



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ГЛАВА III: ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

УТВЪРЖДАВАМ,
КМЕТЪТ
Георги Кабзималски/
* К М Е

ИЗГОТВИЛ:
Зам.-кмет
„РРСПХД“
/Лазар Чавков/

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

на обществена поръчка по чл. 14, ал. 4, по реда на глава осма „а“ от ЗОП, с предмет: „Организация и провеждане на обучения по компютърни, ключови и управленски компетентности“, по 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

**Община Рила,
2015г.**

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

I. ДАННИ ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Община Рила, ЕИК: 000261598, ИН по ДДС: 000261598, адрес: гр. Рила, пл. „Възраждане“ № 1, представлявана от Георги Давидков Кабзималски – Кмет.
Лице за контакт: Лазар Чавков – заместник кмет, тел.: 0884400944; факс: 07054/8833, e-mail: [rilamunicipality@gmail.com](mailto:rila_municipality@gmail.com).

II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА

Настоящата обществена поръчка се обявява в изпълнение 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., Приоритетна ос: II. „Управление на човешките ресурси“; Подприоритет: 2.2 „Компетентна и ефективна държавна администрация“, Бюджетна линия: BG051PO002/13/2.2-14

Бенефициент: Община Рила.

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.

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

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

Проектът е фокусиран целево към повишаване на квалификацията, професионалните умения и ефективността на администрацията в община Рила. Планираните обучения включват голяма част от служителите в общината и успешната реализация на дейностите се очаква да доведе до осезаемо подобряване на предоставяните услуги на гражданите и бизнеса от страна на администрацията. Успешната работа на администрацията минава през създаването на екипна атмосфера, насърчаваща нововъведенията и прилагането на добри практики. Повишаването ефективността на работата на служителите е пряко обусловено от цялостното подобряване на мотивацията на екипа, на работната среда и на възможностите за обучение и развитие в кариерата. 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.

III. ОБЕКТ, ПРЕДМЕТ И ЦЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

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.

IV. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ В ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

В изпълнение на поръчката трябва да бъдат изпълнени следните дейности и поддейности:

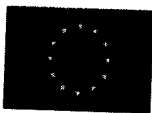
Дейност 1 – Обучения за компютърна компетентност, включваща следните обучения:

- 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;

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

- 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.

Дейност 1. Обучения за компютърна компетентност

Основната цел на дейността е, чрез провеждане на предвидените обучения, да се повиши компютърната компетентност на общинските служители и да се повиши мотивацията и капацитета на общинските служители за по-ефективно и ефикасно изпълнение на задълженията.

Дейността включва провеждането на следните обучения:

Поддейност 1.1. Обучение за дигитална компетентност (работа с електронна поща, текстообработка и електронни таблици, работа в интернет среда), с продължителност от 60 учебни часа.

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.

Обучението е предвидено за 30 участника – служители от общата и специализираната администрация, заместник кметове, кметски наместници. Участниците трябва да 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 е присъствена, като занятията ще се провеждат в оборудвана зала в рамките на община Рила. Занятията ще са в работно време, като трябва да бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения. Възможно е един и същи служител да участва в повече от едно обучение по поръчката. Не се допуска един и същи служител да е ангажиран с обученията повече от 4 учебни часа на ден – това изискване важи единствено за обученията по Дейност 1 от поръчката. Предложение на участник, което не отговаря на това изискване, ще бъде отстранено и няма да бъде допуснато до оценка.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Съдържанието на учебната програма трябва да включва теоретични и практически занимания за работа с електронна поща, средства за планиране на работата (календар), работа с текстообработващ софтуер и софтуер за електронни таблици, работа в интернет среда. Учебната програма трябва да бъде адаптирана към конкретните нужди на отделните групи участници, на база на резултатите от предварителен тест.
- Да осигури и предостави учебни материали за обучаемите – 30 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.

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

- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на компютърни обучения за възрастни. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминалото обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.

Поддейност 1.2. Обучение за електронно управление на общината (електронен документооборот, деловодство и услуги), с продължителност от 60 учебни часа.

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 трябва да бъдат надградени знанията и уменията на служителите, които боравят с най-голям обем от документи.

Обучението е предвидено за 12 участника – служители, 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 е присъствена, като занятията ще се провеждат в оборудвана зала в рамките на община Рила. Занятията ще са в работно време, като трябва да бъдат планирани така, че да не се възпрепятстват служителите при изпълнението на техните задължения. Възможно е един и същи служител да участва в повече от едно обучение по поръчката. Не се допуска един и същи служител да е ангажиран с обучения повече от 4 учебни часа на ден – това изискване важи единствено за обученията по Дейност 1 от поръчката. Предложение на участник, което не отговаря на това изискване, ще бъде отстранено и няма да бъде допуснато до оценка.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Съдържанието на учебната програма трябва да включва както изучаване на основните принципи и функции за управление на цифрова информация, електронен документооборот и деловодство, така и по-сложни функции за управление на работни процеси, анализ, създаване на справки, работа с електронно подписани документи и др. Практическото обучение трябва да бъде проведено чрез използване на наличния в общината деловоден софтуер и на други програмни продукти. Учебната програма трябва да бъде адаптирана към конкретните нужди на отделните групи участници, на база на резултатите от предварителен тест.
- Да осигури и предостави учебни материали за обучаемите – 12 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на компютърни обучения за възрастни. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.

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

- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.

Дейност 2. Обучения по ключови и управленски компетентности

Основната цел на дейността е, чрез провеждане на предвидените обучения, да се 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 е присъствена, като занятията ще се провеждат с откъсване на служителите от работната среда, с цел постигане на по-ефективно и ефикасно усвояване на знания и умения.

Обученията трябва да включват теоретични и практически занимания (лекции, материали за самоподготовка, индивидуални и групови задачи и упражнения, работа по казуси, въпроси и отговори, ролеви игри, симулации).

Дейността включва провеждането на следните обучения:

Поддейност 2.1. Обучение за работа със специфични групи граждани, с продължителност от 24 учебни часа.

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 предназначено за 12 участника – служители от общата и специализираната администрация, чиито функции са свързани с обслужване и директен контакт с граждани и други потребители на услугите на общината.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Обучението трябва да включва 3 модула – работа с хора с увреждания, работа с неграмотни граждани, работа с граждани без правни познания. Провеждането на обучението ще бъде в работно и/или извънработно време.
- Да разработи и предостави учебни материали за обучаемите – 12 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на обучения за възрастни по предложените теми. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.
- Да осигури за своя сметка автобусен транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. Транспортът

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

следва да се осъществи с лицензирана фирма за превоз на пътници, да включва застраховка за всеки пътник и да отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство.

- Да осигури за своя сметка настаняване на участниците и лекторите – 2 нощувки в хотел минимум 3 звезди на територията на Република България.
- Да осигури за своя сметка учебно помещение за провеждане на обучението с капацитет за минимум 15 участника. Помещението следва да е оборудвано с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.
- Да осигури за своя сметка кетъринг – следва да включва 2 закуски, 3 обяда и 2 вечери за участниците и лекторите, 4 кафе-паузи. Менюто на обядите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – супа/ предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Менюто на вечерите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Кафе-паузите трябва да включват като минимум кафе/ чай, минерална вода, дребни сладки/солени.

Поддейност 2.2. Обучение за работа с нормативни документи за неюристи, с продължителност от 24 учебни часа.

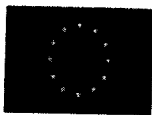
Целта на обучението е да се повишат знанията и уменията за работа с нормативни документи на служителите от администрацията, които не са юристи, но за ефективно изпълнение на функциите си трябва да се ориентират добре в общата и специализираната нормативна база от тяхната сфера на дейност.

Обучението е предвидено за 15 участника – служители основно от специализираната администрация.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. В програмата на обучението трябва да са застъпени както теми от общата теория на правото, така и такива запознаващи със специфични за държавната и в частност за местната администрация нормативни документи. Провеждането на обучението ще бъде в работно и/или извънработно време.
- Да разработи и предостави учебни материали за обучаемите – 15 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на обучения за възрастни по предложените теми. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.
- Да осигури за своя сметка автобусен транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. Транспортът

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.



- следва да се осъществи с лицензирана фирма за превоз на пътници, да включва застраховка за всеки пътник и да отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство.
- Да осигури за своя сметка настаняване на участниците и лекторите – 2 нощувки в хотел минимум 3 звезди на територията на Република България.
 - Да осигури за своя сметка учебно помещение за провеждане на обучението с капацитет за минимум 17 участника. Помещението следва да е оборудвано с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.
 - Да осигури за своя сметка кетъринг – следва да включва 2 закуски, 3 обяда и 2 вечери за участниците и лекторите, 4 кафе-паузи. Менюто на обядите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – супа/ предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Менюто на вечерите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Кафе-паузите трябва да включват като минимум кафе/ чай, минерална вода, дребни сладки/соленки.

Поддейност 2.3. Обучение за лична и екипна ефективност, с продължителност от 24 учебни часа.

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 е предвидено за 25 участника – служители от обща и специализирана администрация, заместник кметове, кметски наместници.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Провеждането на обучението ще бъде в работно и/или извънработно време.
- Да разработи и предостави учебни материали за обучаемите – 25 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на обучения за възрастни по предложените теми. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.
- Да осигури за своя сметка автобусен транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. Транспортът следва да се осъществи с лицензирана фирма за превоз на пътници, да включва застраховка за всеки пътник и да отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство.



- Да осигури за своя сметка настаняване на участниците и лекторите – 2 нощувки в хотел минимум 3 звезди на територията на Република България.
- Да осигури за своя сметка учебно помещение за провеждане на обучението с капацитет за минимум 30 участника. Помещението следва да е оборудвано с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.
- Да осигури за своя сметка кетъринг – следва да включва 2 закуски, 3 обяда и 2 вечери за участниците и лекторите, 4 кафе-паузи. Менюто на обядите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – супа/ предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Менюто на вечерите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Кафе-паузите трябва да включват като минимум кафе/ чай, минерална вода, дребни сладки/соленки.

Поддейност 2.4. Обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация, с продължителност от 24 учебни часа.

Целта на обучението е да се надградят управленските умения на ръководството на общината за управление на хора, екипи, лидерство и мотивиране.

Обучението е предвидено за 10 участника – кмет, заместник кметове, кметски наместници, директори на дирекции, началници на отдели.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Провеждането на обучението ще бъде в работно и/или извънработно време.
- Да разработи и предостави учебни материали за обучаемите – 10 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на обучения за възрастни по предложените теми. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноси, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.
- Да осигури за своя сметка автобусен транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. Транспортът следва да се осъществи с лицензирана фирма за превоз на пътници, да включва застраховка за всеки пътник и да отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство.
- Да осигури за своя сметка настаняване на участниците и лекторите – 2 нощувки в хотел минимум 3 звезди на територията на Република България.
- Да осигури за своя сметка учебно помещение за провеждане на обучението с капацитет за минимум 15 участника. Помещението следва да е оборудвано с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.

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.



- Да осигури за своя сметка кетъринг – следва да включва 2 закуски, 3 обяда и 2 вечери за участниците и лекторите, 4 кафе-паузи. Менюто на обядите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – супа/ предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Менюто на вечерите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Кафе-паузите трябва да включват като минимум кафе/ чай, минерална вода, дребни сладки/соленки.

Поддейност 2.5. Обучение за работа с клиенти, ефективна комуникация и справяне с конфликти, с продължителност от 24 учебни часа.

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 предвидено за 15 участника – служители основно от „фронт офиса“, чиито функции са свързани с обслужване и контакт с граждани и други клиенти.

Изпълнителят следва да извърши като минимум следните дейности по организация и провеждане на обучението:

- Да подготви учебна програма и график на обучението. Провеждането на обучението ще бъде в работно и/или извънработно време.
- Да разработи и предостави учебни материали за обучаемите – 15 броя за участниците и 2 броя резерв. Учебните материали трябва да са на български език и да покриват темите от учебната програма.
- Да осигури преподавател/и, с доказан опит в провеждане на обучения за възрастни по предложените теми. Възнаграждението на преподавателя/ите, както и другите разноски, свързани с тяхната работа, са за сметка на Изпълнителя.
- Да проведе обучението, съгласно учебната програма и графика на обучението.
- Да изготви и издаде удостоверения за преминато обучение на участниците.
- Да изготви и следи за регулярното попълване на присъствени списъци и анкетна карта за оценка на удовлетвореността на участниците от обучението.
- Да осигури за своя сметка автобусен транспорт на участниците от сградата на община Рила до мястото на провеждане на обучението и обратно. Транспортът следва да се осъществи с лицензирана фирма за превоз на пътници, да включва застраховка за всеки пътник и да отговаря на техническите изисквания за транспортна годност и безопасност съгласно българското законодателство.
- Да осигури за своя сметка настаняване на участниците и лекторите – 2 нощувки в хотел минимум 3 звезди на територията на Република България.
- Да осигури за своя сметка учебно помещение за провеждане на обучението с капацитет за минимум 17 участника. Помещението следва да е оборудвано с мултимедиен проектор, лаптоп, флипчарт.
- Да осигури за своя сметка кетъринг – следва да включва 2 закуски, 3 обяда и 2 вечери за участниците и лекторите, 4 кафе-паузи. Менюто на обядите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – супа/ предястие/ салата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Менюто на



Европейски съюз



ОПАК Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

вечерите трябва да бъде минимум тристепенно (1 – предястие/ салатата; 2 – основно ястие; 3 – десерт), с включени хляб, безалкохолно и/или минерална вода. Кафе-паузите трябва да включват като минимум кафе/ чай, минерална вода, дребни сладки/соленки.

V. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ И ИНДИКАТОРИ

Очакваните резултати от изпълнението на дейностите по поръчката са следните:

- Проведено 1 обучение за дигитална компетентност.
- Служители преминали обучение за дигитална компетентност – 30 бр.
- Проведено 1 обучение за електронно управление на общината.
- Служители преминали обучение за електронно управление на общината – 12 бр.
- Проведено 1 обучение за работа със специфични групи граждани.
- Служители преминали обучение за работа със специфични групи граждани в три модула – 36 бр. (*служител преминал през трите модула се брои за три*).
- Проведено 1 обучение за работа с нормативни документи за неюристи.
- Служители преминали обучение за работа с нормативни документи за неюристи – 15 бр.
- Проведено 1 обучение за лична и екипна ефективност.
- Служители преминали обучение за лична и екипна ефективност – 25 бр.
- Проведено 1 обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация.
- Служители преминали обучение за ефективно управление на хора, лидерство и мотивация – 10 бр.
- 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.

Индикаторите за измерване постигането на целта на поръчката са следните:

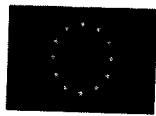
- Общ брой на обучените служители в администрацията – 143 бр.
- Служители успешно преминали обученията с получаване на сертификат – 143 бр.
- Брой проведени обучения – 7 бр.

VI. РИСКОВЕ, СВЪРЗАНИ С ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА

В таблицата по-долу са представени идентифицираните от Възложителя основни рискове, които могат да повлияят на изпълнението на дейностите по поръчката.

Риск	Вероятност (ниска, средна,	Влияние (слабо, 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.



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

Участникът трябва, въз основа на анализ на посочените в таблицата рискове, да изготви и представи към Техническото предложение – **План за управление на риска**, съдържащ подход и методи за управление на риска, аспекти на проявление, области и сфери на влияние на идентифицираните рискове, 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. В Планът трябва да бъде обърнато внимание на всеки един от идентифицираните рискове. Планът за управление на риска няма да бъде оценяван самостоятелно, а ще служи единствено като доказателство за обективността на предложението на участника. **Участник, представил техническо предложение, в което липсва План за управление на риска, ще бъде предложен за отстраняване, както и в случай, че представеният план не отговаря на посочените изисквания на Възложителя.**

VII. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ПУБЛИЧНОСТ

Всички документи и материали, свързани с изпълнението на обществената поръчка, следва да бъдат подготвени в съответствие с изискванията на ОПАК:

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

www.opac.government.bg/, Регламент на Съвета (ЕО) № 1083/2006 и Регламент на Комисията (ЕО) № 1828/2006.

Всички документи и материали трябва да съдържат:

- флага на ЕС;
- логото и слогана на ЕСФ – „Европейски социален фонд. Инвестиции в хората“;
- логото и слогана на ОПАК – „ОПАК. Експерти в действие“;
- Името на проекта: Проект „Компетентна и ефективна общинска администрация Рила“, Договор № М13-22-174/01.09.2014 г.;
- Изречението „Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд“.

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.