацитета на местната власт.
2. Подобряване на качеството на услугите предоставяни от местните власти.

**Измерими цели по качеството:**

- 1. Насоченост към клиента: Разширяване възможностите за достъп до административни услуги:**
  - Въвеждане административно обслужване на гражданите през интернет;
  - Информирание населението от селата за обхвата на административно обслужване.
- 2. Привличане на персонала: Създаване възможност за обучение чрез осигуряване на ресурси**
  - Чрез ИПА – 10 служители
  - Други организации – 20 служители
- 3. Подобряване качеството на административните услуги:**
  - Въвеждане програмен продукт за чертане на скици за населените места с цифров модел на кадастъра

## АНАЛИЗ

### **На изпълнението на измеримите цели по качеството, включени в Програма за реализация на План за развитие на Община Стражица**

#### **По 1.Насоченост към клиента: Разширяване възможностите за достъп до административни услуги:**

- Въвеждане административно обслужване на гражданите през интернет;
- Информирание населението от селата за обхвата на административно обслужване.

През 2009 година общината предостави възможност на клиентите да проверят хода на преписката/заявката за услуга през интернет.

Администрацията разработи и представи проект по ОПАК за въвеждане административно обслужване на гражданите през интернет / заявяване на услугите чрез кметствата /, но той не беше одобрен за финансиране. Причини: финансират се големи партньорски проекти със значително /в пъти/ по-голям брой бенефициенти, които ще се ползват от услугата.

Общинската администрация се включи като партньор/бенефициент/ на проект на Областна администрация Велико Търново. Проектът е на стойност 658 хил. лева и предвижда изграждане на интегрирана информационна система между няколко общини и областна администрация, която да се ползва от населението и бизнеса.

Необходимо е да се потърси друг източник за финансиране на общинския проект, в частта му за софтуерен продукт, въвеждане и обучение на персонала и интегрирането му с наличния в администрацията.

#### **4. По 2.Привличане на персонала: Създаване възможност за обучение чрез осигуряване на ресурси**

- Чрез ИПА – 10 служители
- Други организации – 20 служители

До 10 – ти юли 2009 г. обучение са преминали 16 служители, като 5 от тях – повече от едно, в съответствие с разработения Годишен план за обучение.

След приемане на Антикризисната програма за финансова стабилизация през бюджетната 2009 г. през м.юни, за остатъка от периода, външните обучения бяха спрени. За 13 са издадени сертификати или удостоверения за успешно завършено обучение на служителите.

През одитирания период са проведени 7 вътрешни обучения и работни срещи. Провеждат се в работно и извънработно време, не се издават сертификати/удостоверения, но темите и дневния ред са актуални и полезни за работата на служителите и администрацията.

**По т.3. Подобряване качеството на административните услуги:**

- Въвеждане програмен продукт за чертане на скици за населените места с цифров модел на кадастъра

Програмният продукт е закупен, служителката е обучена и го прилага за изработване на служебни скици за населените места с цифров кадастър. Нормативно ограничение все още не позволява за съжаление прилагането му за обслужване на населението.

Заклучение:

Измеримите цели по качеството са изпълнени максимално възможно при съществуващата обективна обстановка.

Изготвил:

Елена Йорданова, секретар на общината

5-ти октомври 2009 година

## АНАЛИЗ

### **На изпълнението на измеримите цели по качеството, включени в Програма за реализация на План за развитие на Община Стражица**

Изпълнението по т.1 и т.3 е отчетено през 2009 година. Програмата за изпълнение на План за развитието на община Стражица не е актуализирана, по тази причина отчитаме изпълнението по т.2.

#### **По 2. Привличане на персонала: Създаване възможност за обучение чрез осигуряване на ресурси**

До 21 –ви октомври 2010 г. обучение са преминали 12 служители, като 3 от тях – повече от едно, в съответствие с разработения Годишен план за обучение. За 7 от обученията са издадени сертификати за успешно завършено обучение на служителите.

Предстоят обучения на 2 служители в ИПА, включени в Годишния план.

През одитирания период са проведени 3 вътрешни обучения и работни срещи. Провеждат се в работно и извънработно време, не се издават сертификати/удостоверения, но темите и дневния ред са актуални и полезни за работата на служителите и администрацията.

От 22-ри октомври предстоят общи събрания в селата от общината, по график, предложен от кметовете и кметските наместници, за обсъждане на проекта за бюджет за 2011 година и проблеми на населението.

Заклучение:

Измеримите цели по качеството са изпълнени максимално възможно при съществуващата обективна обстановка.

Изготвил:

Елена Йорданова, секретар на общината

20-ти октомври 2010 година