

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От **КОНСУЛСИС ООД**,

(наименование на участника)

с ЕИК/БУЛСТАТ/ЕГН: **201939882**

и подписано от **Ангел Георгиев Георгиев**




(трите имена)

в качеството му на **Управител**

(длъжност)

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С настоящото представяме нашето Техническо предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет: „Организация и провеждане на обучения по компютърни, ключови и управленски компетентности“ по проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

1. 
2. 
3. 

СЪДЪРЖАНИЕ

1. ПОДХОД И СТРАТЕГИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА.....	5
1.1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА И ПОРЪЧКАТА.....	5
1.1.1. Информация за проекта.....	5
1.1.2. Основни характеристики на поръчката, според Техническата спецификация.....	6
1.2. АНАЛИЗ НА ЦЕЛИТЕ И ОЧАКВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ НА ПОРЪЧКАТА.....	8
1.3. АНАЛИЗ НА ОБВЪРЗАНОСТТА НА ЦЕЛИ, ДЕЙНОСТИ, ПОДДЕЙНОСТИ И РЕЗУЛТАТИ.....	14
1.3.1. Обвързаност между общата цел и специфичните цели на поръчката.....	14
1.3.2. Обвързаност между Специфична цел 1 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката.....	16
1.3.3. Обвързаност между Специфична цел 2 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката.....	18
1.3.4. Обвързаност между Специфична цел 3 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката.....	20
1.4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯТА.....	21
1.5. КОНЦЕПЦИЯ ЗА СЪДЪРЖАНИЕТО НА УЧЕБНИТЕ МАТЕРИАЛИ.....	34
1.6. СЪДЪРЖАНИЕ, ПРОГРАМИ, ТЕМИ И ГРАФИЦИ НА ОБУЧЕНИЯТА.....	35
1.6.1. Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност.....	35
Поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност.....	35
Поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината.....	47
1.6.2. Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности.....	56

Поддейност 2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани.....	56
Поддейност 2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи.....	64
Поддейност 2.3. Обучение за лична и екипна ефективност	69
Поддейност 2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация. .	77
Поддейност 2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.....	84
1.7. ОПИСАНИЕ НА РЕСУРСИТЕ, КОИТО ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ЩЕ ПРЕДОСТАВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТИТЕ В ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА	91
1.7.1. Технически ресурси и услуги за изпълнение на поръчката.....	91
1.7.2. Човешки ресурси и разпределение на задачите и отговорностите между членовете на екипа, ангажиран с организацията и провеждането на обученията.....	96
1.8. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ВЪЗМОЖНИ МЕСТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ И УСЛОВИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИЗНЕСЕНИТЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДЕЙНОСТ 2	101
1.9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ИЗХРАНВАНЕ НА УЧАСТНИЦИТЕ В ОБУЧЕНИЯТА – ПРИМЕРНИ МЕНЮТА	104
2. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ ПРИ РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПОРЪЧКАТА.....	106
2.1. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ, ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА	106
2.2. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА РАБОТАТА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА	107
Механизъм на вътрешно-екипна координация и начин за разпределение на задачите. Комуникацията в екипа за изпълнение ще бъде осъществявана в съответствие с вътрешните правила на изпълнителя, при спазване на принципа за най-бързия и ефективен начин и канал за комуникация.....	110

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

2.2.4. Мерки за контрол на качеството на изпълнение на обученията	111
2.3. СРОК ЗА ОРГАНИЗИРАНЕ НА ВСЯКО ЕДНО ОТ ОБУЧЕНИЯТА	113
2.4. ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА	114
2.4.1. Подход за управление на потенциалните рискове, посочени в техническото задание от възложителя.....	114
2.4.2. Методи за управление на риска и контролни дейности.....	115
2.4.3. Анализ и оценка на идентифицираните рискове за поръчката	119
2.5. ЛИНЕЕН ГРАФИК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ (ПО СЕДМИЦИ)	128

1. ПОДХОД И СТРАТЕГИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА И ПОРЪЧКАТА

1.1.1. Информация за проекта

Предмет на публичната покана са част от дейностите по проект, финансиран по ОПАК и осъществяван от Община Рила. Проектът е фокусиран целево към повишаване на квалификацията, професионалните умения, ключовите и управленските компетентности на администрацията в община Рила. Планираните обучения включват служители в общината, описани като целева група и успешната реализация на дейностите се очаква да доведе до повишаване на мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията и съответно подобряване на предоставяните услуги на гражданите и бизнеса от страна на администрацията. В техническата спецификация на поръчка Възложителят е описал следната информация за проекта:

Обща цел на проекта:

- Да се повиши квалификацията на служителите от общинска администрация Рила чрез обучения в страната.

Специфични цели на проекта:

- Да се повиши нивото на професионалните знания на общинските служители чрез обучения в ИПА.
- Да се повишат ключовите и управленските компетентности на общинските служители.
- Да се повиши компютърната компетентност на общинските служители.
- Да се повиши мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Целеви групи:

- Служители на общинска администрация Рила.
- Кмет на община, заместник кметове.
- Кметски наместници.

Дейности по проекта:

- Дейност 1. Обучения в Института по публична администрация
- Дейност 2. Обучения за компютърна компетентност
- Дейност 3. Обучения по ключови и управленски компетентности
- Дейност 4. Информация и публичност

1.1.2. Основни характеристики на поръчката, според Техническата спецификация

Обект на поръчката:

- Предоставяне на услуги по организация и провеждане на обучения.

Предмет на поръчката:

- Организация и провеждане на обучения по компютърни, ключови и управленски компетентности.

Обща цел на поръчката:

- Да се повиши квалификацията на служителите от общинска администрация Рила чрез обучения в страната.

Специфични цели на поръчката:

- Да се повишат ключовите и управленските компетентности на общинските служители.
- Да се повиши компютърната компетентност на общинските служители.
- Да се повиши мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- **Дейност 1 – Обучения за компютърна компетентност**, включваща следните обучения:
 - Поддейност 1.1 – Обучение за дигитална компетентност;
 - Поддейност 1.2 – Обучение за електронно управление на общината.

- **Дейност 2 – Обучения по ключови и управленски компетентности**, включваща следните обучения:
 - Поддейност 2.1 – Обучение за работа със специфични групи граждани;
 - Поддейност 2.2 – Обучение за работа с нормативни документи за неюристи;
 - Поддейност 2.3 – Обучение за лична и екипна ефективност;
 - Поддейност 2.4 – Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация;
 - Поддейност 2.5 – Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.



1.2. АНАЛИЗ НА ЦЕЛИТЕ И ОЧАКВАНИТЕ РЕЗУЛТАТИ НА ПОРЪЧКАТА

Обявеният предмет на поръчката е „организация и провеждане на обучения по компютърни, ключови и управленски компетентности“, а обекта на поръчката е „предоставяне на услуги по организация и провеждане на обучения“.

Очакванията от обществената поръчка са да бъде избран изпълнител, който да реализира качествено и професионално заложените обучения по определените дейности и поддейности. В процеса на подготовка на проекта, Възложителят е формулирал основните цели, към които е насочено неговото изпълнение. Заявената обща цел на поръчката е „да се повиши квалификацията на служителите от общинска администрация Рила чрез обучения в страната“ и тя резонно съвпада с общата цел на проекта. Общата цел се реализира чрез трите специфични цели на поръчката:

1. Да се повишат ключовите и управленските компетентности на общинските служители.
2. Да се повиши компютърната компетентност на общинските служители.
3. Да се повиши мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията.

Определените целеви групи на проекта, съответно на поръчката са служителите на общинска администрация Рила, като към тях се включват и кмета на общината, заместник кметовете и кметските наместници в селата на общината.

Настоящата поръчка е организирана около реализацията на две основни дейности:

Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност

Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности

В изпълнение на обявената поръчка трябва да бъдат тези две дейности, с поддейности, както следва:

Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, включваща следните обучения:

- **Поддейност 1.1.** Обучение за дигитална компетентност;
- **Поддейност 1.2.** Обучение за електронно управление на общината.

Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, включваща следните обучения:

- **Поддейност 2.1.** Обучение за работа със специфични групи граждани;
- **Поддейност 2.2.** Обучение за работа с нормативни документи за неюристи;
- **Поддейност 2.3.** Обучение за лична и екипна ефективност;
- **Поддейност 2.4.** Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация;
- **Поддейност 2.5.** Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.

След задълбочен преглед и анализ на дефинираните в техническото задание от документацията по настоящата обществена поръчка основна и специфични цели, резюмето на проекта в Информационната система за управление и наблюдение на структурните инструменти на ЕС в България, както и на описаните от Възложителя изисквания към изпълнението, дейностите и очаквани резултати, може да се направи извода, че извършването на услугата и постигането на резултатите от нея представляват най-важната част от реализацията на проекта на община Рила.

Формулираните от Възложителя очаквани резултати са ясно обвързани с постигането на количествени параметри, които касаят провеждането на обученията и броя на обучените служители в дейностите, предмет на настоящата поръчка. Очакваните резултати от изпълнението на поръчката, според всяка дейност и поддейност са:

По Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, включваща следните обучения, поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност:

- Проведено 1 обучение за дигитална компетентност.
- Служители преминали обучение за дигитална компетентност – 30 бр.

По Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, включваща следните обучения, поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината:

- Проведено 1 обучение за електронно управление на общината.

- Служители преминали обучение за електронно управление на общината – 12 бр.

По Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, поддейност

2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани;

- Проведено 1 обучение за работа със специфични групи граждани.
- Служители преминали обучение за работа със специфични групи граждани в три модула – 36 бр. (като всеки служител, преминал през трите модула се брои за три).

По Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, поддейност

2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи;

- Проведено 1 обучение за работа с нормативни документи за неюристи.
- Служители преминали обучение за работа с нормативни документи за неюристи – 15 бр.

По Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, поддейност

2.3. Обучение за лична и екипна ефективност;

- Проведено 1 обучение за лична и екипна ефективност.
- Служители преминали обучение за лична и екипна ефективност – 25 бр.

По Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, поддейност

2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация;

- Проведено 1 обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация.
- Служители преминали обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация – 10 бр.

По Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, поддейност

2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.

- Проведено 1 обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.
- Служители преминали обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти – 15 бр.

Възложителят е заложил и **конкретни индикатори** за измерване постигането на целта на поръчката, които трябва да бъдат постигнати след цялостното изпълнение на дейностите и поддейностите:

- Общ брой на обучените служители в администрацията – 143 бр.
- Служители успешно преминали обученията с получаване на сертификат (удостоверение) – 143 бр.
- Брой проведени обучения – 7 бр.

От проведените от екипа на „Консулсис“ ООД преглед и проучвания на доклади и публикации по темата за административната реформа, в това число и годишните доклади на Оперативна програма „Административен капацитет“ (ОПАК) могат да се направи извода, че в ситуацията на икономическа криза, обученията и повишаването на квалификацията на служителите в администрацията се явяват една от малкото възможности за задържането на квалифицирани специалисти и мотивационен механизъм за повишаване ефективността на работа и степента на удовлетвореност на държавните служители.

Доброто управление на човешките ресурси е ключов фактор в реформата на държавната администрация. Капацитетът на администрацията е предпоставка както за успешното въвеждане на принципите на по-добро управление, така и за подобряване на обслужването на гражданите.

Успешното изпълнение на дейностите, заложи в поръчката ще допринесе в значителна степен за постигане на поставените цели на проекта, което от своя страна ще спомогне за повишаване на ефективността и ефикасността на служителите на община Рила при изпълнението на задълженията им.

Очакваните крайни резултати от **обученията за компютърна компетентност** ще доведат до повишаване на мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията. Успешното провеждане на **обученията по ключови и управленски компетентности** ще доведе до създаване на устойчиви знания и умения, които служителите в администрацията ще могат да прилагат ежедневно в изпълнението на своите служебни задължения, ще повиши

тяхната активност и мотивация за работа, което ще има синергичен ефект и ще доведе до видими резултати.

Анализът изготвен от екипа на „Консулсис“ ООД на база описаните от Възложителя дейности и поддейности в поръчката, показва, че освен заложените очаквани резултати в процеса на изпълнение на проекта ще бъдат постигнати и други, **косвени резултати**. Те имат качествени характеристики, но именно тяхната реализация дава добавената стойност на проекта, възможностите за подобряване на услугите, които предоставя община Рила и за бъдещо повишаване на квалификацията, компетентността и ефективността на служителите в администрацията, и изглеждат така:

- Повишена компютърна компетентност и умения за работа със специализиран софтуер на общинските служители;
- Повишена мотивация и капацитет на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията им.
- Повишена ефективност на служителите, надградени знания и умения на служителите, които боравят с най-голям обем от документи.
- Оптимизирано време за изпълнение на текущите задачи на служителите от администрацията и повишено качество на предоставяните услуги, чрез използване на новите знания, свързани с функционални възможности на софтуера.
- Повишени ключови и управленски компетентности на общинските служители, както и тяхната мотивация за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията им.
- Придобити знания и умения за комуникация с граждани с увреждания, граждани без правни познания, неграмотни граждани и др. специфични групи;
- Подобро обслужване на гражданите от специфичните групи от страна на общинската администрация.
- Повишени знания и умения за работа с нормативни документи на служителите от администрацията, които не са юристи.
- Повишена обща правна култура и юридическа грамотност на част от служителите в администрацията.
- Подоброени умения за индивидуално организиране на работното място и време.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Надградени умения за работа в екип и постигнато по-добро познаване на функциите на отделните звена от администрацията.
- Повишена професионална мотивация и подобрени взаимоотношения между отделните членове на екипа на общината;
- Надградени управленски умения на ръководството на общината за управление на хора, екипи, лидерство и мотивиране.
- Подобрен процес на общуване между служителите и преките ръководители в администрацията;
- Повишени знания и умения на служителите за комуникация, обслужване и работа с клиенти, включително и за справяне с конфликтни ситуации.
- Цялостно повишена квалификация на служителите в община Рила.
- Цялостно подобрена работна среда в общинска администрация Рила.
- Цялостно повишено качество на предоставяните услуги на гражданите и бизнеса.

Ефективната работа на администрацията минава през създаването на екипна атмосфера, насърчаваща нововъведенията и прилагането на добри практики. Инвестициите в професионалния капацитет на общинската администрация в дългосрочен план ще доведат до създаването на институционална среда стимулираща и благоприятстваща устойчивото икономическо и социално местно развитие.

Като имаме предвид казаното по-горе, считаме че реализацията на настоящите обучения по проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, ще бъдат изключително важни и полезни за общинската администрация, за повишаването на професионалната квалификация на служителите и на качеството на изпълнение на техните дейности.



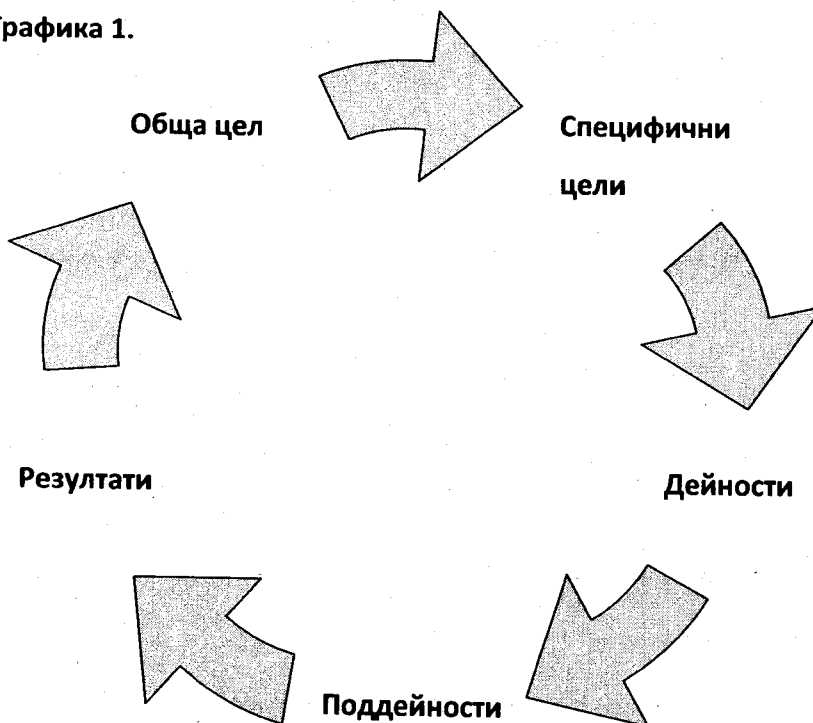
1.3. АНАЛИЗ НА ОБВЪРЗАНОСТТА НА ЦЕЛИ, ДЕЙНОСТИ, ПОДДЕЙНОСТИ И РЕЗУЛТАТИ

1.3.1. Обвързаност между общата цел и специфичните цели на поръчката

Общата цел на поръчката – Да се повиши квалификацията на служителите от общинска администрация Рила чрез обучения в страната – е пряко обвързана с реализацията и успешното изпълнение на посочените три специфични цели. Постигането на всяка от специфичните цели е декомпозирано до реализацията на определени дейности, които от своя страна до поддейности, които представляват отделните обучения.

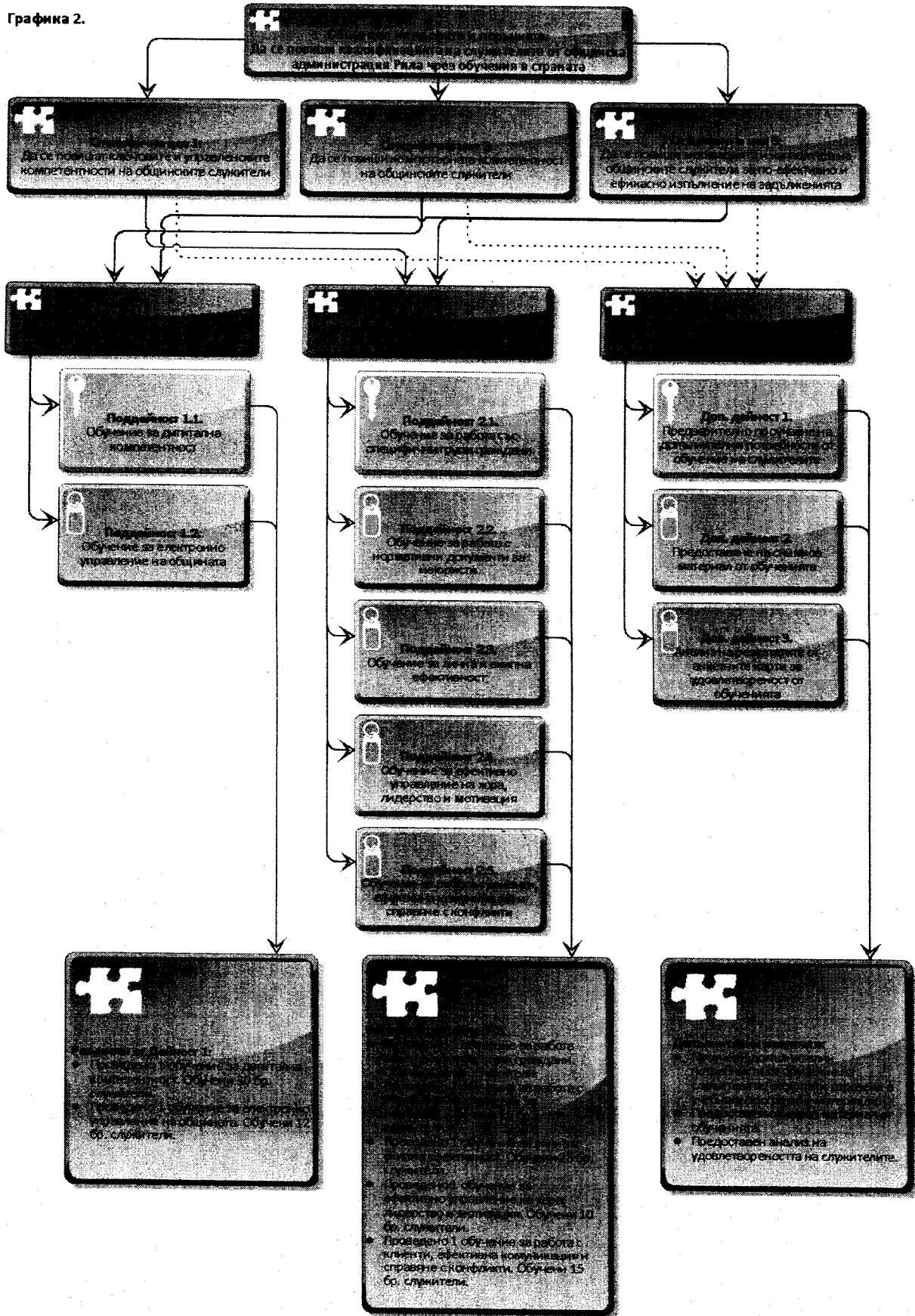
Обвързаността на процеса на реализация на целите, дейностите, поддейностите и очакваните резултати е представена на *Графика 1*:

Графика 1.



Логическата последователност и взаимнообвързаност между отделните елементи от изпълнението на поръчката е представена в *Графика 2*.

Графика 2.



Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

1.3.2. Обвързаност между Специфична цел 1 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката

Специфична цел 1. Да се повишат ключовите и управленските компетентности на общинските служители ще бъде постигната чрез реализацията на Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности и включените в нея Поддейности 2.1, 2.2., 2.3, 2.4, 2.5.

Чрез провеждане на обученията, предвидени в тези поддейности, ще повишат ключовите и управленските компетентности на общинските служители, както и тяхната мотивация за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията.

Формата на обученията по ключови и управленски компетентности ще бъде присъствена, като занятията ще се проведат с откъсване на служителите от работната среда, с цел постигане на по-ефективно и ефикасно усвояване на знания и умения. Обученията ще включват теоретични и практически занимания (лекции, материали за самоподготовка, индивидуални и групови задачи и упражнения, работа по казуси, въпроси и отговори, ролеви игри, симулации).

Включеното в **Поддейност 2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани**, е с продължителност от 24 учебни часа, като неговата цел е чрез придобиване на знания и умения за комуникация с граждани с увреждания, граждани без правни познания, неграмотни граждани, да се подобри обслужването на тези граждани от страна на общинската администрация. В обучението ще бъдат включени 12 участника – служители от общата и специализираната администрацията, чиито функции са свързани с обслужване и директен контакт с граждани и други потребители на услугите на общината.

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за работа със специфични групи граждани.
- Служители преминали обучение за работа със специфични групи граждани в три модула – 36 бр. (като всеки служител, преминал през трите модула се брой за три).

Включеното в Поддейност 2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи, е с продължителност от 24 учебни часа и има за цел да се повишат знанията и уменията за работа с нормативни документи на служителите от администрацията, които не са юристи, но за ефективно изпълнение на функциите си трябва да се ориентират добре в общата и специализираната нормативна база от тяхната сфера на дейност. В обучението ще бъдат включени 15 участника – служители предимно от специализираната администрация.

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за работа с нормативни документи за неюристи.
- Служители преминали обучение за работа с нормативни документи за неюристи – 15 бр.

Включеното в Поддейност 2.3. Обучение за лична и екипна ефективност, е с продължителност от 24 учебни часа и целта на това обучение е да се подобрят уменията за индивидуално организиране на работното място и време, да се надградят умения за работа в екип и по-добро познаване на функциите на отделните звена от администрацията. В него ще вземат участие 25 служителя от обща и специализирана администрация, заместник кметове, кметски наместници.

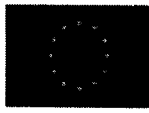
Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за лична и екипна ефективност.
- Служители преминали обучение за лична и екипна ефективност – 25 бр.

Включеното в Поддейност 2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация, е с продължителност от 24 учебни часа и си поставя за цел да се надградят управленските умения на ръководството на общината за управление на хора, екипи, лидерство и мотивиране. В обучението ще се включат 10 участника – кмет, заместник кметове, кметски наместници, директори на дирекции, началници на отдели.

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация.



- Служители преминали обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация – 10 бр.

Включеното в **Поддейност 2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти**, е с продължителност от 24 учебни часа, като неговата цел е да се повишат познанията и уменията на служители за комуникация, обслужване и работа с клиенти, особено за справяне с конфликтни ситуации. В това обучението ще бъдат включени 15 участника – служители основно от „фронт офиса“ на общината, чиито функции са свързани с обслужване и контакт с граждани и други клиенти.

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.
- Служители преминали обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти – 15 бр.

1.3.3. Обвързаност между Специфична цел 2 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката

Специфична цел 2. Да се повиши компютърната компетентност на общинските служители, ще бъде постигната чрез реализацията на Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, посредством включените в нея Поддейност 1.1 и Поддейност 1.2.

Тази дейност, чрез провеждане на предвидените обучения, ще повиши компютърната компетентност на общинските служители и мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията. Тя включва провеждането на две обучения, описани като поддейности, съответно:

Поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност (работа с електронна поща, текстообработка и електронни таблици, работа в интернет среда), е с продължителност от 60 учебни часа и има за цел да се надградят и разширят знанията и уменията на служителите за работа с основни офисни приложения, като електронна поща, текстообработващ софтуер, софтуер за електронни таблици, работа в интернет

среда. В обучението ще бъдат включени 30 участника – служители от общата и специализираната администрация, заместник кметове, кметски наместници. Участниците ще бъдат разделени на три групи, в зависимост от нивото на компютърна компетентност, с цел да се осигури висока ефективност и адаптивност на обучението.

Формата на обучението ще бъде присъствена, като занятията ще се провеждат в оборудваната зала в рамките на община Рила. Занятията ще са в работно време, като ще да бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения. При необходимост бъде използвана възможността един и същи служител да участва в повече от едно от предвидените обучения. **Един и същи служител на общината няма да бъде ангажиран с обучения повече от 4 учебни часа на ден, съгласно изискванията на Възложителя.**

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за дигитална компетентност.
- Служители преминали обучение за дигитална компетентност – 30 бр.

Поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината (електронен документооборот, деловодство и услуги), е с продължителност от 60 учебни часа и има за цел да се повиши ефективността на служителите, да се намали времето за обработка, да се редуцират грешките, идващи от документооборота и деловодната работа. Чрез теоретичното и практическото обучение ще бъдат надградени знанията и уменията на служителите, които боравят с най-голям обем от документи.

В обучението ще бъдат включени 12 участника – служителите, чиито задължения са свързани основно с деловодна работа, документооборот, предоставяне на услуги, като деловодител, архивар, специалист ГРАО, експерт общинска собственост, специалисти от отдел „МДТ“ и др.

Формата на обучението ще бъде присъствена, като занятията ще се провеждат в оборудваната зала в рамките на община Рила. Занятията ще са в работно време, като ще бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения. При необходимост бъде използвана възможността един и същи служител да участва в повече от едно от предвидените обучения. **Един и същи**

служител на общината няма да бъде ангажиран с обучения повече от 4 учебни часа на ден, съгласно изискванията на Възложителя.

Очаквани резултати от това обучение:

- Проведено 1 обучение за електронно управление на общината.
- Служители преминали обучение за електронно управление на общината – 12 бр.

1.3.4. Обвързаност между Специфична цел 3 и дейностите, поддейностите и резултатите на поръчката.

Специфична цел 3. Да се повиши мотивацията и капацитета на общ. служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията ще бъде постигната чрез изпълнението и на двете дейности – 1 и 2, съответно на техните поддейности, описани по-горе. В този смисъл, Специфична цел 3 е в пряка зависимост от доброто изпълнение на дейностите и постигането на Специфични цели 1 и 2. Това е така, защото професионалната мотивация е специфичен случай на мотивация, която е пряко обвързана с персоналната реализация в определена сфера на възможностите, които личността притежава. Повишаването на професионалната мотивация е в пряка връзка със самата работна среда, наличието на добри взаимоотношения между отделните членове на екипа, организацията на процеса на работа, спецификите на самите дейности, които трябва да извършват служителите и тяхната материална обезпеченост. Особено важен е и момента на общуване, както с преките ръководители в институцията, така и с непосредствените потребители на предоставяните услуги, в случая гражданите на община Рила. Високата мотивация е предпоставка за задържане на квалифицираните специалисти в общината, което е от ключово значение за трайното повишаване на качеството на предоставяните услуги на гражданите и бизнеса. Повишаването на капацитета на служителите в пряка връзка с подобряването на уменията им, актуализирането на техните знания, въвеждането на нови електронни и организационни технологии. С изпълнението на всички предвидени по поръчката обучения на практика ще се повишат мотивацията на служителите и техният капацитет и те ще изпълняват задълженията си по-ефективно и по-ефикасно.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

1.4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯТА

ДЕЙНОСТИ, ПОДДЕЙНОСТИ И ЕТАПИ	ИЗПЪЛНЕНИЕ
Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, включваща следните обучения:	
Поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност	Организация и провеждане на 1 обучение за дигитална компетентност за 30 служители, с продължителност 60 часа.
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. • Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. • Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение на участниците. • Разделяне на участниците на групи, в зависимост от нивото на компютърна компетентност. • Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. • Размножаване в 30 копия + 2 броя резерв на учебните материали. • Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. • Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. • Проверка и подготовка на залата за провеждане на обучението.
Етап „Провеждане на обучението“ – 15 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



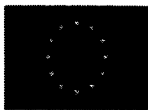
	<p>график – не повече от 4 учебни часа на ден.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Следене за регулярното попълване на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект учебителни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. • При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
Поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината (електронен документооборот, деловодство и услуги)	Организация и провеждане на 1 обучение за електронно управление на общината за 12 служители, с продължителност 60 часа.
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. • Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. • Провеждане на предварителен тест за

	<p>установяване на конкретните нужди от обучение на участниците.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. • Размножаване в 12 копия + 2 броя резерв на учебните материали. • Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. • Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. • Проверка и подготовка на залата за провеждане на обучението.
<p>Етап „Провеждане на обучението“ – 15 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания график – не повече от 4 учебни часа на ден. • Следене за регулярното попълване на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
<p>Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект учебни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка;



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. ● При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, включваща следните обучения:	
Поддейност 2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани	Организация и провеждане на 1 обучение за работа със специфични групи граждани за 12 служители в три модула, с продължителност от 24 учебни часа.
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни	Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки: <ul style="list-style-type: none"> ● Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. ● Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. ● Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение на участниците. ● Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. ● Размножаване в 12 копия + 2 броя резерв на учебните материали – за всеки модул. ● Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. ● Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. ● Логистично осигуряване на обучението: <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на автобусен транспорт от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. ○ Съгласуване и осигуряване на настаняване на участниците и лекторите в хотел минимум 3

	<p>звезди за 2 нощувки.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на зала за провеждане на обучението, оборудвана с лаптоп, мултимедиен проектор и флипчарт. ○ Съгласуване и осигуряване на кетъринг, съгласно изискванията на възложителя: 2 закуски, 3 обяда, 2 вечери и 4 кафе-паузи за участниците и лекторите.
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни	<p>на Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Провеждане на обучението по съгласувания график и програма на обучението. ● Следене за попълването на присъствените списъци от участниците. ● Заснемане на обучението. ● Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. ● Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект учебни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. ● При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
Поддейност 2.2. Обучение за	Организация и провеждане на 1 обучение за

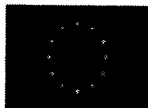


работа с нормативни документи за неюристи	работа с нормативни документи за неюристи за 15 служители, с продължителност 24 учебни часа.
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. • Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. • Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение на участниците. • Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. • Размножаване в 15 копия + 2 броя резерв на учебните материали. • Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. • Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. • Логистично осигуряване на обучението: <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на автобусен транспорт от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. ○ Съгласуване и осигуряване на настаняване на участниците и лекторите в хотел минимум 3 звезди за 2 нощувки. ○ Осигуряване на зала за провеждане на обучението, оборудвана с лаптоп, мултимедиен проектор и флипчарт. ○ Съгласуване и осигуряване на кетъринг, съгласно изискванията на възложителя: 2 закуски, 3 обяда, 2 вечери и 4 кафе-паузи за участниците и лекторите.
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни	Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

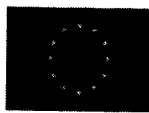
	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания график и програма на обучението. • Следене за попълването на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
<p>Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддействието включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект обучителни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. • При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
<p>Поддействие 2.3. Обучение за лична и екипна ефективност</p>	<p>Организация и провеждане на 1 обучение за лична и екипна ефективност за 25 служители, с продължителност 24 учебни часа.</p>
<p>Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддействието включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. • Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. • Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



	<p>на участниците.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. • Размножаване в 25 копия + 2 броя резерв на учебните материали – за всеки модул. • Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. • Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. • Логистично осигуряване на обучението: <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на автобусен транспорт от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. ○ Съгласуване и осигуряване на настаняване на участниците и лекторите в хотел минимум 3 звезди за 2 нощувки. ○ Осигуряване на зала за провеждане на обучението, оборудвана с лаптоп, мултимедиен проектор и флипчарт. ○ Съгласуване и осигуряване на кетъринг, съгласно изискванията на възложителя: 2 закуски, 3 обяда, 2 вечери и 4 кафе-паузи за участниците и лекторите.
<p>Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>на Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания график и програма на обучението. • Следене за попълването на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.

<p>Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект обучителни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. • При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
<p>Поддейност 2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация</p>	<p>Организация и провеждане на 1 обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация за 10 служители, с продължителност 24 учебни часа.</p>
<p>Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. • Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. • Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение на участниците. • Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. • Размножаване в 10 копия + 2 броя резерв на учебните материали. • Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението.



	<ul style="list-style-type: none"> • Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. • Логистично осигуряване на обучението: <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на автобусен транспорт от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. ○ Съгласуване и осигуряване на настаняване на участниците и лекторите в хотел минимум 3 звезди за 2 нощувки. ○ Осигуряване на зала за провеждане на обучението, оборудвана с лаптоп, мултимедиен проектор и флипчарт. ○ Съгласуване и осигуряване на кетъринг, съгласно изискванията на възложителя: 2 закуски, 3 обяда, 2 вечери и 4 кафе-паузи за участниците и лекторите.
<p>Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания график и програма на обучението. • Следене за попълването на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
<p>Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект учебни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на

	<p>обучаемите – за всеки ден от обучението;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. <ul style="list-style-type: none"> ● При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
<p>Поддейност 2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти</p>	<p>Организация и провеждане на 1 обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти за 15 служители, с продължителност 24 учебни часа.</p>
<p>Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни</p>	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Уведомяване и ангажиране на учителя за предстоящото обучение. ● Уточняване с Възложителя на участниците в обучението. ● Провеждане на предварителен тест за установяване на конкретните нужди от обучение на участниците. ● Разработване и съгласуване с Възложителя на учебна програма, график на обучението и учебни материали. ● Размножаване в 15 копия + 2 броя резерв на учебните материали – за всеки модул. ● Подготовка и размножаване на анкетни карти, присъствени списъци и други формуляри и документи за обучението. ● Разработване, съгласуване с Възложителя и отпечатване на удостоверения за участниците в обучението. ● Логистично осигуряване на обучението: <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на автобусен транспорт от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. ○ Съгласуване и осигуряване на настаняване на участниците и лекторите в хотел минимум 3

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

	<p>звезди за 2 нощувки.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Осигуряване на зала за провеждане на обучението, оборудвана с лаптоп, мултимедиен проектор и флигчарт. ○ Съгласуване и осигуряване на кетъринг, съгласно изискванията на възложителя: 2 закуски, 3 обяда, 2 вечери и 4 кафе-паузи за участниците и лекторите.
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни	<p>на Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на обучението по съгласувания график и програма на обучението. • Следене за попълването на присъствените списъци от участниците. • Заснемане на обучението. • Попълване на анкетни карти за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението. • Раздаване на удостоверения на преминалите обучението участници.
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни	<p>Този етап от изпълнението на поддейността включва реализацията на следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне и предаване на доклад за проведено обучение съдържащ следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Програма на обучението; ○ График на обучението; ○ Комплект учебни материали; ○ Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; ○ Попълнени анкетни карти за обратна връзка; ○ Копия на издадените удостоверения на обучените лица; ○ Снимков материал от обучението. • При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
Изготвяне и предаване на	Този етап от изпълнението на поддейността включва

окончателен доклад за изпълнение на поръчката – 5 дни	реализацията на следните стъпки: <ul style="list-style-type: none">• Изготвяне и предаване на окончателен доклад за изпълнение на поръчката, с описание на реализираните дейности и постигнатите резултати.• При необходимост – извършване на корекции в предадения доклад и/или приложенията към него.
--	--

1.5. КОНЦЕПЦИЯ ЗА СЪДЪРЖАНИЕТО НА УЧЕБНИТЕ МАТЕРИАЛИ

Изпълнителят ще осигури обучителни материали за участниците в обучението – на хартиен и електронен носител.

В материалите са включени работни файлове за упражнение, презентация, ръководство. Учебникът е разделен на тематично структурирани уроци. Съдържанието на обучителните материали ще съответства на предложената учебна програма и различните обучения. Изборът на форма за поднасяне на материалите е съобразен със съвременните тенденции за обучение и със спецификите на андрагогията - обучението на възрастни. Обучителните материали включват въвеждащи текстове за четене, подкрепени от презентации на слайдове, ръководства и набор от учебни материали - казуси, теми за обсъждане (упражнения) и др. Материалите съдържат още:

- Допълнителни материали за четене – материали, които предоставят допълнителна информация по даден въпрос;
- Източници за информация – източници, от които са използвани някои от текстовете, фигурите и др., и които са цитирани или преразказани;
- Връзки към други, свързани с темата източници – връзки, които предоставят полезна информация (не винаги в пряка връзка с темата) – допълнителни примери, блогове, където темата е дискутирана и др.

Обучаемите ще получат материалите за различните обучения в електронен или в книжен формат, съобразно спецификите на програмите на обученията. Допълнителни материали в електронен формат ще бъдат достъпни и на виртуален сървър, като по този начин, участниците в обученията ще могат да обогатяват и прилагат наученото.

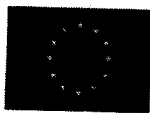
Особено внимание ще бъде отделено на книжният формат, поради това, че той може да бъде използван за самоподготовка по всяко време и на всяко място, независимо от наличните технически ресурси.

Предвидените бройки на учебните материали са съобразени с броя на обучаемите лица, като е предвиден и резерв, в случай на случайно повреждане на помагалата в процеса на обучение и съгласно изискванията на Възложителя.

Допълнителен резултат от поръчката ще бъдат предоставените в електронен формат обучителни материали, което ще допринесе за мултиплициране на ефекта на

проекта, давайки възможност да бъдат използвани при последващи вътрешни обучения в община Рила, обучение на нови служители, припомняне на наученото и т.н.

Всеки участник в обученията ще получи освен персонален комплект материали, които ще са им необходими по време на обучението и канцеларски материали – химикал, папка, бели листи. Всички учебни материали ще бъдат оформени съгласно изискванията на ОПАК, описани в документа „Задължения на бенефициентите за осигуряване на информация и публичност“.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

1.6. СЪДЪРЖАНИЕ, ПРОГРАМИ, ТЕМИ И ГРАФИЦИ НА ОБУЧЕНИЯТА

1.6.1. Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност

Поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност

Брой участници в обучението: 30, разпределени в три групи

Продължителност: 60 учебни часа, разпределени в 15 дни

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за дигитална компетентност. Служители преминали обучение за дигитална компетентност – 30 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се надградят и разширят знанията и уменията на служителите за работа с основни офисни приложения, като електронна поща, текстообработващ софтуер, софтуер за електронни таблици, работа в интернет среда. Участниците ще бъдат разделени на три групи, в зависимост от нивото на компютърна компетентност, с цел да се осигури висока ефективност и адаптивност на обучението.

Организация на учебния процес:

- Форма на обучение – дневна, присъствена;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по модули в учебни часове, не повече от 4 часа на ден на служител, включен в обучения. Занятията ще се провеждат в работно време и ще бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения.
- Учебната програма ще бъде адаптирана към конкретните нужди на отделните групи участници, на база на резултатите от предварителен тест.

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

- Знания за стандарти при изготвяне на административни и бизнес документи.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- Умения за бързо ориентиране в текстообработваща програма без значение от версията на използвания софтуер.
- Практически умения при използването на програми за текстообработка.
- Практически умения за работа с електронни таблици.
- Умения за работа в интернет среда.
- Умения за работа с електронна поща.
- Умения за използване на средства за планиране на работата (календар) и др.

Индикативна Учебна Програма. Теми и График на Обучението

Тема	Теория (ч. часове)	Практика (ч. часове)
Текстообработка – общо часове	10	15
Входящ тест		0.5
Модул: Редактиране на документ	1	0.5
Отваряне на съществуващ файл		
Придвижване в документа		
Вмъкване на текст в документ		
Маркиране на текст		
Изтриване на текст		
Запис на документа под различно име и формат		
Преместване на текст. Използване на различни техники при преместване на текст в документ		
Копиране на текст в документ		
Модул: Форматиране на текст	0.5	0.5
Използване на различни инструменти за форматиране на текст		
Форматиране на шрифт		
Форматиране на абзац, задаване на рамки и фон		
Модул: Промяна на общия вид на документа	0.5	0.5
Промяна на белите полета на страницата		

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК Експерти в действие

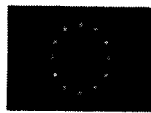


Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Вертикално подравняване на текста		
Дефиниране на край на страница		
Хоризонтално форматиране на абзац. Промяна на хоризонталните отмествания		
Поставяне на номера на страници		
Промяна ориентацията на страница		
Модул: Печат на документ	0.5	0.5
Преглеждане на документа преди печат		
Разпечатване на документ		
Модул: Използване на Шаблони и помощни инструменти при създаване на документ	1	2
Използване на документ-шаблон		
Създаване на собствен шаблон		
Създаване на постоянни заглавия на страниците		
Използване на табулатори		
Модул: Използване на редактиращи инструменти	0.5	0.5
Проверка на правопис		
Проверка за граматически грешки		
Използване на коректор на грешки		
Търсене и заместване на текст		
Използване на AutoCorrect		
Въвеждане на полета дата и час		
Въвеждане на специални символи		
Модул: Използване на автоматизирано форматиране	0.5	2
Задаване на опции AutoFormat		
Създаване на изброяващи и номерирани списъци.		
Модифициране на автоматични списъци		
Колонтитул, постоянни заглавия на страници		
Използване на format painter за прилагане на		

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

комплексно форматиране.		
Използване на auto-text		
Работа със стилове. Създаване на стилове и прилагане на стилове в документ		
Модул: Работа с изображения	1	1
Вмъкване на изображения от файлове		
Промяна размера на изображение		
Модул: Работа с многоколонен текст	1	2
Разпределение на текст в две колони		
Специфициране ширина на колони		
Настройка на разстояния между колони		
Вмъкване на вертикални разделители между колоните и прекъсване на колони		
Модул: Работа с таблици	1	2
Вмъкване на таблица		
Придвижване в таблица и маркиране на клетки		
Сливане на клетки		
Вмъкване и изтриване на редове и колони.		
Промяна на ширина на колона и височина на ред		
Добавяне на фон и рамки на таблици		
Модул: Сливане на документи чрез mail merge	0.5	0.5
Какво представлява mail merge		
Сортиране на записите от данни		
Филтриране на записи		
Модул: Групова работа с документи	1	1
Следене на промените в документа		
Приемане и отказ от промените		
Добавяне на коментари		
Защита на документа		
Създаване на различни версии на документа		



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Модул: Работа с дълги документи. Създаване на съдържание и бележки под линия на документ	1	1
Форматиране и компилиране на съдържание на документ		
Промяна на съдържание на документ		
Създаване на бележки под линия		
Изходящ тест		0.5
ОБЩО ЧАСОВЕ		25

Тема	Теория (уч. часове)	Практика (уч. часове)
Работа с електронни таблици – общо часове	10	15
Входящ тест		0.5
Модул: Редактиране и форматиране на работен лист	0.5	0.5
Промяна на размера на редове и колони		
Вмъкване и изтриване на редове и колони		
Скриване и замразяване на редове и колони		
Преместване, копиране и изтриване на съдържанието на клетки		
Търсене и заместване на данни		
Използване на серии от данни		
Модул: Форматиране на клетки	1	1
Прилагане на формат към клетка		
Форматиране на текстови и числови данни		
Подравняване на съдържанието в клетка		
Задаване на рамки и фон на клетки		
Обединяване на клетки, създаване на заглавия на таблици		
Създаване, редактиране и премахване на коментари към клетка		

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Изтриване на характеристики на клетка		
Модул: Използване на формули	1	2
Въвеждане и редактиране на формули		
Копиране и вмъкване на формули		
Използване на абсолютни и относителни адреси на клетки		
Модул: Използване на функции	1	2
Вмъкване на функция		
Използване на бутона AutoSum		
Някои най-често използвани функции (SUM, AVERAGE, MIN, MAX, SUMIF)		
Основни функции за дата и час (TODAY, NOW, YEAR, MONTH, DAY)		
Модул: Създаване и форматиране на диаграми	1	2
Серии от данни, подготовка на данните за графичното им представяне		
Създаване на диаграма, основни стъпки		
Редактиране на елементите на диаграма		
Добавяне на обекти към диаграми		
Модул: Отпечатване на работен лист	0.5	0.5
Промяна на ориентацията на страница и мащаба при печат		
Промяна на белите полета и центриране на работния лист		
Добавяне на горен и долен колонтитул		
Настройка и изтриване на печатна област		
Вмъкване и премахване на прекъсвания на страница		
Модул: Статистически и логически функции в Excel	1	1
Статистически функции (COUNT, COUNTIF, COUNTA, COUNTBLANK)		

Логически функции (IF, AND, OR, NOT)		
Модул: Функции за търсене, финансови функции, функции за дата и час	1	1
Функции за търсене и адресиране (VLOOKUP, HLOOKUP)		
Функции за дата и час (YEAR, MONTH, DAY, WORKDAYS, NETWORKDAYS)		
Модул: Работа със списъци с данни	1	1
Създаване и форматиране на списък с данни		
Сортиране на записи в списък		
Настройване на филтър за извеждане на записи по критерии		
Модул: Работа с обобщена таблица и обобщена диаграма	1	1
Създаване на обобщена таблица (Pivot table)		
Модифициране на обобщена таблица		
Създаване и модифициране на обобщена диаграма		
Модул: Защита на работните книги и поделянето им за групов работен	1	1
Защита на работни листове		
Защита на структурата на работна книга		
Създаване на резервно копие на файл		
Задаване и премахване на парола за защита на файл		
Поделяне на работна книга		
Следене на промените в работна книга		
Сравняване и сливане на работни книги		
Приемане и отказ от направени промени		
Изходящ тест		1.5
ОБЩО ЧАСОВЕ		25

Тема	Теория	Практика
------	--------	----------

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

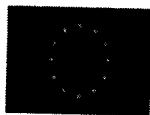
	(уч. часове)	(уч. часове)
Работа в интернет среда и използване на средства за планиране на работата (календар) – общо часове	4	6
Опасности и безопасност в Интернет. Защита от вируси, спам, фишинг	1	1
Облачни услуги и принципи за работа с облачните технологии	1	1
Работа с онлайн библиотеки, отдалечен достъп до ресурси и бази данни	1	1
Планиране на работата чрез календар и електронна поща	1	2
Изходящ тест		1
ОБЩО ЧАСОВЕ		10

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват със заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с нуждите на общинските служители, с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Тази програма е изготвена специално да общинска администрация и гарантира бързо и ефективно справяне с ежедневни задачи и подобряване на работата с граждани.

Обучението включва теоретични и практически занимания за работа с текстообработващ софтуер, а именно: създаване, редактиране и съхраняване документи, форматиране на текстове, работа с таблици, колони и други форматиращи свойства, създаване на графики, диаграми, създаване и използване бланки за документи, използване на сложни функции, като макроси, задаване на версии на документа и инструменти за проверка и редакция, работа с бележки под линия, създаване на циркулярни писма и др.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Обучението включва и теоретични и практически занимания за работа с електронни таблици, като след завършване на курса, участниците ще могат да се справят с дейности по създаване на таблици, форматиране, запазване и отпечатване на документ, настройка на списъци, автоматизиране на еднотипни дейности чрез шаблони и макроси, създаване и обработване на графики и диаграми, работа с основни формули и др.

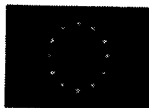
Обучението включва и теоретични и практически занимания за работа в интернет среда и използване на средства за планиране на работата, като включените модули ще надградят и разширят знанията и уменията на служителите за работа с електронна поща, работа в Интернет, ползване на календар и други полезни офисни приложения.

МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, практически, чрез тренажори. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Метод на коментирани упражнения	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	При този метод обучаемите осмислят всяко действие преди да са го извършили. Дава възможност своевременно да се отстраняват допуснатите грешки. Пример: Създават се електронни таблици, съдържащи данни от различен тип, преди да се пристъпи към решаването на задачата се прави анализ на използваните данни и възможностите за тяхното форматиране. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.
Метод на вариативни упражнения	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	Методът дава възможност за прилагане на знанията при нови условия. Пример: Обучаемите са запознати с възможностите за съхраняване и обработване на файлове в текстообработваща система, необходимо е да се приложат тези знания при изучаването на електронни таблици, ако в софтуера има аналогична структура в менюто, директно могат да прилагат знанията си в новия материал, ако има известни различия, те се

	<p>обясняват от учителя.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Ситуационен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Този метод има голяма евристично-приложна стойност. Негова отличителна черта е подборът на реална ситуация от живота (проблемна ситуация), типична за даден вид човешка дейност. Методът дава добри възможности за движение от конкретното към абстрактното. Методът е със силно влияние в обучението за работа с електронни средства и ИТ, поради характера на обектите и явленията, които се изучават. Ситуационният метод се прилага при изучаване на алгоритмите, текстообработка, електронни таблици, бази от данни.</p> <p>Методът ще се прилага в теоретичната част на обучението.</p>
Метод на практическата работа	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Чрез този метод се проверяват знанията, вижда се тяхната ценност, свързват се с практиката. Разглежданите задачи в текстообработка, електронни таблици, бази от данни и др. имат пряко практическо приложение. Те възникват в ежедневната работа, така че упражненията по компютърни умения имат ясно изразен практически характер.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Анализ на ситуацията	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Анализът на ситуацията от различни гледни точки подтиква обучаемите да търсят различни варианти за решение и това стимулира мисленето им, актуализирането на придобитите умения и навици в нов контекст. Важна характеристика на метода е творческото приложение в нови условия на придобития познавателен опит и търсенето на оптимално решение. Този метод се използва за задълбочаване и систематизиране на познанията, преценяване на равнището на подготовката, развитието на определени способности, формиране стил на</p>



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

	<p>мислене, отношение и интерес към определени страни на проблематиката.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Проектен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Проектът се разбира като тема за проучване в контекста на дидактическите задачи, успешното разработване на което изисква както теоретични познания, така и практически.</p> <p>Проектът се използва при изучаването на модулите за текстообработка, електронни таблици, бази от данни, системи за презентации, интегриране на дейности. Проектите водят до голямо разнообразие и възможност за проява на творчество от обучаемите. Проектът може да бъде разработван индивидуално или групово. При индивидуалните проекти, той може да има и оценъчна функция за знания, умения и творческия подход на обучаемите. При груповите проекти се формират важни умения за работа в екип.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Метод на обучение чрез тренажори	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>В компютърните обучения успешно се прилага обучението чрез тренажори. В повечето програмни продукти съществуват така наречените помощници или TUTORIAL, които позволяват обучаемите самостоятелно с подходящо за тях темпо да усвоят определени знания, умения и навици. Например при работа в среда с MS Windows успешно може да се използва Windows Tutorial. Използването на тренажора дава възможност за съчетаване на метода с допълнителни обяснения и демонстрации.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Тема от програмата: Въвеждане и редактиране на формули

Задача: Като се използва файл „Salary.xlsx“, извършете следните действия:

1. В колони С и D въведете начални и крайни дати за всеки служител, съобразени с текущия месец. На ред 14 въведете данни за нов служител – Анна Петрова със заплата 34 лв. на ден.
2. Между колони D и E вмъкнете нова колона, озаглавена **Дни**.
3. Редактирайте съдържанието на клетки:
 - a. A4 – ДОД %
 - b. A5 – Осигуровки %
 - c. I8 – Всичко за получаване
4. Преименувайте първият работен лист Sheet1 на Salary.
5. Въведете формули, изчисляващи:
 - a. В клетка E9 – броя на работените дни, получени като разлика между крайната и начална дата.
 - b. В клетка G9 – брутната заплата, получена при умножението на броя дни по заплащането на ден.
6. Копирайте формулите за Броя дни и Брутната заплата, така че да присъстват във всички редове, в които ще има въведени данни в таблицата.
7. Като използвате абсолютен адрес, където е необходимо, въведете формулите, изчисляващи:
 - a. В клетка H9 – сумата за Данък Общ Доход, използвайки информацията в клетка B4.
 - b. В клетка I9 – сумата за Осигуровки, използвайки информацията в клетка B5.
8. Копирайте формулите за Данък Общ Доход и Осигуровки, така че да присъстват във всички редове, в които ще има въведени данни в таблицата.
9. В клетка J15 използвайте функция за намиране на сумата от всички заплати.
10. Да се въведат функции, изчисляващи:
 - a. В клетка A2 – текущата дата
 - b. В клетка F1 – месецът, извлечен от текущата дата
11. Да се въведат функции, изчисляващи:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

- a. В клетка J16 – най-голямата заплата от всички заплати в списъка
 - b. В клетка J17 – средната заплата спрямо всички заплати в списъка
12. Форматирайте данните от колона “Надница” във формат за валута.

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Изпълнение на практически задачи;
 - Справяне с индивидуални задачи.

Поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината

Брой участници в обучението: 12

Продължителност: 60 учебни часа, разпределени в 15 дни.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за електронно управление на общината. Служители преминали обучение за електронно управление на общината – 12 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се повиши ефективността на служителите, да се намали времето за обработка, да се редуцират грешките, идващи от документооборота и деловодната работа. Чрез теоретичното и практическото обучение ще бъдат надградени знанията и уменията на служителите, които боравят с голям обем от документи. Практическото обучение ще бъде проведено чрез използване на наличния в община Рила деловоден софтуер и на други програмни продукти. Учебната програма ще бъде адаптирана към конкретните нужди на отделните групи участници, на база на резултатите от предварителен тест.

Организация на учебния процес:

- Форма на обучение – дневна, присъствена;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по модули в учебни часове, не повече от 4 часа на ден на служител, включен в обучения;
- Занятията ще се провеждат в работно време и ще бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения.
- Учебната програма ще бъде адаптирана към конкретните нужди на отделните групи участници, на база на резултатите от предварителен тест.

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

- По-добро познаване на основните принципи и функции за управление на цифрова информация, електронен документооборот и деловодство.
- Употреба на възможностите на софтуера за управление на работни процеси, анализ, създаване на справки, работа с електронно подписани документи и др.
- След завършване на обучението, участниците ще могат да управляват работни процеси, подготвят справки.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ИНДИКАТИВНА УЧЕБНА ПРОГРАМА. ТЕМИ И ГРАФИК НА ОБУЧЕНИЕТО

Теми	Теория (уч. часове)	Практика (уч. часове)
Обучение за електронно управление на общината – общо часове	30	30
<i>Входящ тест</i>		2
Създаване на документи и електронно деловодство	1	1
Електронни административни услуги	1	1
Справки	1	1
Създаване на документи по потребителски образци	1	1
Деловодна регистрация на хартиени документи, сканирани документи, неподписани електронни документи, електронно подписани документи	1	1
Автоматично регистриране, водене и приключване на преписки по кореспонденти, поддържане на реални и виртуални преписки и дела с документи	1	1
Автоматично регистриране на документи от e-mail с обединяване на няколко съобщения в един документ, при голям обем на прикачените файлове	1	1
Разбиване на входно e-mail съобщение, съдържащо няколко документа за деловодна регистрация на всеки	1	1
Автоматично изпращане на документи и задачи към тях на e-mail адрес с разбиване на няколко съобщения поради ограничения на обема на прикачените файлове	1	1
Регистриране и обработване на документи със специфични законови изисквания (жалби, сигнали и др.)	1	1
Автоматизирано получаване и изпращане на електронно подписани документи и съобщения през електронната поща по Интернет	1	1
Електронно подписване на съгласуване на документи, електронно подписване на особено мнение при	1	1

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

подписване на електронни документи, електронно подписване на документи и сканирани изображения		
Сканиране на хартиени документи и автоматично изтегляне на текст на документи с формат *.doc, *.xls и *.pdf за осигуряване на пълнотекстово търсене	1	1
Реализиране на електронни услуги през Електронния портал на Българското електронно правителство и през уеб сайтове на потребители	1	1
Средства за реализиране на електронни услуги на принципа „едно гише“, автоматично създаване, приемане, регистриране и маршрутизиране на подавани документи за електронни услуги и на издавани документи за електронни услуги	1	1
Съдържателно описание на документи – по теми, лица, факти, връзки между тях	1	1
Движение на документи	1	1
Електронен документооборот, управление на движението на документи, маршрутизиране на документи, контрол върху местонахождението им	1	1
Контрол върху изпълнението на задачи по документи и с устни разпореждания, електронно подписване на възлагане и изпълнение на задачи	1	1
Електронен архив	1	1
Автоматично създаване на електронни архиви от електронни и електронно подписани документи, автоматично създаване на архивни бази данни	1	1
Регистриране на отсъствия на служители и заменяне с други при предаване на документ и възлагане на задачи	1	1
Справки по характеристики на документи, задачи, преписки, дела и др. в произволни комбинации	1	1
Контрол на задачи	1	1

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Генериране на потребителски ориентирани статистически таблици и отчети, средства за редактиране на изходите	1	1
Вградени средства за контрол и защита на данните в системата, автоматичен самоконтрол на базата данни	1	1
Поддържане на системен журнал с данни за извършени правомерни или неправомерни действия със системата, възможности за справки	1	1
Защита на данните: контрол на достъпа. Процедури за резервиране на базата данни и възстановяване на всички системни файлове и данни	1	1
Изходящ тест		2
ОБЩО ЧАСОВЕ		60

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Учебната програма е изготвена специално за общинска администрация и гарантира бързо и ефективно справяне с ежедневни задачи и подобряване на обслужването на граждани, чрез оптимизиране обработката на документи и вътрешни работни процеси.

Обучението включва теоретични и практически занимания за работа с деловоден софтуер и други програмни и он-лайн продукти, като ще създаде и надгради уменията на служителите за извършване на електронно деловодство, предоставяне на електронни административни услуги, работа на „едно гише“, работа с електронно подписани документи, електронен документооборот, електронен архив и др.

След завършване на курса, участниците ще имат по-добро познаване на принципите и средствата за управление на електронна информация, електронен документооборот и деловодство, управление на работни процеси, изготвяне на справки, по-добра употреба на възможностите на деловодния софтуер на община Рила, което ще доведе до постигане целта на обучение за повишаване ефективността на служителите,

намаляване времето за обработка на документи, редуциране на грешките, идващи от документооборота и деловодната работа.

МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, практически, чрез тренажори. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Метод на коментирани упражнения	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	При този метод обучаемите осмислят всяко действие преди да са го извършили. Дава възможност своевременно да се отстраняват допуснатите грешки. Пример: Създават се електронни документи, съдържащи данни от различен тип, преди да се пристъпи към решаването на задачата се прави анализ на използваните данни и възможностите за тяхната обработка. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.
Метод на вариативни упражнения	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	Методът дава възможност за прилагане на знанията при нови условия. Пример: Обучаемите са запознати с възможностите за съхраняване и обработване на файлове в текстообработваща система, необходимо е да се приложат тези знания при изучаването на деловоден софтуер, ако в софтуера има аналогична структура в менюто, директно могат да прилагат знанията си в новия материал, ако има известни различия, те се обясняват от учителя. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.
Ситуационен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение	Този метод има голяма евристично-приложна стойност. Негова отличителна черта е подборът на реална ситуация от живота (проблемна ситуация), типична за даден вид човешка дейност. Методът дава добри възможности за движение от конкретното

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

и целевата група	към абстрактното. Методът е със силно влияние в обучението за работа с електронни средства и ИТ, поради характера на обектите и явленията, които се изучават. Ситуационният метод се прилага при изучаване на алгоритмите, текстообработка, електронни таблици, бази от данни. Методът ще се прилага в теоретичната част на обучението.
Метод на практическата работа	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	Чрез този метод се проверяват знанията, вижда се тяхната ценност, свързват се с практиката. Разглежданите задачи в бази от данни, системи за презентации и др. имат пряко практическо приложение. Те възникват в ежедневната работа, така че упражненията по електронно деловодство и документооборот имат ясно изразен практически характер. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.
Анализ на ситуацията	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	Анализът на ситуацията от различни гледни точки подтиква обучаемите да търсят различни варианти за решение и това стимулира мисленето им, актуализирането на придобитите умения и навици в нов контекст. Важна характеристика на метода е творческото приложение в нови условия на придобития познавателен опит и търсенето на оптимално решение. Този метод се използва за задълбочаване и систематизиране на познанията, преценяване на равнището на подготовката, развитието на определени способности, формиране стил на мислене, отношение и интерес към определени страни на проблематиката. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.
Проектен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с	Проектът се разбира като тема за проучване в контекста на дидактическите задачи, успешното разработване на което изисква както теоретични познания, така и практически.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

темата на обучение и целевата група	<p>Проектът се използва при изучаването на модулите за работа с бази от данни, документообработващ и деловоден софтуер.</p> <p>Проектите водят до голямо разнообразие и възможност за проява на творчество от обучаемите. Проектът може да бъде разработван индивидуално или групово. При индивидуалните проекти, той може да има и оценъчна функция за знания, умения и творческия подход на обучаемите. При груповите проекти се формират важни умения за работа в екип.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Метод на обучение чрез тренажори	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>В компютърните обучения успешно се прилага обучението чрез тренажори. В повечето програмни продукти съществуват така наречените помощници или TUTORIAL, които позволяват обучаемите самостоятелно с подходящо за тях темпо да усвоят определени знания, умения и навици.</p> <p>Използването на тренажора дава възможност за съчетаване на метода с допълнителни обяснения и демонстрации.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА:

Тема от програмата: Сканиране на хартиени документи и автоматично изтегляне на текст на документи с формат *.doc, *.xls и *.pdf за осигуряване на пълнотекстово търсене.

Практическа задача: Сканирайте и обработете предоставения ви документ, превърнете го в текст и го индексирате.

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



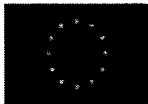
- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Изпълнение на практически задачи;
 - Справяне с индивидуални задачи.

1.6.2. Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности**Поддейност 2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани****Брой участници в обучението:** 12**Продължителност:** 24 учебни часа, разпределени в 3 дни и три модула**Очаквани резултати:** Проведено 1 обучение за работа със специфични групи граждани в три модула. Служители преминали обучение за работа със специфични групи граждани в три модула – 36 бр. (като всеки служител, преминал през трите модула се брой за три).**Характеристика:** Целта на обучението е чрез придобиване на знания и умения за комуникация с граждани с увреждания, граждани без правни познания, неграмотни граждани, да се подобри обслужването на тези граждани от страна на общинската администрация. Обучението е насочено към онези служители от общинската администрацията, чиято дейност пряко е свързана с обслужването на граждани. В рамките на обучението, обучаемите ще се запознаят със структурите на държавната администрация, специализирани организации (НПО), чиято дейност е свързана с проблемите на специфичните групи граждани, основните нормативни документи, регламентиращи тяхната дейност, и такива посочващи основните права на тези хора. Освен това, обучаемите ще получат и практически насоки за това как да работят с такива граждани, как да им оказват съдействие и помощ при необходимост и как да реагират при определени ситуации в работата си с тях.**Организация на учебния процес:**

- Форма на обучение – дневна, присъствена, изнесено обучение;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по модули и теми в учебни часове;

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Повишаване знанията на участниците относно държавни структури, специализирани организации, работещи по проблемите на хората със специални потребности;
- Повишаване знанията на участниците относно нормативната уредба, регламентираща дейността на тези организации;
- Повишаване на знанията на обучаемите относно правата на такива граждани;
- Подобряване на личните умения за работа със специфични групи граждани;
- Подобряване на индивидуалните умения за справяне със специфични ситуации, които са неизменна част от работата с такива граждани.

Индикативна учебна програма. ТЕМИ И ГРАФИК НА ОБУЧЕНИЕТО

Модули/ Теми	Теория (уч. часо ве)	Практика (уч. часове)
Ден 1		
Въведение в работата със специфични групи граждани. Специфични групи хора. Основни права на гражданите от специфичните групи	2	-
Модул 1: Работа с хора с увреждания. Тема 1. Структури на държавната администрация и специализирани организации, работещи по проблемите на хората с увреждания	1	1
Тема 2: Методи и способности при работа, комуникация и обслужване на хора с увреждания.	1	1
Разиграване на ситуации и решаване на казуси по Модул 1	-	2
Ден 2		
Модул 2: Работа с неграмотни граждани, Тема 1. Обществени предразсъдъци и стигми към специфичните групи. Поколенчески специфики на неграмотните граждани. Затруднения в общуването между граждани и администрация.	2	-

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

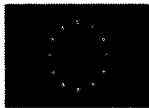
Тема 2. Методи и специфики при работата и обслужването на неграмотни граждани	2	1
Разиграване на ситуации и решаване на казуси по Модул 2	-	3
Модул 3: Работа с граждани без правни познания Тема 1. Основни характеристики на специфичната група. Проблеми на достъпа до информация и правните знания на гражданите в града и селото.	2	-
Ден 3		
Тема 2. Методи и специфики при работата и обслужването на граждани без правни познания	1	2
Разиграване на ситуации и решаване на казуси по Модул 3	-	3
Брой часове:	11 уч. часа	13 уч. часа
Брой часове общо:	24 учебни часа	

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Тази програма е изготвена специално за общинска администрация и гарантира подобряване на знанията и уменията, съответно работата на общинските служители със специфични групи граждани – неграмотни, без правни познания, хора с увреждания.

Заложените в обучението теми са в съответствие с описаните в актуалния „Анализ на потребностите от обучение за служителите в държавната администрация за 2015-2018 г.“, изготвен от Института за публична администрация (ИПА)¹ и ще

¹ http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/apo-obschch_0.pdf



надградят усилията за създаване на модерна и професионална държавна администрация.

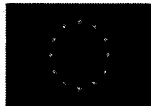
Въпреки различните разбирания за същността и измеренията на качеството на обучението на администрацията, има общопризнати изисквания, на които трябва да отговоря всяко обучение, претендиращо за високо качество и предложената тук учебна програма и нейните теми са изготвени изцяло в тези рамки.

МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, дискуссионни, опитни или емпирични. Подолу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Групова дискусия (дискуссионен метод)	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Груповата дискусия стимулира инициативността в участниците в обученията. В хода на самата дискусия е налице следното: обмяна на информация между участниците в дискусията, формулиране на различни гледни точки, възможност за критика на чуждо мнение. Предварителната подготовка включва самостоятелно запознаване от страна на участниците в обучението с необходимата информация, с цел изграждане на собствено мнение по поставената задача. По време на занятието всеки участник в дискусията има възможност да изложи своята позиция на база аргументите, които счита за важни и силни.</p> <p>В резултат на този метод ще бъдат генерирани изводи и мнения за ситуации, които се разглеждат и в реалните условия в общината – при обслужването на граждани с увреждания, такива без правни познания, неграмотни, хора с проблемно поведение и др. Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при работата в малки групи, при обобщаване на наученото и др.</p>
Решаване на казуси (интерактивен метод)	

<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Решаването на определен казус обикновено е свързано с наличието на някакъв конфликт или противоречие. Обучението чрез казуси ще даде възможност на участниците да вземат решения.</p> <p>Ролята на участниците при решаване на казуси е изключително активна: анализират ситуацията, изясняват причините за конфликта, очертават пътя за решаването му.</p> <p>Решаване на казуси е предвидено и за трите модула от обучението – работа с хора с увреждания, работа с граждани без правни познатия и работа с неграмотни граждани.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
<p>Метод на пирамидата (интерактивен метод)</p>	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При метода на пирамидата участниците в обучението ще работят индивидуално, по двойки, четворки или осмици и т.н. нарастването на броя на членовете във всяка следваща група в геометрична прогресия е съществена характеристика на този метод. Методът на пирамидата ще позволи да се постигне конкретно обобщение чрез анализиране и осмисляне на информацията на различни нива.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
<p>Брейнсторминг (Мозъчна атака) – интерактивен метод</p>	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Мозъчната атака е популярен метод за генериране на идеи. Тя е най-подходяща за бързо провокиране на асоциации по определена тема. Асоциациите се записват на дъска и се използват за обобщаване мнението на цялата група. Резултат от прилагането на метода е извличането на общи за групата характеристики.</p> <p>Брейнстормингът ще се използва широко в обучението – основно за генериране на предложения за решения по дадени задачи и казуси.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>

**Работилница – опитен метод**

Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група

Работилницата е инструмент, в който материалът не се предава от лектора към участниците в обучението, а се извлича от самите участници, като по този начин те се въвличат по-силно и активно в процеса на учене. Това е процес на учене чрез преживяване. Много подходящ инструмент е за създаване на стратегия за действие при наличието на конкретен проблем или ситуация, на която трябва да се намери решение. Работилницата е средство за обмяна на знания и специфичен опит между обучаемите. Основната цел на този инструмент е да въвлече участниците в процеса на работа и да извлече от тях синтезирано познание в конкретна ситуация, произхождащ от техния опит и практика. Резултат от прилагането на техниката „работилница“ е постигане на практически умения от изучаваните теми. Работилницата ще се използва за споделяне на добър или лош опит на участниците в общуване и работа със специфични групи граждани. **Методът ще се прилага в практическата част на обучението.**

Симулация – ситуационен метод

Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група

Участниците разиграват конкретна ситуация в условия възможно най-близки до условията на реално случваща се ситуация. Методът е полезен, когато за изпълнението на някои задачи се изисква практика или когато се отиграва реална случка, свързана с работата на участниците в обучението. Методът позволява обучаваните да приложат пряко усвоеното по време на обучението. Симулацията може да е само част от дейността. Задължително условие е симулацията да се доближава възможно най-много до действителните условия, така че да позволява на участника да пренесе пряко усвоеното в реалността. Резултат от прилагането на симулациите е постигане на практически умения от изучаваните теми.

	<p>Симулацията ще бъде използвана за обиграване на наученото при работата със специфични групи граждани.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Ролеви игри – интерактивен ситуационен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При ролевите игри участниците в обучението са склонни да сливат в съзнанието си хипотетичното и реалното по отношение на някаква дейност или функция и в резултат, играейки, я изучават. Участниците симулират определена ситуация за разиграване на това, което са усвоили или правят това с цел развиване на нови способности. Участникът може да се конфронтира с друг човек и ще се налага да отговаря на въпроси, да направлява проблема в различни посоки, дори да отговаря на критики. Счита се, че развива в участниците редица социални умения (формулиране на становище, изслушване на мнения, вербално и невербално изразяване); за сътрудничество, за договаряне и преговаряне; за преодоляване на конфликти.</p> <p>Резултат от прилагането на метода е разбирането за социалните роли, разглеждани като форми на поведение.</p> <p>Ролевите игри ще бъдат използвани при разиграване на ситуации близки по същност до работата със специфични групи хора, като общинските служители ще влизат в ролята на такива хора, за да могат да вникнат в тяхната гледна точка и проблеми.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА:

Тема от програмата: Методи и способности при работата с неграмотни граждани.

Казус: Архитекти и туземци

- Вие сте група архитекти на голяма интернационална компания от Европа, която трябва да направи проект на мост за група туземци от племето Гуамака, живеещо по поречието на р. Амазонка в Южна Америка.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- Вие ръководите проекта.
- Вие не можете сами да вършите работа по построяването на макета на моста, а само да надзиравате изпълнителите – туземците Гуамака.
- Инвеститорите са поставили условие – работата да се свърши точно за 20 мин. В противен случай ще има строги санкции – вие трябва публично да обявите, че не сте се справили и да почерпите обилно племето Гуамака.
- За изготвяне на предварителен план имате 15 мин.
- Макетът на моста трябва да е с дължина минимум 80 см. и да издържа поне 500 гр.
- Разполагате с хартия, ножица, лепило (тиксо), сантиметър, химикалки и маркери.
- Инвеститорите са поставили изисквания при построяването на макета с цел безопасност да има широко свободно пространство.
- Изберете подход и постигнете целта

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Решаване на казус;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

- Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Решаване на казус;
 - Успешно участие в групови задачи и дискусии.
 - Справяне с индивидуални задачи.

Поддейност 2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи

Брой участници в обучението: 15

Продължителност: 24 учебни часа, разпределени в 3 дни.

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за работа с нормативни документи.

Служители преминали обучение за работа с нормативни документи за неюристи – 15 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се повишат знанията и уменията за работа с нормативни документи на служителите от администрацията, които не са юристи, но за ефективно изпълнение на функциите си трябва да се ориентират добре в общата и специализираната нормативна база от тяхната сфера на дейност. Обучението по програмата „Работа с нормативни документи“ включва информация за основните нормативни документи, които касаят служебните задължения и работата с тях, необходими на служителите на община Рила.

Организация на учебния процес:

- Формата на обучение – дневна, присъствена, изнесено обучение;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по дни и учебни часове.

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Знания за работа с нормативни документи.
- Умения за тълкуване и правилно прилагане на нормативни документи и норми.
- Умения за проследяване на взаимовръзките между разпоредбите в законовите и подзаконовни нормативни документи.
- Умения за ориентация и бързо намиране на правната норма, която ни интересува.

ИНДИКАТИВНА УЧЕБНА ПРОГРАМА. ТЕМИ И ГРАФИК НА ОБУЧЕНИЕТО

Теми	Теория (уч.часове)	Практика (уч.часове)
Ден 1		
Същност на правото. Отрасли и източници на правото	2	1
Правна система. Йерархия на нормативните актове. Влизане в сила. Техника на нормативните актове. Специални и общи закони	2	2
Ден 2		
Юридическа отговорност	2	1
Административно право. ЗМСМА	2	1
Оспорване на административни актове	1	2
Ден 3		
Видове вещи. Устройване на територията. Право на собственост	1	1
Вещни права върху чужда вещ. ЗУТ. Режим на ограничените вещни права по ЗУТ	3	3
Продължителност теория/практика	13 уч. часа	11 уч. часа
Обща продължителност на обучението	24 уч. часа	

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Заложените в обучението теми са в съответствие с описаните в актуалния „Анализ на потребностите от обучение за служителите в държавната администрация за 2015-2018 г.“, изготвен от Института за публична администрация (ИПА)² и ще надградят усилията за създаване на модерна и професионална държавна администрация.

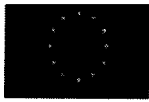
Темите, заложи в учебната програма, ще повишат знанията и уменията на служителите от община Рила, които не са юристи, за работа с основните нормативни актове, касаещи дейността на общината и по този начин ще повиши ефективността на изпълнение на техните задължения. Дизайн на обучението е насочен към създаване на добра основна правна култура на общинските служители, която ще им позволи по-добре и бързо да се ориентират и намират правните норми, които им трябва в работата, да тълкуват и правилно да прилагат нормативни документи и норми.

МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, дискуссионни, опитни или емпирични. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Групова дискусия (дискуссионен метод)	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	Груповата дискусия стимулира инициативността в участниците в обученията. В хода на самата дискусия е налице следното: обмяна на информация между участниците в дискусията, формулиране на различни гледни точки, възможност за критика на чуждо мнение. Предварителната подготовка включва самостоятелно запознаване от страна на участниците в обучението с необходимата информация, с цел изграждане на собствено мнение по поставената задача. По време на занятието всеки участник в дискусията има възможност да изложи своята

² http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/apo-obshch_0.pdf



	<p>позиция на база аргументите, които счита за важни и силни.</p> <p>Методът ще бъде широко застъпен в обучението за правна култура, като ще бъдат генерирани изводи и мнения за ситуации, които се разглеждат и в реалните условия в общината.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при работата в малки групи, при обобщаване на наученото и др.</p>
Решаване на казуси (интерактивен метод)	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Решаването на определен казус обикновено е свързано с наличието на някакъв конфликт или противоречие. Обучението чрез казуси ще даде възможност на участниците да вземат решения. Ролята на участниците при решаване на казуси е изключително активна: анализират ситуацията, изясняват причините за конфликта, очертават пътя за решаването му.</p> <p>В рамките на обучението за работа с нормативни документи ще бъдат решавани разнообразни казуси свързани пряко или косвено с работата на общинската администрация, с цел осмисляне на преподадената теория.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Брейнсторминг (Мозъчна атака) – интерактивен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Мозъчната атака е популярен метод за генериране на идеи. Тя е най-подходяща за бързо провокиране на асоциации по определена тема. Асоциациите се записват на дъска и се използват за обобщаване мнението на цялата група.</p> <p>Брейнсторминг ще бъде използван за даване на идеи за разрешаване на правни проблеми, казуси, ситуации.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Моделиране – опитен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение</p>	<p>При моделирането обучаемите се разделят на групи. С предоставените материали те изразяват определена концепция, свързана с темата на урока. Един или двама от тях правят представяне на изработения модел.</p>

и целевата група	<p>Резултат от прилагането на метода е взимане на групови решения и изграждане на сплотеност на колектива.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
------------------	--

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА:

Тема от програмата: Административно право. ЗМСМА

Казус: На 11. 04. 2012 г. Атанасов подал молба за издаване на административен акт в общината, където живеел и бил вписан с настоящ адрес. Компетентен орган бил кметът на общината, който по това време бил в болнични. Кметът със специална заповед разпределил функциите си между своите заместници. Атанасов проверил разпределението чрез изнесената от общинската администрация информация за промените във функционирането ѝ и подал молбата си до указания ресорен заместник. Администрацията обаче разпределила молбата му до друг заместник, който съгласно заповедта на титуляря се занимавал с друг ресор. След като не получил нито искания акт, нито изричен отказ, подал жалба в местния Административен съд на 20. 05. 2007 г. против мълчалив отказ на заместник-кмета на общината. Съдът с определение допуснал жалбата. Атанасов твърдял, че обжалваният мълчалив отказ е нищожен, тъй като компетентен да издаде акта е друг заместник-кмет, на когото е делегирано издаването на този вид актове. Недоволен от обслужването на общинската администрация, Атанасов решил да подаде жалба за нарушение на негови права до институция от типа „омбудсман“. При направена справка установил, че в общината има избран местен обществен посредник, който осъществява дейност вече 2 години. Въпреки този факт, Атанасов адресирал жалбата си и я изпратил директно до националния омбудсман.

Въпроси:

1. Може ли Атанасов да подаде молба с настоящия си адрес?
2. Длъжна ли е общинската администрация да изнесе информация за своето функциониране? Ако да – тя има ли правно значение?
3. Бил ли е компетентен заместник-кметът да издаде оспорвания акт?



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

4. Има ли право Атанасов да подаде жалба директно до националния омбудсман без да е подал жалба до местния обществен посредник в общината?

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Решаване на казус;
 - Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Решаване на казус;
 - Успешно участие в групови задачи и дискусии.
 - Справяне с индивидуални задачи.

Подлейност 2.3. Обучение за лична и екипна ефективност

Брой участници в обучението: 25.

Продължителност: 24 учебни часа.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за лична и екипна ефективност. Служители преминали обучение за лична и екипна ефективност – 25 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се подобрят уменията за индивидуално организиране на работното място и време, да се надградят умения за работа в екип и по-добро познаване на функциите на отделните звена от администрацията. Обучението ще запознае участниците с основните принципи на целеполагане и личната ефективност, ще предостави информация за разделението на задачите на „важни” и „спешни” и как да ги подреждаме, ще даде възможност на участниците да подобрят личните си умения за справяне с прекъсванията и склонността за отлагане на задачи. Обучението ще запознае участниците с начините и принципите за ефективно управление на времето, планиране, спазване на баланс между личен и професионален живот. Участниците ще имат възможност, посредством интерактивни и практически методи да направят анализ на личната си ефективност.

Организация на учебния процес:

- Форма на обучение – дневна, присъствена, изнесено обучение;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по дни и учебни часове.

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

- Повишена лична и екипна ефективност чрез по-добро управление на времето;
- Повишени познания на участниците как по-ефективно да целеполагат в зависимост от позицията си в екипа и задачите, които изпълняват;
- Умения ясно да разполагат задачите по координатната система „важно-спешно” и да ги приоритизират в процеса на тяхното изпълнение;
- По-добри умения за делегиране на задачи;
- Подобрени индивидуални умения за справяне с прекъсванията и склонността за отлагане на задачи.

Индикативна учебна програма. Теми и График на обучението

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила”, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Теми	Теория (уч.часове)	Практика (уч.часове)
Ден 1		
Феноменът „време” и неговата стойност	2	-
Анализ на личната ефективност	1	4
Ден 2		
Лични препятствия за ефективно управление на времето. Справяне със склонността за отлагане	1	2
Целеполагане и определяне на приоритети	-	4
Ефективно планиране. Баланс между личен и професионален живот	1	1
Ден 3		
„Крадци на време” на работното място и как да се справяме с тях	1	1
Първи стъпки в личното управление на времето	1	1
Как да планираме и работим по-ефективно в големия екип на общинската администрация. Функции на отделните звена от администрацията	2	2
Брой часове:	9 уч. часа	15 уч. часа
Брой часове общо:	24 учебни часа	

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Заложените в обучението теми са в съответствие с описаните в актуалния „Анализ на потребностите от обучение за служителите в държавната администрация за 2015-2018 г.“, изготвен от Института за публична администрация



(ИПА)³ и ще надградят усилията за създаване на модерна и професионална държавна администрация.

Заложените теми в учебната програма са насочени към постигане на целта на обучението за подобряване на уменията за индивидуално организиране на работното място, планиране на времето и по-добро познаване на функциите на отделните звена от администрацията. Преобладаващите в дизайна на обучението практически занимания, които ще бъдат реализирани чрез различни игрови и интерактивни подходи, ще допринесат за по-доброто сработване и опознаване на служителите от различните звена на администрацията и до подобряване на екипното взаимодействие.

МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, дискуссионни, опитни или емпирични. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Групова дискусия (дискуссионен метод)	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Груповата дискусия стимулира инициативността в участниците в обученията. В хода на самата дискусия е налице следното: обмяна на информация между участниците в дискусията, формулиране на различни гледни точки, възможност за критика на чуждо мнение. Предварителната подготовка включва самостоятелно запознаване от страна на участниците в обучението с необходимата информация, с цел изграждане на собствено мнение по поставената задача. По време на занятието всеки участник в дискусията има възможност да изложи своята позиция на база аргументите, които счита за важни и силни.</p> <p>В резултат на този метод ще бъдат генерирани изводи и мнения за ситуации, които се разглеждат и в реалните условия в общината – касаещи екипната работа, навиците за организация на работното място, планиране на времето.</p>

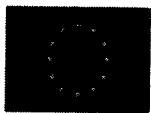
³ http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/apo-obshch_0.pdf



	Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при работата в малки групи, при обобщаване на наученото и др.
Метод на пирамидата (интерактивен метод)	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>При метода на пирамидата участниците в обучението ще работят индивидуално, по двойки, четворки или осмици и т.н. нарастването на броя на членовете във всяка следваща група в геометрична прогресия е съществена характеристика на този метод. Методът на пирамидата ще позволи да се постигне конкретно обобщение чрез анализиране, споделяне и осмисляне на информацията на различни нива.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Брейнсторминг (Мозъчна атака) – интерактивен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Мозъчната атака е популярен метод за генериране на идеи. Тя е най-подходяща за бързо провокиране на асоциации по определена тема. Асоциациите се записват на дъска и се използват за обобщаване мнението на цялата група.</p> <p>Мозъчна атака ще се използва за даване на предложения за методи и начини за преодоляване на препятствията пред ефективното управление на времето, екипна работа и др.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Работилница – опитен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Работилница е инструмент, в който материалът не се предава от лектора към участниците в обучението, а се извлича от самите участници, като по този начин те се въвличат по-силно и активно в процеса на учене. Това е процес на учене чрез преживяване. Много подходящ инструмент е за създаване на стратегия за действие при наличието на конкретен проблем или ситуация, на която трябва да се намери решение. Работилницата е средство за обмяна на знания и специфичен опит между обучаемите. Основната цел на този инструмент е да въвличе участниците в процеса на работа и да извлече от тях синтезирано познание в</p>



	<p>конкретна ситуация, произхождащ от техния опит и практика.</p> <p>Резултат от прилагането на техниката „работилница“ е постигане на практически умения от изучаваните теми, касаещи екипната работа, планирането на времето, личната и екипната ефективност</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Симулация – ситуационен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Участниците разиграват конкретна ситуация в условия възможно най-близки до условията на реално случваща се ситуация. Методът е полезен, когато за изпълнението на някои задачи се изисква практика или когато се отиграва реална случка, свързана с работата на участниците в обучението. Методът позволява обучаваните да приложат пряко усвоеното по време на обучението. Симулацията може да е само част от дейността. Задължително условие е симулацията да се доближава възможно най-много до действителните условия, така че да позволява на участника да пренесе пряко усвоеното в реалността. Резултат от прилагането на симулациите е постигане на практически умения от изучаваните теми.</p> <p>Симулацията ще бъде използвана като метод най-вече в темите касаещи екипната работа и ефективност.</p> <p>Методът ще се прилага широко в практическата част на обучението за трениране на научените уроци.</p>
Ролеве игри – интерактивен ситуационен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При ролевите игри участниците в обучението са склонни да сливат в съзнанието си хипотетичното и реалното по отношение на някаква дейност или функция и в резултат, играейки, я изучават. Участниците симулират определена ситуация за разиграване на това, което са усвоили или правят това с цел развиване на нови способности. Участникът може да се конфронтира с друг човек и се ще се налага да отговаря на въпроси, да направлява проблема в различни посоки, дори да</p>



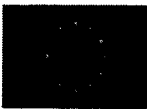
	<p>отговаря на критики. Счита се, че развива в участниците редица социални умения (формулиране на становище, изслушване на мнения, вербално и невербално изразяване); за сътрудничество, за договаряне и преговаряне; за преодоляване на конфликти.</p> <p>Резултат от прилагането на метода е разбирането за социалните роли, разглеждани като форми на поведение.</p> <p>Този метод ще бъде прилаган най-вече в темите касаещи екипната работа и ефективност.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Моделиране – опитен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При моделирането обучаемите се разделят на групи. С предоставените материали те изразяват определена концепция, свързана с темата на урока. Един или двама от тях правят представяне на изработения модел.</p> <p>Резултат от прилагането на метода е взимане на групови решения и изграждане на сплотеност на колектива.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – най-вече при темите касаещи екипната работа и ефективност.</p>

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА

Тема от програмата: Целеполагане и определяне на приоритети

Упражнение: 5 задачи за 7 минути:

1. Създайте формулата на ефективното управление на времето.
2. Нарисувайте човек, който не си управлява добре времето.
3. Посочете най-често срещаните причини за загуба на време в работата ви.
4. Напишете 3 правила за успешно организиране на работните задачи.
5. Посочете поне 3 песни, в които се пее за време (подгответе се да запееете онази част от песните, в която се споменава времето).



Тема от програмата: Лични препятствия за ефективно управление на времето.

Справяне със склонността за отлагане

Казус: Денят X на госпожа Иванова – резюме:

Госпожа Иванова е 33 годишна. Тя е много зает консултант в компания за недвижими имоти. Госпожа Иванова трябва да движи различни задачи, които според нея отнемат много време. Тя непрекъснато се чувства натоварена и притисната от сроковете, в които трябва да ги изпълни. Налага ѝ се да работи често извънредно, а вечер има усещането, че не знае какво е свършила през деня. Днес е понеделник и отново е един такъв ден...

По-долу са описани всички дейности, задачи, ангажименти, които г-жа Иванова изпълнява във въпросния ден. Разгледайте критично това типично за нея ежедневие. Опитайте се да помогнете на г-жа Иванова, за да се справи с проблема си – ще трябва да дадете конкретни съвети и препоръки по случая на г-жа Иванова.

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО:

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Решаване на казус;



- Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Решаване на казус;
 - Успешно участие в групови задачи и дискусии.
 - Справяне с индивидуални задачи.

Поддейност 2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация

Брой участници в обучението: 10.

Продължителност: 24 учебни часа.

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация. Служители преминали обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация – 10 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се надградят управленските умения на ръководството на общината за управление на хора, екипи, лидерство и мотивиране. Обучението дава възможност на участниците да се запознаят с най-съвременните тенденции в разбирането за същността на лидерството и научат ефективни методи за управлението на хора и тяхната мотивация.

Организация на учебния процес:

- Форма на обучение – дневна, присъствена, изнесено обучение;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по дни и учебни часове.

В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

- Усъвършенстване на умения за изграждане и ръководене на екип;

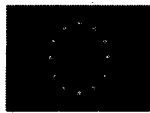


- Умения за самоанализ и самонаблюдение, като основа за бъдещо индивидуално развитие;
- Знания за лидерството като начин на мислене и умения за лидерско поведение;
- Знания за нови и ефективни методи за управление в съвременната динамично променяща се среда;
- Умения за разпределяне на основните ресурси – хора, време и финансови средства;
- Знания и умения за прилагане на методи за екипна работа.
- Знания и умения за прилагане на методи за повишаване на мотивацията.

ИНДИКАТИВНА УЧЕБНА ПРОГРАМА. ТЕМИ И ГРАФИК НА ОБУЧЕНИЕТО

Теми	Теория (уч.часове)	Практика (уч.часове)
Ден 1		
Ролята на лидера в екипа. Видове лидерство. Причини за недобро справяне на хората в екипа	2	1
Собствените очаквания – ниво на компетентност. Основни принципи за въздействие върху членовете на екипа	1	1
Позитивно и негативно насърчаване на поведението. Санкциониране. Стимулиране и заличаване на поведение. Дефиниране на комуникационни цели	1	2
Ден 2		
Умения за изграждане на доверие. Умение за даване на обратна връзка. Умение за слушане	1	2
Умение за даване на указания. Управление на екипи	2	1
Управление чрез мотивация	1	1
Ден 3		
Мотивационни теории. Изграждане на мотивационен профил на екип	1	2

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Ефективно делегиране. Проследяване на развитието. Дефиниране на комуникационни цели	1	2
Мотивация, базирана на характера или нуждите на човека	1	1
Брой часове:	11 уч. часа	13 уч. часа
Брой часове общо:	24 учебни часа	

ВРЪЗКА МЕЖДУ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ТЕМИ В УЧЕБНАТА ПРОГРАМА С ЦЕЛИТЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Заложените в обучението теми са в съответствие с описаните в актуалния „Анализ на потребностите от обучение за служителите в държавната администрация за 2015-2018 г.“, изготвен от Института за публична администрация (ИПА)⁴ и ще надградят усилията за създаване на модерна и професионална държавна администрация.

Темите, заложи в предложената учебна програма, ще усъвършенстват и надградят уменията на ръководството на община Рила за управление на хора, екипи, лидерство и мотивиране за по-високи постижения. Чрез включените теоретични и практически занятия участниците ще развият умения за самоанализ, умения за лидерско поведение, знания за нови и ефективни методи за управление, умения за разпределяне на ресурси и за прилагане на съвременни методи за мотивиране на служителите. По този начин темите реферират напълно със заложената цел на обучението за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация.

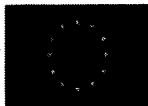
МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

⁴ http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/apo-obshch_0.pdf



За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, дискуссионни, опитни или емпирични. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

Групова дискусия (дискуссионен метод)	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Груповата дискусия стимулира инициативността на участниците в обучението. В хода на самата дискусия е налице следното: обмяна на информация между участниците в дискусията, формулиране на различни гледни точки, възможност за критика на чуждо мнение. Предварителната подготовка включва самостоятелно запознаване от страна на участниците в обучението с необходимата информация, с цел изграждане на собствено мнение по поставената задача. По време на занятиято всеки участник в дискусията има възможност да изложи своята позиция на база аргументите, които счита за важни и силни.</p> <p>В резултат на този метод ще бъдат генерирани изводи и мнения за ситуации, които се разглеждат и в реалните условия в общината – проблеми свързани с управлението, формирането на ефективни екипи, практики на мотивация на служителите и др.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при работата в малки групи, при обобщаване на наученото и др.</p>
Решаване на казуси (интерактивен метод)	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Решаването на определен казус обикновено е свързано с наличието на някакъв конфликт или противоречие. Обучението чрез казуси ще даде възможност на участниците да вземат решения.</p> <p>Ролята на участниците при решаване на казуси е изключително активна: анализират ситуацията, изясняват причините за конфликта, очертават пътя за решаването му.</p> <p>Казуси ще бъдат използвани с цел разпознаване от участниците на разликите между лидера и ръководителя в определена</p>



	<p>ситуация, както и да вземат решение на кого да възложат дадена задача.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Метод на пирамидата (интерактивен метод)	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При метода на пирамидата участниците в обучението ще работят индивидуално, по двойки, четворки или осмици и т.н. нарастването на броя на членовете във всяка следваща група в геометрична прогресия е съществена характеристика на този метод. Методът на пирамидата ще позволи да се постигне конкретно обобщение чрез анализиране и осмисляне на информацията на различни нива.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при работа по задачи в различни по големите групи.</p>
Брейнсторминг (Мозъчна атака) – интерактивен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Мозъчната атака е популярен метод за генериране на идеи. Тя е най-подходяща за бързо провокиране на асоциации по определена тема. Асоциациите се записват на дъска и се използват за обобщаване мнението на цялата група.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – като например за генериране на идеи за възможни начини за нематериално мотивиране на служителите за по-добри постижения и други подобни предизвикателства.</p>
Работилница – опитен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Работилница е инструмент, в който материалът не се предава от лектора към участниците в обучението, а се извлича от самите участници, като по този начин те се въвличат по-силно и активно в процеса на учене. Това е процес на учене чрез преживяване. Работилницата е средство за обмяна на знания и специфичен опит между обучаемите. Основната цел на този инструмент е да въвлече участниците в процеса на работа и да извлече от тях синтезирано познание в конкретна ситуация, произхождащ от</p>

	<p>техния опит и практика.</p> <p>Резултат от прилагането на техниката „работилница“ е постигане на практически умения от изучаваните теми.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – за създаване на стратегия за действие при наличието на конкретен проблем или ситуация, на която трябва да се намери решение.</p>
Симулация – ситуационен метод	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Участниците разиграват конкретна ситуация в условия възможно най-близки до условията на реално случваща се ситуация. Методът е полезен, когато за изпълнението на някои задачи се изисква практика или когато се отиграва реална случка, свързана с работата на участниците в обучението. Методът позволява обучаваните да приложат пряко усвоеното по време на обучението. Задължително условие е симулацията да се доближава възможно най-много до действителните условия, така че да позволява на участника да пренесе пряко усвоеното в реалността. Резултат от прилагането на симулациите е постигане на практически умения от изучаваните теми.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – при симулиране на ситуация, характерна за работата на общината.</p>

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА

Тема от програмата: Ролята на лидера в екипа. Видове лидерство.

Симулация: Лидерство в екипа

Спомнете си за най-добрия и най-лошия шеф, който сте имали някога.

Направете списък с всички неща, които те са ви „причинявали“ и които мразите.

Направете друг списък с нещата, които те са ви “причинявали” и които харесвате.

Елиминирайте най-добрите и най-лошите от тези „неща“.



Сравнете отговорите си с тези на другите участници.

Направете списъци с нещата, които лидерът трябва и не трябва да прави.

Казус: Отношения в екипа

Наскоро във вашия екип от 12 души е имало кризисна ситуация. Една от колегите неочаквано се е наложило да си остане къщи точно в ден, в който е било необходимо да приключи работата си по един от най-важните за момента проекти на отдела. Поради здравословното ѝ състояние тази колежка се е налагало през цялото време да лежи и единствения начин на комуникация с нея е бил по телефона.

За да се справят със ситуацията, двама от колегите от екипа са седнали на компютъра и с инструкции от колежката са работили цял ден върху нейните задължения. Останалите са поели най-спешното от работата на тези двама колеги. На следващия ден екипът се е събрал, за да каже всеки кой до къде е стигнал с това, което е поел извън своите отговорности.

Оценете:

- Справянето дейностите на колегите за справянето с кризисната ситуация.
- Реакцията на колегите.

Дайте предложение за адекватна реакция на ръководството.

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО:

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението** – удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.
- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:



- Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Решаване на казус;
 - Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.
- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения – това ще стане чрез следния метод:**
 - Решаване на казус;
 - Успешно участие в групови задачи и дискусии.
 - Справяне с индивидуални задачи.

Поддейност 2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти

Брой участници в обучението: 15.

Продължителност: 24 учебни часа.

Очаквани резултати: Проведено 1 обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти. Служители преминали обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти – 15 бр.

Характеристика: Целта на обучението е да се повишат познанията и уменията на служителите за комуникация, обслужване и работа с клиенти, особено за справяне с конфликтни ситуации.

Обучението е насочено към придобиване на знания и умения за преодоляване на конфликти, спазването на определени норми и стандарти на поведение в екипа на община Рила. Обучението ще запознае участниците с основните понятия в етиката – ценност, етика, спецификите на професионалната и административната етика, стандартите на поведение на служителите, етични кодекси или кодекси на поведение на държавните служители.

Организация на учебния процес:

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

- Форма на обучение – дневна, присъствена, изнесено обучение;
- Организация на учебния процес – курс;
- Разпределение на учебното време – по дни и учебни часове.

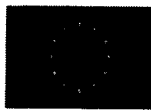
В резултат на обучението участниците ще придобият следните ключови знания, умения и квалификация:

- Обучението ще запознае участниците с типологията и видовете социални отношения.
- Участниците ще придобият знания и умения за решаване на конфликти.
- Повишаване на знанията за приемливите норми и стандарти за поведение в организацията и подобряване на тяхното спазване.

Индикативна Учебна Програма. Теми и График на Обучението

Теми	Теория (уч.часове)	Практика (уч.часове)
Ден 1		
Качествено обслужване на клиенти – основни характеристики. Критерии за качество на услугата	1	1
Основни етапи при обслужване на клиенти. Справяне с възражения и оплаквания.	2	2
Понятие за административната етика – ценност, етика. Професионална и административна етика. Поведение на служителя	1	1
Ден 2		
Инфраструктура на административната етика. Етични кодекси или кодекси на поведение на държавните служители	2	2
Социално сближаване и социални отношения. Типология и видове социални отношения	1	2
Ден 3		

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Ефективна комуникация. Комуникационна политика на организацията	2	3
Конфликти. Функции на конфликтите. Умения за решаване на конфликти	2	2
Брой часове:	11 уч. часа	13 уч. часа
Брой часове общо:	24 учебни часа	

Връзка между предложените теми в учебната програма с целите на обучението

Темите на предложената учебна програма напълно съответстват на заложените цели на обучението, посочени в техническата спецификация на поръчката. Предложените теми са специално разработени за конкретното обучение, съобразени са с добрите практики на съвременните тенденции за обучение и със спецификите на обучението на възрастни. Заложените в обучението теми са в съответствие с описаните в актуалния „Анализ на потребностите от обучение за служителите в държавната администрация за 2015-2018 г.“, изготвен от Института за публична администрация (ИПА)⁵ и ще надградят усилията за създаване на модерна и професионална държавна администрация.

Темите, заложи в предложената учебна програма, са ключови за повишаване познанията и уменията на служителите за обслужване и работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти. Това са част от базисните умения, които общинските служители от „фронт офиса“ трябва да притежават, за да се говори за добро административно обслужване.

Методи и техники за провеждане на обучението

За провеждане на обучението ще бъдат използвани разнообразни методи и техники на обучение – интерактивни, ситуационни, дискуссионни, опитни или емпирични. По-долу са описани основните методи и техники на обучение, които ще бъдат използвани:

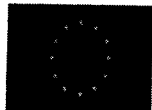
⁵ http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/apo-obshch_0.pdf



Групова дискусия (дискусионен метод)	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Груповата дискусия стимулира инициативността в участниците в обученията. В хода на самата дискусия е налице следното: обмяна на информация между участниците в дискусията, формулиране на различни гледни точки, възможност за критика на чуждо мнение. По време на занятието всеки участник в дискусията има възможност да изложи своята позиция на база аргументите, които счита за важни и силни.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – за генериране на мнения и споделяне на опит относно ситуации, които се разглеждат и в реалните условия в общината, свързани с комуникацията и обслужването на клиенти.</p>
Решаване на казуси (интерактивен метод)	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Решаването на определен казус обикновено е свързано с наличието на някакъв конфликт или противоречие. Обучението чрез казуси ще даде възможност на участниците да вземат решения по конфликтни ситуации – свързани основно с обслужването на клиенти на общината.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението.</p>
Брейнсторминг (Мозъчна атака) – интерактивен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	<p>Мозъчната атака е метод за генериране на идеи. Тя е най-подходяща за бързо провокиране на асоциации по определена тема. Асоциациите се записват на дъска и се използват за обобщаване мнението на цялата група.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението – за даване на предложения за решения и подход при кризисни и конфликтни ситуации.</p>
Работилница – опитен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с	Работилница е инструмент, в който материалът не се предава от лектора към участниците в обучението, а се извлича от самите участници, като по този начин те се въвличат по-силно и активно



<p>темата на обучение и целевата група</p>	<p>в процеса на учене. Това е процес на учене чрез преживяване. Много подходящ инструмент е за създаване на стратегия за действие при наличието на конкретен проблем или ситуация, на която трябва да се намери решение. Работилницата е средство за обмяна на знания и специфичен опит между обучаемите.</p> <p>Методът ще се прилага в практическата част на обучението за извличане от участниците на познание за подход в определена ситуация, произхождащ от техния опит и практика.</p>
<p>Симулация – ситуационен метод</p>	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>Участниците разиграват ситуация в условия възможно най-близки до условията на реално случваща се ситуация. Методът е полезен, когато за изпълнението на някои задачи се изисква практика или когато се отиграва реална случка, свързана с работата на участниците в обучението. Методът позволява обучаваните да приложат пряко усвоеното по време на обучението.</p> <p>Резултат от прилагането на симулациите е постигане на практически умения от изучаваните теми.</p> <p>Методът ще се прилага широко в практическата част на обучението – за разиграване на ситуация много близка до действителните условия в общината, така че да позволи на участниците да пренесат пряко усвоеното в реалността.</p>
<p>Ролеви игри – интерактивен ситуационен метод</p>	
<p>Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група</p>	<p>При ролевите игри участниците симулират определена ситуация за разиграване на това, което са усвоили или правят това с цел развиване на нови способности.</p> <p>Счита се, че развива в участниците редица социални умения (формулиране на становище, изслушване на мнения, вербално и невербално изразяване); за сътрудничество, за договаряне и преговаряне; за преодоляване на конфликти.</p> <p>Резултат от прилагането на метода е разбирането за социалните</p>



	роли, разглеждани като форми на поведение. Методът ще се прилага интензивно в практическата част на обучението – при разиграване на ситуации на работа с клиенти, особено конфликтни.
Моделирание – опитен метод	
Описание на метода, обосновка и обвързаност с темата на обучение и целевата група	При моделирането обучаемите се разделят на групи. С предоставените материали те изразяват определена концепция, свързана с темата на урока. Един или двама от тях правят представяне на изработения модел. Резултат от прилагането на метода е взимане на групови решения и изграждане на сплотеност на колектива. Методът ще се прилага в практическата част на обучението.

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ/ УПРАЖНЕНИЯ ПО КОНКРЕТНА ТЕМА ПРЕДВИДЕНА В ПРИМЕРНАТА ПРОГРАМА

Тема от програмата:

Конфликти. Функции на конфликтите. Умения за решаване на конфликти

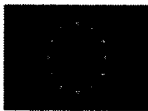
Казус:

Да се направи анализ по определени точки на конфликтна ситуация от работното ежедневие в община Рила.

ОЦЕНКА НА ЕФЕКТА ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Ефектът от проведеното обучение ще бъде измерен по три координатни оси, а именно:

- **Оценка на удовлетвореността на участниците в обучението**
удовлетвореността ще бъде измерена на базата на предварително зададени въпроси в анкетна карта, една част от въпросите ще изисква поставяне на оценка по скала, друга част ще предполагат даване на оценки и предложения за подобрения в свободен текст. С цел обобщаване на данните и представянето им пред възложителя, ще бъде изготвен анализ на удовлетвореността от проведеното обучение.



- **Оценка на степента на усвояване на знания и умения от участниците в обучението** – това ще стане чрез следните методи:
 - Попълване на входящ тест;
 - Попълване на изходящ тест;
 - Решаване на казус;
 - Експертна оценка на лектора на силните и слабите страни на участниците в обучението.

- **Оценка на степента на успешно прилагане на знания/ умения** – това ще стане чрез следния метод:
 - Решаване на казус;
 - Успешно участие в групови задачи и дискусии.
 - Справяне с индивидуални задачи.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

1.7. ОПИСАНИЕ НА РЕСУРСИТЕ, КОИТО ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ЩЕ ПРЕДОСТАВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТИТЕ В ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

1.7.1. Технически ресурси и услуги за изпълнение на поръчката

За качествената организация и провеждане на всяко едно от заложените в предмета на поръчката обучения, „Консулсис“ ООД се ангажира да осигури следните услуги и технически ресурси за обезпечаване на всяка дейност/ поддейност от поръчката, както следва:

Услуга/ Ресурс	Описание на услугата/ ресурса	Дейност/ Поддейност
Разработване на учебна програма и план график	Разработена учебна програма и план график за всяко от обученията.	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Разработване, отпечатване и предоставяне на пакети с учебни материали	Изработени комплекти учебни материали за всяко от обученията, в тираж равен на броя на обучаемите, плюс резерв от 2 броя, включващ: <ul style="list-style-type: none"> • Папки; • Учебна програма; • Учебни материали: презентация, задачи, др. • Листа, формат А4, 80 г, офсет; • Пластмасови химикалки. 	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Разработване на образец на удостоверение за преминато обучение и	Разработени и отпечатани поименни удостоверения за участниците в обученията – 143 бр.	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Услуга/ Ресурс	Описание на услугата/ ресурса	Дейност/ Поддейност
отпечатване в съответния тираж		
Осигуряване на обучители	Осигуряване на обучители с необходимите квалификация и опит в провеждане на обучения за възрастни.	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на транспорт на участниците за всяко от обученията по Дейност 2	Осигуряване на транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обученията и обратно: <ul style="list-style-type: none"> • Осигуряване на автобус/ микробус, съобразен с броя на участниците в обученията; • Ползване на лицензирана фирма за превоз на пътници, включително застраховка за всеки пътник, като транспортното средство отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство. 	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на нощувки за участниците за всяко от обученията по Дейност 2	Осигуряване на настаняване в двойни стаи за 2 нощувки в хотел с категория минимум три звезди на територията на Република България за всяко от обученията по Дейност 2.	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на кевъринг за	Осигуряване на 2 бр. закуски на блок маса, за всяко от обученията по Дейност 2.	Дейност 2 Поддейности: 1,

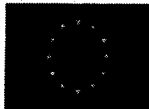
Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Услуга/ Ресурс	Описание на услугата/ ресурса	Дейност/ Поддейност
всяко от обученията по Дейност 2 – закуски		2, 3, 4, 5
Осигуряване на кетъринг за всяко от обученията по Дейност 2 – обяди	Осигуряване на 3 бр. обяди с тристепенно меню, за всяко от обучението по Дейност 2. Менюто ще включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> • супа/ предястие или салата; • основно ястие; • десерт, • включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. 	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на кетъринг за всяко от обученията по Дейност 2 – вечери	Осигуряване на 2 бр. вечери с тристепенно меню, за всяко от обучението по Дейност 2. Менюто ще включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> • предястие/ салата; • основно ястие; • десерт • включени хляб, безалкохолно и/или мин. вода. 	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на кетъринг за всяко от обученията по Дейност 2 – кафе- паузи	Осигуряване на 4 бр. кафе-паузи за всяко от обучението по Дейност 2. Всяка кафе-пауза ще включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> • кафе /чай; • минерална вода. • дребни сладки или солени 	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Осигуряване на обучителна зала за всяко от	Осигуряване на обучителна зала, ситуирана в хотела, в който са настанени участниците. Капацитет на залата – съобразен с	Дейност 2 Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Услуга/ Ресурс	Описание на услугата/ ресурса	Дейност/ Поддейност
обученията по Дейност 2	<p>изискванията на Възложителя, по-голям от броя на обучаваните.</p> <p>Залата ще бъде оборудвана като минимум с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.</p> <p>За обученията по Дейност 1 ще се ползва посочената от възложителя оборудвана зала в общината.</p>	
Осигуряване на техника	<p>Осигуряване на необходимото оборудване за провеждане на обученията:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проекционен екран; • Мултимедиен проектор; • Лаптоп; • Флипчарт и маркери; • Интернет връзка; • Принтер и консумативи за отпечатване на материали при нужда. 	<p>Дейност 1, Поддейности: 1, 2</p> <p>Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5</p>
Разработване и размножаване на формуляри за обратна връзка за всяко от обученията	<p>Изготвяне на анкети за обратна връзка, отпечатани в тираж, съобразен с броя на обучаемите, плюс резерв от 2 броя за всяко обучение.</p> <p>Формулярът ще съдържа въпроси за удовлетвореността на участниците от обучението, възможност за даване на предложения за нови теми или подобряване на обученията.</p>	<p>Дейност 1, Поддейности: 1, 2</p> <p>Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5</p>
Разработване и размножаване на списък на обучаемите за	<p>Изготвяне и размножаване на присъствени списъци за вписване на участниците във всеки един ден от обученията.</p>	<p>Дейност 1, Поддейности: 1, 2</p> <p>Дейност 2, Поддейности: 1,</p>



Услуга/ Ресурс	Описание на услугата/ ресурса	Дейност/ Поддейност
всяко от обученията		2, 3, 4, 5
Осигуряване на снимков материал от проведените обучения	Осигуряване на снимков материал за всяко от проведените обучения.	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Изготвяне на отчетни материали за проведените обучения	Доклад за проведено обучение, в един екземпляр на хартиен и един екземпляр на електронен носител, който се представя на Възложителя за одобрение с приемо-предавателен протокол. Докладът ще има следните приложения: <ul style="list-style-type: none"> • Програма на обучението; • График на обучението; • Комплект обучителни материали; • Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението; • Попълнени анкетни карти за обратна връзка; • Копия на издадените удостоверения на обучените лица; • Снимков материал от обучението. 	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5
Спазване на изискванията за публичност и визуализация при изготвянето на материалите	Всички материали, използвани при провеждане на обучението, ще бъдат оформени, съгласно Насоките за визуализация и публичност на ОПАК.	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

За изпълнение на поръчката се ангажираме да осигурим всички необходими технически ресурси и средства, а именно:

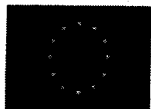
- Офис помещение за екипа по изпълнение;
- Ресурси за провеждане на изнесените обучения;
- Компютри;
- Принтер;
- Достъп до Интернет;
- Общ и специализиран софтуер;
- Презентационна техника (мултимедия, екран, флипчарт, лаптоп и др.);
- Материали и консумативи (хартия, химикалки, маркери, тонери и др.).

1.7.2. Човешки ресурси и разпределение на задачите и отговорностите между членовете на екипа, ангажиран с организацията и провеждането на обученията

В случай че ни бъде възложено изпълнението на поръчката, се ангажираме да обезпечим провеждането на обученията и всяка дейност/ поддейност от поръчката, чрез следните човешки ресурси:

Експерт/ функция в екипа	Задачи и отговорности на експерта	Дейност/ Поддейност
Ръководител на екипа – Цветана Вълева	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Осигурява провеждане на периодични срещи на експертите от екипа; ▪ Осъществява текущия мониторинг и вътрешния преглед на постигнатите резултати и координира вътрешноекипната комуникация и взаимодействие; ▪ Отчита пред възложителя 	Дейност 1, Поддейности: 1, 2 Дейност 2, Поддейности: 1, 2, 3, 4, 5

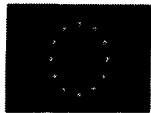
Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



	<p>изпълнените задачи в рамките на дейностите по поръчката;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Изготвя и съгласува с възложителя график за провеждане на обученията; ▪ Осъществява текущата комуникация с възложителя; ▪ Подготвя документи и формуляри, свързани с провеждане на обучението – въпросник, списък на участниците, сертификати и др. ▪ Размножава учебните и помощните материали в съответния тираж; ▪ Присъства на мястото на провеждане на обученията и се грижи за осигуряване на логистиката, съобразно посочените изисквания; ▪ Обобщава данните за анализ на удовлетвореността на участниците в обученията. 	
<p>Обучител „Компютърни обучения” - Димитър Биров</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Изготвя учебна програма и графика на обученията по Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност, включваща: Обучение за дигитална компетентност и Обучение за електронно 	<p>Дейност 1, Поддейности: 1, 2</p>

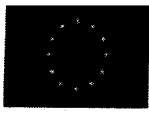


	<p>управление на общината (електронен документооборот, деловодство и услуги);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Подготвя обучителните материали; ▪ Подготвя презентации за провеждане на обученията; ▪ Провежда обучението – пряко участва в обучителните занятия – води лекции, упражнения, практически занимания, работа в малки групи и др.; ▪ Анализира постигнатите резултати от проведеното обучение; ▪ Изготвя доклад от проведеното обучение. 	
<p>Обучител „Специализирани обучения” - Ралица Йорданова</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Участва в изготвянето на програмата и графика за провеждане на обученията по Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности; ▪ Участва в подготовката на обучителните материали; ▪ Провежда обучения – пряко участва в обучителните занятия – води лекции, упражнения, практически занимания, работа в малки 	<p>Дейност 2 Поддейности 1, 3, 5</p>



	<p>групи и др.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Анализира постигнатите резултати от проведеното обучение; ▪ Изготвя доклад от проведеното обучение. 	
<p>Обучител „Специализирани обучения” - 2 - Здравко Димитров</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Участва в изготвянето на програмата и плана за провеждане на обученията по Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, включваща: ▪ Участва в подготовката на обучителните материали; ▪ Провежда обучения – пряко участва в обучителните занятия – води лекции, упражнения, практически занимания, работа в малки групи и др. ▪ Анализира постигнатите резултати от проведеното обучение; ▪ Изготвя доклад от проведеното обучение. 	<p>Дейност 2 Поддейност 4</p>
<p>Обучител „Правна култура” - Адриана Станчева</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Участва в изготвянето на програмата и графика за провеждане на обученията по Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности, включваща: 	<p>Дейност 2 Поддейност 2</p>

	<p>Обучение за работа с нормативни документи за неюрести;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Участва в подготовката на учебните материали; ▪ Провежда обучението – пряко участва в учебните занятия – води лекции, упражнения, практически занимания, работа в малки групи и др. ▪ Анализира постигнатите резултати от проведеното обучение; ▪ Изготвя доклад от проведеното обучение. 	
--	--	--



1.8. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ВЪЗМОЖНИ МЕСТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ И УСЛОВИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИЗНЕСЕНИТЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДЕЙНОСТ 2

Предлагаме следните примерни места за настаняване на участниците и провеждане на обученията, като това не изчерпва списъка от възможни и подходящи такива.

Хотел	Описание на условията
Гранд Хотел Банско, гр. Банско, категория „4 звезди“	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Двойни стаи, студия, и апартаменти, оборудвани с минибар, телевизор, телефон, Wi-Fi Интернет, централно отопление. ❖ Специализирана конферентна зала, оборудвани с флипчарт, мултимедия, екран, високоскоростен интернет, озвучаване, конферентен бар за провеждане на кафе-паузи. ❖ Ресторант, лоби бар, ❖ СПА услуги: 5 вида сауни, парна баня, басейн, супермаркет, ски гардероб. ❖ Паркинг
СПА Хотел „Съни Гардън“, гр. Вършец, категория „3 звезди“	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Комфортни единични, двойни стаи и апартаменти, оборудвани с: високоскоростен безжичен интернет, LCD телевизионна система с TV програми на няколко езика, минибар, директна телефонна линия, работна маса. ❖ Ресторант, лятна градина, лоби бар, виенски салон. ❖ Конферентни зали, оборудвани с мултимедия, екран, озвучаване, флип чарт, безжичен интернет. ❖ Паркинг. ❖ SPA & Wellness-термална зона – вътрешен и външен басейн, сауна, парна баня, турска баня/ зона за СПА терапии и масажи.

Хотел	Описание на условията
СПА Хотел „Ата“, гр. Вършец, категория „4 звезди“	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Единични, двойни стаи и апартаменти, оборудвани с: климатик, Wi- Fi интернет, кабелна телевизия, минибар, директна телефонна линия, работна маса, балкон. ❖ Класически ресторант, лоби бар, аква бар, пиано бар. ❖ Конферентни зали, оборудвани с мултимедия, екран, озвучаване, флип чарт, безжичен интернет. ❖ SPA & Wellness-релакс зона, вътрешен и външен басейн, сауна, парна баня, джакузи, фитнес, горещи шезлонги, хидроминерални терапии и масажи.
Хотел „Рила“, к.к. Боровец, категория „4 звезди“	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Двойни стаи, студиа, апартаменти и мезонети, оборудвани с: централно отопление, тераса с гледка към пистите или боровите гори, телевизор с кабелни програми, телефон, мини бар. ❖ Ресторанти, лоби бар, бар басейн, ношен бар. ❖ Конферентни зали, оборудвани с мултимедия, екран, озвучаване, флип чарт, безжичен интернет. ❖ SPA зона- басейн, джакузи, сауна и парна баня.
Хотел „Флора“, к.к. Боровец, категория „4 звезди“	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Двойни стаи, студиа, апартаменти, оборудвани с: баня с душ, минибар, директен телефон, сателитна телевизия, сейф. ❖ Ресторанти A la Carte, Ресторант тип Ирландски пъб, барбекю, лоби бар. ❖ Конферентни зали, оборудвани с мултимедия, екран, озвучаване, флип чарт, безжичен интернет. ❖ SPA зона – топъл басейн, финландска сауна, парна баня, солариум, джакузи, масажи, фитнес. ❖ Денонощно охраняем паркинг.
Хотел „Премиер“, гр.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Двойни стаи и апартаменти, оборудвани с: кабелна

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

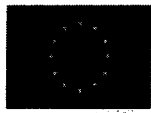
Хотел	Описание на условията
Велико Търново, категория „4 звезди“	<p>телевизия, климатик, минибар, телефон за външни и вътрешни разговори, сешоар, WiFi интернет.</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Ресторант, лоби бар, скай бар.❖ Конферентни зали и заседателна зала, разполагащи с естествена светлина и възможност за локален контрол на осветлението; достъп до открити външни пространства; еднакво ясна видимост от всяка точка на конферентната зала към позиция лектор; локален контрол на климатичната система. Конферентните зали са оборудвани с мултимедия, екран, озвучаване, флип чарт, безжичен интернет.❖ Уелнес център – басейн, джакузи, парна баня, сауна, масажи, аромотерапия.❖ Козметично студио.
Хотел „Меридиан БОЛЯРСКИ“, гр. Велико Търново, категория „4 звезди“	<ul style="list-style-type: none">❖ Единични, двойни стаи, студиа и апартаменти, оборудвани с TV, климатик, минибар, телефон, безплатен Интернет достъп.❖ Ресторант тераса, панорамен ресторант барбекю, лоби бар тераса, пиано бар.❖ Конферентни зали, оборудвани с мултимедия, прожекционен екран, озвучаване, флип чарт, високоскоростна WiFi връзка;❖ СПА център – закрит басейн и джакузи, две сауни, парна баня, солариум, масажи, индивидуални програми за здраве и сила.❖ Фитнес зала с модерни професионални уреди.

1.9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ИЗХРАНВАНЕ НА УЧАСТНИЦИТЕ В ОБУЧЕНИЯТА – ПРИМЕРНИ МЕНЮТА

ПРИМЕРНО МЕНЮ ЗА ЗАКУСКА	
Вариант	Съдържание
Вариант 1 – 2 Закуска на блок-маса/ Континентална закуска	<ul style="list-style-type: none"> → хлебни изделия – хлебчета, кроасани, хляб → напитки – сок и/или минерална вода → топли напитки – кафе, чай, мляко (по избор) → масло или маргарин → сладко или конфитюр → свежи зеленчуци и плодове → по избор – зърнени храни, колбаси и сирена.

ПРИМЕРНИ МЕНЮТА ЗА ОБЯД	
Вариант	Съдържание
Вариант 1	<ul style="list-style-type: none"> → Шопска салата → Ризото със зеленчуци → Бисквитена торта → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.
Вариант 2	<ul style="list-style-type: none"> → Супа топчета → Кюфтета по чирпански → Крем карамел → Хляб → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.
Вариант 3	<ul style="list-style-type: none"> → Зелена салата → Свинска пържола със задушени зеленчуци → Плодова салата → Хляб → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

**ПРИМЕРНИ МЕНЮТА ЗА ВЕЧЕРЯ**

Вариант	Съдържание
Вариант 1	<ul style="list-style-type: none"> → Гръцка салата → Бяла риба пане с гарнитура → Торта → Хляб → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.
Вариант 2	<ul style="list-style-type: none"> → Мешана салата → Свинска пържола с гъби и гарнитура → Баклава → Хляб → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.
Вариант 3	<ul style="list-style-type: none"> → Салата „Снежанка” → Свинска пържола с гъбен сос с гарнитура картофено пюре → Крем „Дипломат“ → Хляб → Хляб, безалкохолно и/или минерална вода.

ПРИМЕРНО МЕНЮ ЗА КАФЕ ПАУЗА

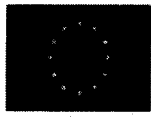
Вариант	Съдържание
Вариант 1	<ul style="list-style-type: none"> → кафе /чай, → мляко / сметана за кафе, захар, мед → минерална вода. → дребни сладки и соленки

2. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ ПРИ РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПОРЪЧКАТА

2.1. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ, ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА

Реализацията на всяка една от двете дейности, респективно включените в тях поддейности от предмета на поръчката ще премине през следните последователни и взаимнообвързани етапи:

- **Етап „Организиране на обучението“** – това е етапът, в който се извършва конкретното планиране на обучението, съвместно с Възложителя. В него се включва следните стъпки: финално уточняване на график за провеждане на обучението и съгласуването му със заетостта на участниците, разработване на учебна програма и план за разпределение по теми и часове, разработване и отпечатване на учебни материали, подготовка на анкетни карти и други формуляри и документи за обучението; разработване на образец на удостоверение за преминато обучение и отпечатването му в съответния тираж; осигуряване на лектори, за изнесените обучения – осигуряване на транспорт, хотел, учебна зала, оборудване, изхранване. Всички материали, места за настаняване и предложения за меню ще бъдат съгласувани с Възложителя.
- **Етап „Провеждане на обучението“** – това е етапът, който включва същинското провеждане на обучителните занятия, провеждането на тестовете на обучаемите, попълването на анкетните карти, присъствените списъци, издаването на удостоверения за преминато обучение.
- **Етап „Отчитане на обучението“** – това е етапът, през който всички крайни продукти се предават за приемане от Възложителя, придружени с доклад от проведеното обучение.



2.2. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА РАБОТАТА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

Добрата комуникация и координация между страните въввлечени в изпълнението на един проект са от изключително значение за неговия краен успех.

2.2.1. Процедури и механизми за комуникация с възложителя и целевите групи.

С оглед минимизиране на идентифицираните в техническата спецификация рискове за недобра координация и комуникация между заинтересованите страни от поръчката (възложител, изпълнител, обучаеми, външни доставчици и др.), ще бъдат стриктно прилагани следните основни средства за съгласуване и координация:

- Определяне на лица за контакт и канали за комуникация между възложителя и изпълнителя – с цел минимизиране на риска от недостатъчно съдействие за изпълнение на поръчката от страна на възложителя.
- Съгласуване на детайлен график за изпълнение на обученията след сключване на договор за изпълнение на услугата, с ясно посочени ключови моменти и участието на служители на община Рила, който няма да бъде променян без съгласието на Възложителя. Графикът ще бъде комуникиран с представителите на целевата група на достатъчно ранен етап, за да бъде минимизирани рисковете идващи от високото натоварване на служителите с обичайните им работни задачи.
- Съгласуване и одобрение на учебна програма и учебни материали – с цел избягване на риска от представяне на обучителни програми, които не съдържат практически елементи, способстващи за ефективното провеждане на обученията.
- Съгласуване на датите на провеждане на обученията – с оглед избягване на рисковете идващи от натовареността на служителите.
- Съгласуване на участниците в обученията и своевременно уведомяване на служителите за предстоящите обучения. Тази мярка също е с цел

минимизиране на рисковете идващи от високото натоварване на служителите.

- Съгласуване на местата за провеждане на обученията;
- Съгласуване на логистиката – транспорт, настаняване, изхранване и др.
- Провеждане на редовни срещи в екипа и с възложителя с оглед минимизиране на риска от закъснения в изпълнението на поръчката.
- Предаване и приемане на извършената работа – междинно и окончателно, чрез приемо-предавателни протоколи.

В самото начало на изпълнение на поръчката ще бъде направена среща между екипа на Изпълнителя и експерти посочени от Възложителя, на която ще бъдат обсъдени основните етапи в изпълнението на поръчката, както и подходите в комуникационно отношение. Ще бъдат провеждани редовни срещи между представителите на Изпълнителя и Възложителя за предварително уеднаквяване на критериите и изискванията на Възложителя по отношение на отделните дейности. Връзката между страните ще се осъществява на преки периодични срещи, а в останалото време – по електронна поща, стандартна поща, телефон и др.

Непосредствено преди започването на подготовката за провеждане на отделните обучения ще се осъществяват срещи между представители на двете страни, на които Изпълнителя ще запознава Възложителя с напредъка по изпълнението на поръчката, резултатите от отделните дейности, както и със самите обучители. При невъзможност тези срещи ще бъдат компенсирани с комуникация и размяна на писмени документи по електронна поща.

Официалната кореспонденция и комуникация с възложителя ще бъде осъществявана от Управителят на „Консулсис“ ООД – г-н Ангел Георгиев. Текущата комуникация с възложителя и целевата група ще се осъществява от Ръководителя на екипа, като ще бъдат съблюдавани всички изисквания на сключения договор и принципите за оптимално използване на ресурсите на Възложителя.

Комуникацията с възложителя и целевата група ще се осъществява посредством:

- Телефон;

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Електронна поща;
- Факс;
- Стандартна поща;
- Работни срещи.

Комуникация между обучители и обучаеми. За да се улесни комуникацията между страните и между обучителите и включените в обученията служители на община Рила ще бъдат изготвени контакт-листове за отделните обучения. Контакт-листът е списък на всички хора, които участват в реализацията на общата задача. Този списък ще включва следната информация: имената, длъжностите на участниците, email адреси, телефони и допълнителна информация, ако е необходима. Всеки контакт лист ще се предостави на участниците в съответните обучения. По този начин ще се подобри процеса на комуникация, ще бъдат ясни отговорностите на различните участници.

2.2.2. Процедури и механизми на координация

Координацията е процес, който цели единство в изпълнението на взаимозависими дейности в рамките на този проект. Тя е особено наложителна в случаите, когато субектите на управление са няколко, а обектът на управление един – така както е в настоящата поръчка. Най-често, координацията на практика се осъществява чрез информационната комуникация.

При управлението на организацията на настоящата поръчка ще се използват механизми на вертикална и на хоризонтална координация. Вертикалната е преназначена за процесите контрол, а хоризонталната – за задълбочаване на сътрудничеството между екипа на Изпълнителя и участниците в обученията. Хоризонталната координация цели обединяването на усилията между двете страни при реализиране на общите цели, преки комуникации между тях и екипна работа над определени проблеми.

В изпълнението на поръчката ще бъдат прилагани следните основни механизми за постигане на координация в организацията:

Координация чрез правила и процедури. Тя ще се осъществява чрез стандартизиране на процеса на работа: в процеса на изпълнение на настоящата поръчка

2.2.3. Механизми за отчетност

След приключване на всяко от обученията, Изпълнителят ще изготвя доклади за проведено обучение, придружен от следните документи:

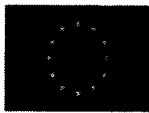
- Програма на обучението;
- График на обучението;
- Комплект обучителни материали;
- Попълнени присъствени списъци на обучаемите – за всеки ден от обучението;
- Попълнени анкетни карти за обратна връзка;
- Копия на издадените удостоверения на обучените лица;
- Снимков материал от обучението;
- Други документи.

След приключване изпълнението на поръчката изпълнителят ще изготви и предаде на Възложителя окончателен доклад за изпълнение на поръчката, с описание на реализираните дейности и постигнатите резултати.

2.2.4. Мерки за контрол на качеството на изпълнение на обученията

Мерките за контрол на качеството на изпълнение на дейностите в предмета на поръчката включват:

- Текущ мониторинг на изпълнението, с оглед спазване на представения подход, обхват, последователност на дейностите и определените срокове. Основна отговорност за текущия мониторинг и вътрешния преглед на постигнатите резултати и вътрешноекипната координация носи Ръководителят на екипа. Въз основа на текущия мониторинг и вътрешната оценка на изпълнението при необходимост ще бъдат предприети съответните коригиращи действия за постигане на определените цели, като те ще бъдат възлагани на съответните експерти.
- Вътрешен преглед на всеки от постигнатите резултати, с оглед гарантиране на неговото съответствие с изискванията, определени в техническата



предложените програми, планове и графици ще се следват стриктно от учителите. Отделните етапи на изпълнение ще са стандартизирани: всяко обучение преминава през стъпки на подготовка, провеждане, финално оценяване (тест) на участниците, издаване на сертификати и отчитане на изпълнението пред Възложителя.

Координация чрез директен надзор. Управителят на „Консулсис“ ООД ще организира и отговаря за работите на своите колеги, както и за цялостното управление на процеса на изпълнение на проекта, като изготвя за всеки един от тях инструкции за работа, които ще дават възможност да ги контролира и да отчита постигнатите от тях резултати.

Координация чрез организация. Този механизъм ще се реализира чрез създаване на ясна организация на отчетност и последователност на вземане на решения и периодично отчитане на отделните периоди в реализацията на обученията. Учителите ще следят за качеството на провеждане на обученията, за евентуални напрежения или недостатъци в общуването с участниците в отделните обучения. При възникване на затруднения, ще бъде сезиран Ръководителя, както и представителите на екипа по проекта и Възложителя. Ръководителят на екипа регулярно ще отчита напредъка по реализацията на услугата пред Възложителя, като при необходимост ще се провеждат срещи за обсъждане на неотложни мерки.

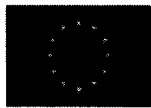
Механизъм на вътрешно-екипна координация и начин за разпределение на задачите. Комуникацията в екипа за изпълнение ще бъде осъществявана в съответствие с вътрешните правила на изпълнителя, при спазване на принципа за най-бързия и ефективен начин и канал за комуникация.

Ръководителят на екипа ще осигури периодично провеждане на срещи на експертите от екипа, както и разпределение и отчитане на изпълнените задачи в рамките на дейностите по поръчката. Ще се провеждат периодични срещи за отчитане на напредъка пред управителя на Изпълнителя.

Разпределението на задачите ще се основава на предварително определените роли на всеки член на екипа и посочените в настоящото предложение разпределение на задачите и отговорностите. При поява на непредвидени задачи и отговорности, отговорност за тяхното разпределение ще има ръководителят на екипа, а при нужда от вземане на финансови решения – от управителя на изпълнителя.

спецификация, както и заявеното качество. Отговорност за вътрешният преглед на постигнатите резултати носи Ръководителя на екипа. Последен преглед преди предаване на междинните и крайни резултати от изпълнението ще бъде осъществяван от управителя на „Консулсис“ ООД.

Очакваните резултати от прилагането на мерките за контрол на качеството на изпълнение на обученията в предмета на договора са качествено и в срок изпълнени обучения в рамките на изпълнението на настоящата поръчка, в съответствие с изискванията на възложителя, поставени в Техническата спецификация от документацията на поръчката, настоящото Техническо предложение за изпълнение на поръчката и всички приложими нормативни и други изисквания, в т.ч. *Изискванията за информация и публичност на ОПАК.*

**2.3. СРОК ЗА ОРГАНИЗИРАНЕ НА ВСЯКО ЕДНО ОТ ОБУЧЕНИЯТА**

Дейност, Обучение	Срок за организация на обучението (в цели календарни дни)
Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност	
1.1. Обучение за дигитална компетентност	3 дни
1.2. Обучение за електронно управление на общината	3 дни
Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности	
2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани;	3 дни
2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи;	3 дни
2.3. Обучение за лична и екипна ефективност;	3 дни
2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация;	3 дни
2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти.	3 дни

ПРИЕМАМЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ МАКСИМАЛЕН СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА: 7 МЕСЕЦА

2.4. ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

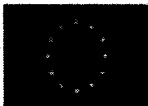
2.4.1. Подход за управление на потенциалните рискове, посочени в техническото задание от възложителя.

В тази част са анализирани рисковете, идентифицирани от Възложителя и е предложен план за управление на риска, съобразен с техните аспекти на проявление, области и сфери на влияние. Планът включва контролни дейности и мерки за ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска, разпределение на отговорностите, оценка на нивото на вероятност и степента на влияние след прилагане на предложените от него механизми и действия.

Успешното изпълнение на поръчката зависи както от висококачествените услуги на Изпълнителя, така и от създаването на поддържаща среда и общо разбиране за ключовите моменти, свързани с постигането на целите и очакваните резултати.

За успешната реализация на поръчката са от изключителна важност наличието на посочените по-долу **предпоставки за предотвратяване на рискове и успешно изпълнение на поръчката**, а именно:

- **Ангажираност от страна на Възложителя за адекватно съдействие и подкрепа на Изпълнителя в процеса на реализация на поръчката.** Активното участие и съдействие на Възложителя е от ключово значение за доброто изпълнение на дейностите, спазването на заложените в план-графика срокове и постигане на заложените резултати и цели. Естеството на услугата предлага сериозна ангажираност и активно участие от страна на ръководството и служителите на община Рила. При подготовката на графици на обученията Изпълнителят ще вземе предвид натовареността на всеки служител. Служителите ще бъдат подробно и предварително информирани за предстоящите дейности, в които ще имат участие.
- **Добра организация, ресурсно осигуряване и оптимално разпределение на отговорностите в екипа на Изпълнителя.** Водещ принцип на работа на Изпълнителя е спазването на договорните условия и поставените срокове. За да



се подсигури това в процеса на изпълнение на поръчката е предвиден подготвителен етап, на който ще се извърши детайлно планиране на дейностите, оптимално разпределение на отговорностите в екипа на Изпълнителя, както и ангажимента на Възложителя и приемане на механизми за текуща комуникация между двете страни. Рисковите фактори, които биха могли да доведат до проблеми в изпълнението ще се идентифицират периодично и изпреварващо, ще се оценяват и ще се предприемат мерки за предотвратяване на рисковете или минимизиране на евентуалните негативни ефекти. Впоследствие ще бъде упражняван текущ контрол като ще се наблюдава динамиката на тези фактори и възможната поява на нови рискове. Резултатът е предотвратяване на „вътрешните“ причини за проблеми с изпълнението, графика или бюджета, както и възможностите за навременна реакция при появата на „външни“ рискови фактори.

- **Навременно получаване на разрешения/ одобрения от страна на Възложителя.** На определени етапи от изпълнението на поръчката се появява необходимостта от преглед и одобрение, за да се премине към следващия етап на изпълнение. В този смисъл навременното преглеждане и одобрение от страна на Възложителя е ключова предпоставка за спазването на поставените условия в договора и сроковете за изпълнение на дейностите на поръчката. За целта е необходимо на етапа на детайлно планиране да бъдат определени отговорни лица от страна на Възложителя, които да имат ангажимента да преглеждат и одобряват междинните и крайните резултати от поръчката.

2.4.2. Методи за управление на риска и контролни дейности

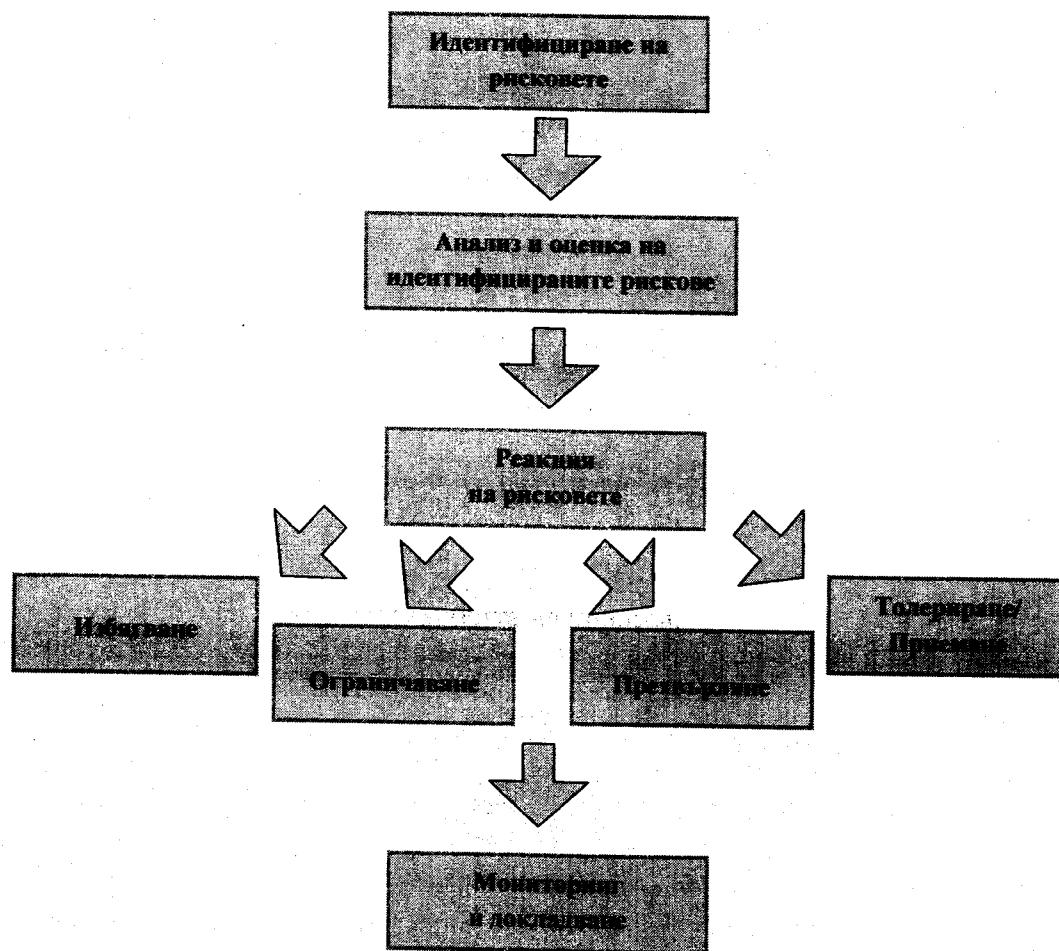
Управлението на риска е неделима част от управлението на реализацията на услугата, което е делегирано като отговорности на определени членове на екипа на изпълнителя. Управлението на риска е последователността от действия на изпълнителя, насочени към анализ и въздействие върху идентифицираните рискове. Процесът е

систематичен и съпровожда всички протичащи по време на изпълнение на поръчката процеси.

Основните цели на управлението на риска са следните:

- Набавяне на предварителна информация за вероятността за настъпване на рисковете.
- Своевременно откриване и противодействие на значимите за проекта рискове, застрашаващи целите.
- Разпределение на човешките ресурси, съобразно степента и значимостта на различните рискове.
- Своевременни промени и актуализиране на мерките за управление на риска, въз основа на оценката на ефективността на процеса.

Управлението на риска е процес, включващ следните основни стъпки:



Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





- **Идентифициране на рисковете за поръчката** – това е първата стъпка, при която се определят възможните източници на рискове, а самите рискове се идентифицират и описват. От съществено значение за успешното управление на рисковете е възможно най-изчерпателното и най-ранното им откриване. Необходимо също така е да се постави фокус върху откриване на значимите рискове, т. е. тези, за които съществува най-голяма вероятност да настъпят и най-висок потенциал да повлияят негативно върху постигането на целите на услугата.
- **Анализ и оценка на идентифицираните рискове** – на тази стъпка се изследва вероятността/ предполагаемата честота от настъпване на неблагоприятно събитие, както и ефекта/ последиците върху изпълнението на поръчката. На всеки риск се поставя оценка по тези два показателя, на база на която се приоритизират рисковете. За целта се използва петстепенна матрица за оценка на степента на риска – дадена по-долу:


ВЕРОЯТНОСТ ОТ НАСТЪПВАНЕ	Висока					
	Средно-висока					
	Средна					
	Средно-ниска					
	Ниска					
		Ниско	Средно-ниско	Средно	Средно-високо	Високо
		ВЛИЯНИЕ НА ЕФЕКТА				

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № M13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Легенда:

 Ниско ниво на риск – рискът може да бъде пренебрегнат; наблюдение и превантивни мерки при необходимост.

 Средно ниво на риск – изисква превантивни мерки и наблюдение.

 Високо ниво на риск – рискът трябва да бъде управляван; изисква мерки за превенция/ коригиране и наблюдение.

- **Реакция на рисковете** – всяка основна дейност, свързана с управление на рисковете, е необходимо на първо място да бъде документирана, за да се осигури проследимост на целия процес. Документирането включва описване на идентифицираните рискове, избраната реакция и експертите, отговорни за изпълнението на тези действия в определени срокове. Възможни са няколко основни варианта за реакция на риска: *избягване* (промяна на организацията по начин позволяващ избягване на риска), *ограничаване* (това е често срещана реакция, поради факта, че рискът рядко може да бъде изцяло елиминиран или избегнат), *прехвърляне* (изнасяне на идентифицирания риск към външна организация; типични примери са аутсорсинг или застраховане), *толерирание/приемане* (такава реакция е възможна, ако определени рискове имат ограничено/ незначително влияние върху постигане на целите или ако разходите за предприемане на действия са непропорционални на потенциалните ползи или когато няма какво да се предприеме в отговор на риска).
- **Мониторинг и докладване** – целта е да се следи дали рисковият профил – вероятността и ефекта на идентифицираните рискове, се променя през времето на изпълнение на поръчката. Специфичното при реализацията на такъв вид услуга е, че поради преобладаващата роля на човешкия фактор в реализацията на дейностите, природата на риска се променя непрекъснато. От това следва, че вероятността от настъпване на риска и възможната степен на въздействие са динамични и трябва да се наблюдават непрекъснато. На обичайните срещи на екипа по напредъка на изпълнението на поръчката ще се прави общ преглед на



изпълнението на планираните действия, ефективността им и в случай че те не са били ефективни – анализ на причините за това, настъпила ли е промяна в идентифицираните рискове, нововъзникнали рискове и др. При изявяване на значим непредвиден риск ще се провеждат извънредни срещи за обсъждане на мерките за справяне, ще се уведомяват заинтересуваните ключови страни.

2.4.3. Анализ и оценка на идентифицираните рискове за поръчката

Посочените в техническото задание на поръчката дейности са разгледани детайлно от екипа на „Консулсис“ ООД. Анализирани са всички възможни рискове, които е възможно да настъпят при изпълнението на услугата по провеждане на обучения в община Рила. Направения анализ на идентифицираните рискове, дава основание в плана за управление на риска по-долу да бъдат включени описаните аспекти на проявление, области и сфери на влияние на всеки риск.

Екипът на Възложителя е посочил и конкретни контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, както и мерки за овладяване последиците при настъпване на рисковете.

На тази база, е изготвено и представено таблично сравнението на оценките, определени от Възложителя на нивото на вероятност и степента на влияние на рисковете, с оценките, които Изпълнителя дава след прилагане на предложените от него мерки, механизми и действия за тяхното ограничаване или елиминиране.

Общият извод от анализа на рисковете, посочени в техническата спецификация на поръчката, показва че като цяло рисковете са преодолими при добро планиране и комуникация между страните в процеса и наличие на ангажираност от страна на ръководството и служителите на община Рила, които ще участват в обученията.

При започване на изпълнението на настоящата поръчка, ще бъде направен повторен преглед на предварително идентифицираните рискове, като при нужда списъкът ще се обнови и разшири с индикации за нови рискове.

По време на самата реализация на дейностите от поръчката, динамиката на рисковите фактори ще бъде внимателно следена, като Ръководителят на екипа ще наблюдава за изпълнението на мерките за смекчаване на рисковете.



ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
<p>Риск I. Високо натоварване на служителите на общината с обичайните им работни задачи, което може да попречи на пълноценното им участие в обучението</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Невъзможност за провеждане на обученията. ■ Пасивност на участниците при провеждането на обученията. ■ Слаб ефект от проведените обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Изработване и съгласуване на детайлен план-график на изпълнение на дейностите, с ясно посочени ключови моменти и участие на служителите на община Рила, който няма да бъде променен без съгласието на Възложителя. ■ Съефективно уведомяване на служителите на възложителя и предварително съгласуване на начина на провеждане на дейностите и обученията. ■ Изпълнителят ще разчита на ангажираност от страна на Възложителя за преодоляването на този риск. ■ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Промяна в графика с оглед максималното му адаптиране към ангажираността на служителите. ○ Включване на други служители в 	<p>Ръководител на екипа</p> <p>Ръководство на общината</p>	<p>средна</p>	<p>ниско</p>

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
<p>Риск 2. Закъснения в процеса на изпълнение на поръчката</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Забавяне в графика на изпълнение на поръчката. ▪ Неспазване на крайния срок за изпълнение на договора. 	<p>обученията, от предварително определени.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Смячането на риска ще бъде постигнато посредством добра организация и ефективно използване на екипа на Изпълнителя: организиране на редовни срещи с екипа за обсъждане на резултатите, напредъка и ранно идентифициране на евентуално забавяне по задачите по дейностите. ▪ Определяне на експерт от страна на Възложителя за координация между Изпълнителя и Общината. ▪ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Включване на допълнителни експерти в изпълнението на поръчката. ○ Планиране на по-интензивен график за провеждане на оставащите обучения. 		средна	средно



ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

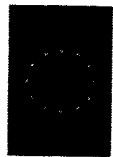
Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
<p>Риск 3. Представяне на обучителни програми, които не съдържат практически елементи, способстващи за ефективното провеждане на обучението</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обучителна програма, неотговаряща на реалните потребности на участниците в обучението. ▪ Учебен материал, неотговарящ на реалните потребности на участниците в обучението. ▪ Умора и незаинтересованост към материала от страна на обучаемите. ▪ Лошо ниво на усвояемост на материала. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ръководителя на екипа ще упражнява пряк контрол над съдържанието на програмите. ▪ Обучителната програма ще бъде представяна на възложителя и след неговото изрично одобрение ще бъде прилагана в обучението. ▪ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Промяна на учебните програми и материали с цел включване на повече практически елементи. ○ Смяна на обучител. 	<p>Ръководител на екипа Обучител „Правна култура” Обучител „Компютърни обучения” Обучители „Специализиран и обучения”</p>	ниска	ниско
<p>Риск 4. Недостатъчно съдействие за изпълнение на поръчката от страна на възложителя</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Невъзможност за провеждане на обучението съгласно изискванията и графика. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ При стартиране изпълнението на поръчката ще бъдат определени лицата за контакт и комуникационните канали между възложителя и изпълнителя. 	Ръководител на екипа	ниска	средно

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминирване на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
<p>Риск 5. Неразвити нагласи у хората за участие в обучения с интерактивни методи на преподаване</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Забавяне на съгласуването на графика за изпълнение на поръчката. ▪ Забавяне на съгласуването на програмите за провеждане на обучението. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ще бъдат провеждани редовни срещи между представителите на изпълнителя и възложителя. ▪ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Промяна на лицата за контакт, комуникационните канали. 		ниска	ниско
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Пасивност на участниците при провеждането на обучението. ▪ Слаб ефект от проведените обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В дизайна на обучението ще бъдат включени както интерактивни методи, така и такива, предполагащи индивидуална работа на участниците. ▪ Ще бъде създадена атмосфера, насърчаваща споделянето на идеи, опит, предложения от участниците, без да се подлагат на оценка и критика. ▪ За да се минимизират страховете на участниците от изказване на 	Ръководител на екипа	ниска	

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
<p>Риск 6. Недобра координация и комуникация между заинтересованите страни от поръчката – възложител, изпълнител, обучаеми, външни доставчици</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Забавяне съгласуването на графика изпълнение на поръчката. ▪ Забавяне съгласуването на програмите провеждане на обученията. 	<p>критично мнение пред техни колеги и/или ръководители, ще се работи по казуси, които не са от тяхната пряка действителност, но притежаващи сходни характеристики.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Намаляване на дела на интерактивните методи в обучението за сметка на лекционните, ролевите, самостоятелната работа. 	<p>Ръководител на екипа</p>	<p>ниска</p>	<p>НИСКО</p>

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Идентифицирани рискове за поръчката	Аспекти на проявление, области и сфери на влияние	Контролни дейности и мерки за овладяване, ограничаване или елиминиране на рисковете, мерки за овладяване последиците при настъпване на риска	Разпределение на отговорностите	Коригирана вероятност от настъпване след прилагане на мерките	Коригирано влияние на риска след прилагане на мерките
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Неудовлетвореност на обучаемите. 	<p>съгласуване на начина на провеждане на дейностите.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Овладяване на последиците: <ul style="list-style-type: none"> ○ Промяна на процедурите и механизмите за комуникация и координация. ○ Промяна на лицата за контакт, комуникационните канали. 			
<p>Риск 7. Закъснения в плащанията от страна на Възложителя</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Забавяне в плащанията по договора. ▪ Липса на финансови средства за качество и организиране на провеждане на обучението. 	<p>Изпълнителят разполага с достатъчен финансов ресурс за изпълнение на всички дейности.</p>	<p>Ръководител на екипа</p>	<p>ниска</p>	<p>ниско</p>



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Сравнение между оценка на нивото на вероятност и степента на влияние на рисковете, определени от Възложителя и след прилагане на предложените от Изпълнителя механизми и действия.

Риск	Вероятност според Възложителя	Вероятност след прилагане на мерките	Влияние според Възложителя	Влияние след прилагане на мерките
Високо натоварване на служителите на общината с обичайните им работни задачи, което може да попречи на пълноценното им участие в обученията.	средна	средна	високо	ниско
Закъснения в процеса на изпълнение на поръчката	средна	ниска	високо	средно
Представяне на обучителни програми, които не съдържат практически елементи, способстващи за ефективното провеждане на обученията	ниска	ниска	високо	ниско
Недостатъчно съдействие за изпълнение на поръчката от страна на възложителя	ниска	ниска	високо	средно
Неразвити нагласи у хората за участие в обучения с интерактивни методи на преподаване	средна	ниска	средно	ниско
Недобра координация и комуникация между заинтересованите страни от поръчката – възложител, изпълнител, обучаеми, външни доставчици	средна	ниска	високо	средно
Закъснения в плащанията от страна на Възложителя	средна	ниска	средно	ниско

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Матрица на рисковете, според оценката на Възложителя

ВЕРОЯТНОСТ ОТ НАСТЪПВАНЕ

Висока
Средно-висока
Средна
Средно-ниска
Ниска

Висока	Риск 3 Риск 4				
Средно-висока					
Средна			Риск 5 Риск 7		
Средно-ниска					
Ниска					

Ниско Средно-ниско Средно Средно-високо Високо

ВЛИЯНИЕ НА ЕФЕКТА

Матрица на рисковете, след прилагане на мерките, предложени от Изпълнителя

ВЕРОЯТНОСТ ОТ НАСТЪПВАНЕ

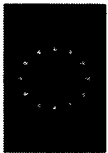
Висока
Средно-висока
Средна
Средно-ниска
Ниска

Висока					
Средно-висока					
Средна					
Средно-ниска					
Ниска					

Ниско Средно-ниско Средно Средно-високо Високо

ВЛИЯНИЕ НА ЕФЕКТА

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТИ, ПОДЕЙНОСТИ, ЕТАПИ	Месец 1			Месец 2			Месец 3			Месец 4			Месец 5			Месец 6			Месец 7							
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни																										
2.3. Обучение за лична и екипна ефективност																										
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни																										
2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация																										
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни																										
2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти																										
Етап „Организиране на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Провеждане на обучението“ – 3 дни																										
Етап „Отчитане на обучението“ – 3 дни																										
Изготвяне и представяне на окончателен доклад за изпълнение на поръчката – 5 дни																										

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПІАК. Експерти в действие

Dr. Angelov

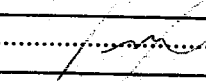


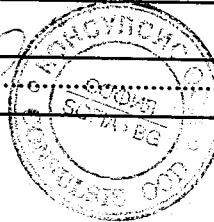
Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

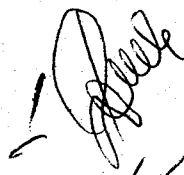


Декларираме, че сме запознати, съгласни сме и приемаме без възражения условията на проекта на договор, неразделна част от документацията на настоящата поръчка, както и с указанията и условията за участие в обявената от вас публична покана, приложенията към нея и изискванията на ЗОП.

Гарантираме, че сме в състояние да изпълним качествено предмета на обществената поръчка в съответствие с изискванията на Възложителя.

Настоящото предложение е валидно **60 (шейсет) календарни дни** от крайния срок за подаване на оферти и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Дата	03/02/2015 г.
Име и фамилия	Ангел Георгиев
Подпис (и печат)	



1. 
2. 
3. 

Този документ е създаден в рамките на проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет” 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.