

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ:

ЗАДАЧИ И ДЕЙНОСТИ НА ПОРЪЧКАТА

1. Дейности, включени в обхвата на проект „Въвеждане и сертифициране на система за управление на качеството в Министерство на околната среда и водите“

В рамките на проекта на Възложителя са одобрени за изпълнение и финансиране следните дейности:

Дейност 1: Разработване и провеждане на процедури за избор на външни изпълнители

Дейност 2: Разработване и въвеждане на система за управление на качеството

Дейност 3: Сертифициране на въведената система за управление на качеството

Дейност 4: Организация и управление на проекта

Дейност 5: Одит на проекта

Дейност 6: Дейности за информация и публичност

Настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка се открива в рамките на Дейност 2 „Разработване и въвеждане на система за управление на качеството“. Информация за обхвата на дейността и очакваните резултати от нея е дадена по-долу в техническата спецификация.

2. Описание на целевите групи по проекта и описание на Възложителя

2.1. Целеви групи по проекта

Основна целева група по проекта е администрацията на МОСВ и обхваща всички служители, ангажирани в централата на министерството (436, включително за всички 15 дирекции и инспекторат – към 19.11.2013 г.), както и служителите в подчинените структури на МОСВ – регионални инспекции по околната среда и водите (16 броя), басейнови дирекции (4 броя) и национални паркове (3 броя), с общо 1040 служители.

В по-широк смисъл целевата група по проекта включва и представителите на гражданите, бизнеса и публичния сектор, като получатели на административните услуги, предлагани от МОСВ.

2.2. Информация за Възложителя, дейността и административната му структура

МОСВ е администрация, която подпомага министъра на околната среда и водите при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица. Дейността на администрацията се осъществява по начин, който осигурява

разработването и провеждането на държавната политика от министъра в рамките на предоставените му правомощия.

Основните функции на МОСВ са следните:

➤ Разработване на стратегии, програми и баланси за опазване на околната среда по компоненти, за рационално управление и използване на водите, за управление на дейностите, свързани с отпадъците и опасните вещества, за опазване на биологичното разнообразие, за ограничаване на вредните физични фактори и др.;

➤ Управление на Предприятието за управление на дейностите по опазване на околната среда, Националната система за мониторинг на околната среда, Националната система за мониторинг на водите;

➤ Контрол върху състоянието на околната среда;

➤ Обявяване и опазване на защитените територии, защитените зони и защитените видове растения и животни, управление на националните паркове и резерватите и опазването на биологичното разнообразие;

➤ Използване и опазване на водите.

МОСВ е и Управляващ орган на Оперативна програма „Околна среда“ 2007-2013 – основен финансов инструмент за финансиране на дейности, свързани с подобряване, запазване и възстановяване на естествената околна среда и развитие на екологичната инфраструктура за цялата страна.

Във връзка с изброените нормативно определени функции, МОСВ предоставя редица услуги на гражданите и бизнеса, някои от които са от съществено значение за икономическото развитие и социалната стабилност в страната, например: издаването на становища по екологична оценка/оценка на въздействието върху околната среда за инвестиционни проекти, издаване на решение за преценяване необходимостта от извършване на екологична оценка на планове и програми, представяне на писмени указания за необходимите действия, които възложителите трябва да предприемат за издаване на Решение за преценка необходимостта извършване на ОВОС, издаване на разрешение на организации по събиране и оползотворяване на отпадъци (включително пренос на отпадъци за и от Република България в рамките на държавите-членки на ЕС, и за внос, износ и транзит на отпадъци от и към трети страни), издаване на разрешителни за ползване, изграждане, реконструкция или модернизация на съществуващи водни обекти, системи и съоръжения, присъждане на екомаркировката на ЕС, и други.

Детайлна информация за дейността, административната структура и функциите на МОСВ, РИОСВ, басейновите дирекции и националните паркове, е дадена в следните документи, налични на уебстраницата на МОСВ (<http://www.moew.government.bg>), секция „Министерство“ -> „Структура и функции“:

- Устройствен правилник на Министерство на околната среда и водите
- Правилник за устройството и дейността на регионалните инспекции по околната среда и водите
- Правилник за дейността, организацията на работа и състав на басейновите дирекции
- Правилник за устройството и дейността на дирекциите на националните паркове.

3. Описание на обхвата на дейностите – предмет на настоящата процедура

3.1. Обосновка на дейността

Необходимостта от разработване и внедряване на система за управление на качеството (СУК) в МОСВ се обуславя преди всичко от постоянно нарастващите изисквания на потребителите на административните услуги по отношение на качеството на услугата и от необходимостта от стандартизиране на предоставяните услуги в съответствие с международно признатите стандарти за качество.

За да отговори на тези изисквания, администрацията на МОСВ се нуждае от пълна оптимизация на процесите по предоставяне на услуги за цялата страна и гарантирано съответствие със стандартите за качествено административно обслужване. Успешната реализация на проекта пряко ще допринесе за удовлетворяване на потребностите както на МОСВ като административен орган, така и на крайните получатели на услуги – граждани и представители на бизнеса, по отношение на качеството на услугите.

Внедряването на система за управление на качеството дава рамка, в която ясно са дефинирани целите и принципите на качеството, като едновременно с това са създадени унифицирани механизми за постигане на качествени услуги и за ефективно функциониране и управление на процесите в администрацията. Въвеждането на стандартизирана система за управление на качеството следва да определя изискванията към работните процеси, като дава възможност на администрацията да докаже своята способност постоянно да предлага услуги, съответстващи на изискванията на потребителите и на приложимите нормативни актове, както и механизми за контрол, проверка и обратна връзка. Въвеждането и ефикасното прилагане на СУК ще доведат

до укрепване на капацитета на МОСВ да предоставя съвременно висококачествено административно обслужване и до повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Разработването и внедряването на система за управление на качеството в МОСВ ще доведе до подобряване на работните процеси, свързани с предоставянето на услугите. Системата ще създаде съвкупност от организационни правила и работен алгоритъм, който да оптимизира работата на служителите на администрацията в ежедневната работа по предоставяне на услуги на гражданите, структурите на гражданското общество и бизнеса. **Системата за управление на качеството следва да бъде разработена така, че да се гарантира нейното сертифициране за съответствие с изискванията на стандарт ISO 9001:2008**, което от своя страна да гарантира съответствието на работните процеси в администрацията с най-съвременните стандарти, чрез което да осигури и максимално съответствие с изискванията на гражданите и бизнеса като потребители на услуги на МОСВ.

Използването на стандарти за системите за управление на качеството (т.е. БДС ISO/IEC 9001:2008) като фундамент за „системи за управление” е доказан успешен инструмент за осигуряване на ефективен процес на предоставяне на услуги, както и стимул и гаранция за непрекъснатото усъвършенстване на организациите в публичния сектор. Това се отнася за всички нива на управление – централно, областно и общинско. Въвеждането на система за управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарта БДС ISO/IEC 9001:2008 е силен мотивиращ фактор за служителите и безспорно доказателство за ангажираност на ръководството в посока ефективна и прозрачна администрация. Фокусът тук е поставен върху управлението на качеството на предлаганите от МОСВ административни услуги, като целта на проекта е да се постигне трайно повишаване на капацитета на МОСВ за изпълнение на основната си функция – предоставяне на услуги и информация за цялата страна.

3.2. Минимален обхват от дейности, които следва да бъдат изпълнени в рамките на обществената поръчка

Дейност 2 е ключова дейност за успешната реализация на проекта и се изразява в разработване на пълна документация на система за управление на качеството (СУК), представляваща съвкупност от вътрешно нормативни и организационни правила за работа и разписание на работните процеси, гарантиращи предоставянето на качествени услуги от страна на МОСВ.

В обхвата на проекта изпълнителят трябва да предостави консултантска помощ при изграждането и внедряването на интегрирана система за управление на качеството, отговаряща на изискванията на стандарт БДС ISO 9001:2008. Успешното внедряване на СУК следва да бъде предпоставка за сертифициране на системата по съответните международни стандарти.

Основният комплекс от дейности и етапи, които следва да бъдат изпълнени в рамките на договора за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Разработване и въвеждане на система за управление на качеството", са следните:

Етап 1: Анализ на текущото състояние и обучение. Изпълнителят се запознава с нормативните изисквания и наличните управленски процеси в дейността на министерството и извършва одит на ефективността на управление. Одитният доклад се представя на възложителя след приключване на етапа и трябва да включва констатации и препоръки върху процесите в организацията, тяхната последователност и взаимодействие, предложение за архитектура на процесите, предложение за подходяща структура и обхват на системата за управление на качеството и идентифициране на необходимите ресурси за нейното въвеждане. Ръководството на МОСВ ще определи със заповед екип от служители, които ще бъдат отговорни за правилното въвеждане на СУК. Изпълнителят следва да реализира входящо обучение на определените служители за принципите и изискванията към системите за управление на качеството.

Етап 2: Разработване на документите на СУК. Изпълнителят разработва първа версия на наръчник, процедури, инструкции, правила, планове, заповеди, списъци и др. документи, необходими за внедряването на системата на основата на информацията и заключенията от предишния етап. Ръководството на министерството дефинира политиката и целите по качество. Системата представлява съвкупност от вътрешно нормативни и организационни правила за работа и разписание на работните процеси, свързани с предоставянето на услуги от страна на МОСВ. Пакетът от документи се предава на възложителя с придружително писмо удостоверяващо завършването на етапа.

Етап 3: Въвеждане на СУК в администрацията на МОСВ. Изпълнителят осъществява практическото въвеждане на СУК във всички структурни звена и нива на администрацията, включително в нейните териториални подразделения, като същевременно провежда обучение на служителите за работа със системата. По време на

процеса изпълнителят допълва и коригира СУК, обсъжда/координира предложенията за промени, направени от служителите във администрацията. Тази дейност завършва с утвърждаване на окончателната версия на системата със заповед на министъра на околната среда и водите за внедряване на СУК,

Етап 4: Вътрешен одит и преглед на ръководството. Съвместно с излъчения екип за управление и поддържане на Системата за управление на качеството, изпълнителят провежда вътрешен одит, като идентифицира необходими коригиращи и превантивни действия за отстраняване на несъответствията и прилагане на области за подобрене, които да бъдат реализирани преди началото на процеса по сертификация. След приключване на одита екипът извършва анализ за проверка на съответствието на системата с изискванията на стандартите ISO 9001:2008 и готовността на системата за сертификация от акредитиран орган и представя доклад с резултатите от проверката на възложителя. Изпълнителят оказва съдействие на ръководството на министерството при провеждането на одит за сертификация (от трета страна) на системата за управление на качеството, съгласно изискванията на стандарта ISO 9001:2008.

Етап 5: Обучение на служители на МОСВ

Обучение на 6 служители по изискванията на СУК.

Обучение 3 служители за вътрешни одитори на СУК.

Етапът завършва със издаване на сертификати за преминало обучение на съответните служители.

3.3. Очаквани резултати от изпълнението на обществената поръчка.

Дейността по разработване и внедряване на СУК е ключова за изпълнението на проекта и пряко допринася за постигането на всички заложи в проекта цели и очаквани положителни резултати. Процесите по непрекъснато подобряване на системата и осигуряването на съответствие с изискванията на гражданите и бизнеса трябва да са насочени към цялостно повишаване на административния капацитет и на доверието на обществеността и бизнеса в администрацията.

От изпълнението на обществената поръчка се очакват следните конкретни резултати:

✓ Разработена документация на система за управление на качеството, гарантираща пълно описание на работните процеси, свързани с предоставяне на висококачествени административни услуги;

✓ Въведена система за управление на качеството в централната администрация на МОСВ и в нейните териториални подразделения;

✓ Обучени служители, които ще бъдат ангажирани с последващото поддържане и актуализация на системата за управление на качеството и с поддържане на се Република България.

4. Място на изпълнение

Мястото на изпълнение на дейността обхваща централата на МОСВ в гр. София и следните териториални подразделения по райони за планиране:

- **Северозападен** – РИОСВ Монтана, РИОСВ Плевен, БДДР Плевен, РИОСВ Враца
- **Северен централен** – РИОСВ Русе, РИОСВ Велико Търново, ДНП Централен Балкан
- **Североизточен** – РИОСВ Шумен, БДЧР Варна, РИОСВ Варна
- **Югоизточен** – РИОСВ Бургас, РИОСВ Стара Загора
- **Югозападен** – РИОСВ Благоевград, РИОСВ София, РИОСВ Перник, БДЗБР Благоевград, ДНП Рила, ДНП Пирин
- **Южен централен** – БДИБР Пловдив, , РИОСВ Хасково, РИОСВ Пловдив, РИОСВ Смолян, РИОСВ Пазарджик.

5. Срок за изпълнение и план-график за изпълнение на поръчката.

Срокът за изпълнение на всички дейности – предмет на техническата спецификация и включени в техническото предложение на избрания изпълнител, **е не повече от 12 (дванадесет) месеца.**

В техническите си предложения кандидатите следва да посочат предлагания от тях общ срок за изпълнение на поръчката (не по-дълъг от 12 месеца), както и да предложат детайлен план-графики за изпълнение на поръчката с посочени индикативни срокове за реализация на всеки отделен етап и поддейност, предвиден в техническото предложение.

6. ДОКЛАДВАНЕ

6.1. Обща информация

За изпълнение на задълженията си по настоящата обществена поръчка, предвидени в договора за поръчката, Изпълнителят изготвя и предоставя на Възложителя:

1. встъпителен одитен доклад

2. междинен доклад за изпълнението на задълженията по договора;
3. окончателен доклад за изпълнението на задълженията по договора;

Ревизираните версии на докладите, след обсъждане, ако има такива, трябва да бъдат предадени от Изпълнителя в срок от 10 (десет) дни след получаване на коментарите. Всички доклади се изготвят и предоставят на български език.

6.2. Съдържание и срокове за предаване на докладите.

Встъпителния одитен доклад съдържа информация относно: включва, констатации и препоръки върху процесите в организацията, тяхната последователност и взаимодействие, предложение за архитектура на процесите, предложение за подходяща структура и обхват на системата за управление на качеството и идентифициране на необходимите ресурси за нейното въвеждане. Трябва да бъде предаден в електронен вид (на дискета или CD или по e-mail), а впоследствие на хартиен носител в срок от 10 (десет) календарни дни след изтичане на 1 (първия) месец от сключване на договора.

Междинният доклад за изпълнението на задълженията на Изпълнителя по договора съдържа информация относно:

1. изпълнение на задълженията му, подробно описани в т. 3., т. 3.2. на настоящата техническа спецификация в рамките на етап 2 и етап 3,
2. администрирането на договора за услуга - срещи, протоколи, кореспонденция и други,
3. екипа на консултанта,
4. проблемите, възникнали във връзка с изпълнението на договор, в т.ч. предложените и/или предприетите действия за решаването им,
5. друга информация по преценка на Изпълнителя.

Междинният доклад на Изпълнителя задължително съдържа пакет от документи представляващи внедрената СУК, заповед за утвърждаването ѝ, както и други приложения, подкрепящи изложената в доклада информация.

Изпълнителят предоставя на Възложителя междинния доклад за изпълнението на задълженията си по договора до 10 (десет) календарни дни след изтичане на 7 (седмия) месец от сключване на договора.

Окончателният доклад на Изпълнителя, трябва да съдържа информация относно:

1. изпълнение на задълженията му, подробно описани в т. 3., т. 3.2. на настоящите технически спецификации, за периода от стартиране на договора до датата на представяне на окончателния доклад,
2. администрирането на договора - срещи, протоколи, кореспонденция и други,
3. екипа на консултанта,
4. проблемите, възникнали във връзка с изпълнението на договора и предприетите действия за решаване им,
5. анализ на постигнатите резултати по време на изпълнението на договора,
7. друга информация по преценка на Изпълнителя.
8. приложения.

Изпълнителят предоставя на Възложителя окончателния доклад преди изтичането 12 (дванадесетия) месец от датата на подписването на договора между Възложителя и Изпълнителя.

Окончателният доклад трябва да бъде одобрен от Възложителя и Бенифициента преди окончателното плащане.

Изпълнителят представя на Възложителя докладите, описани в настоящата точка, които трябва да бъдат изготвени на български език в 2 (два) еднообразни екземпляра на хартиен и 1 (един) на електронен носител

7. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА

Изпълнението на обществената поръчка се приема от Комисията за приемане на изпълнението на договора, назначена със заповед от Министъра на околната среда и водите.