



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Приложение № 21

## ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за възлагане на обществена поръчка с предмет:

**„Община Шумен - модерно и ефективно управление на човешките ресурси в администрацията с акцент върху структурите с компетенции в здравеопазване и образование чрез дейности за подобряване и прецизиране на управлението на човешките ресурси в общинската администрация“ по проект „Община Шумен - модерно и ефективно управление на човешките ресурси в администрацията с акцент върху структурите с компетенции в здравеопазване и образование” в изпълнение на договор № 10-21-34/01.06.2011 г. за предоставяне на безвъзмездна помощ по Оперативна програма „Административен капацитет”**

### ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА

Обществената поръчка ще се възложи чрез провеждане на открита процедура с предмет: **„Община Шумен - модерно и ефективно управление на човешките ресурси в администрацията с акцент върху структурите с компетенции в здравеопазване и образование чрез дейности за подобряване и прецизиране на управлението на човешките ресурси в общинската администрация“**. Поръчката ще се финансира от Проект „Община Шумен - модерно и ефективно управление на човешките ресурси в администрацията с акцент върху структурите с компетенции в здравеопазване и образование” в изпълнение на договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 10-21-34/01.06.2011 г. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос II. Управление на човешките ресурси, подприоритет 2.1. „Модерно управление на човешките ресурси в държавната администрация”.

### ВЪВЕДЕНИЕ

Оперативна програма “Административен капацитет” е стратегически документ за модернизация на българската държавна администрация и подобряване на работата на органите на държавната администрация, съдебната власт и на структурите на гражданското общество за периода 2007 – 2013 г. Тя се финансира от Европейския социален фонд (ЕСФ) и от националния бюджет. ОПАК е насочена към укрепването на капацитета на всички нива на администрацията — централна, областна и общинска, както и към структурите на гражданското общество и към съдебната система. Целта е да се подобри работата на държавната администрация за реализирането на ефективни политики, качествено обслужване на гражданите и бизнеса и създаване на условия за устойчив икономически растеж и заетост.

Допълнителна информация за Оперативна програма „Административен капацитет” е достъпна на интернет страницата на ОПАК – [www.opac.government.bg](http://www.opac.government.bg).



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

Възложител по настоящия проект е Община Шумен - Юридическо лице по ЗМСМА, с официален адрес и адрес за кореспонденция град Шумен, бул. „Славянски” № 17, факс: 054/800400;

Общината е основна административно-териториална единица, в която се осъществява местното самоуправление. Общинска администрация на Община Шумен осигурява изпълнението на законите, подзаконовите нормативни актове, решенията на Общинския съвет, подпомага Кмета на Общината при осъществяване на правомощията му. Освен това осигурява технически дейността на Кмета, подпомага Общинския съвет и осигурява дейността му. Друга дейност, която извършва е и административно обслужване на физически и юридически лица.

Общинската администрация извършва административни услуги при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност и ефективност при предоставянето на тези услуги на физическите и юридическите лица.

Общинската администрация е обща и специализирана. Общата администрация осигурява технически дейности на органите на местната власт и на специализираната администрация и извършва дейности по административното обслужване на физическите и юридическите лица. Специализираната администрация подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на органите на местната власт.

Дирекциите, отделите и секторите са структурни звена за ръководство, организация, координация и контрол в съответните сфери на работата на общинската администрация и осъществяват дейност в рамките на предоставените правомощия и функции, определени в нормативните актове.

Структурните звена на общинската администрация участват в изготвянето и реализирането на проекти за привличане на средства от национални и международни програми и фондове, за развитие на инфраструктурата и подпомагане дейностите на общината, както и при разработване и реализиране на съвместни програми и проекти с неправителствени организации.

- служителите на пълен работен ден в общинска администрация Шумен са 242 души.
- разпределение по вид на възникналото правоотношение:
  - щатни служители по служебно правоотношение – 25 бр.
  - щатни служители по трудово правоотношение – 217 бр.

### **ЦЕЛ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

Целта на обществената поръчка е подобряване на управлението на човешките ресурси и повишаване на квалификацията на служителите в общинската администрация на Община Шумен за реализиране на ефективни и модерни политики в областта на образованието и здравеопазването. Тези две области са ключови фактори за повишаване качеството на живот на населението в Община Шумен и попадат под пряк и висок обществен интерес. Целта на обществената поръчка е заложена в Дейност 2 „Подобряване и прецизиране на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

управлението на човешките ресурси в общинската администрация и конкретно в звената по управление на човешки ресурси в сферата на образование и здравеопазване” на проект „Община Шумен - модерно и ефективно управление на човешките ресурси в администрацията с акцент върху структурите с компетенции в здравеопазване и образование”.

Дейността е основна като обем и обхват за постигането на поставените цели на проекта и допринася пряко за тяхната реализация. Поради големия обем дейността е детайлизирана в четири взаимносвързани поддейности (в предмета на поръчката - дейности), като всяка следваща се основава на резултатите от предишната и надгражда постигнатото. Едновременно чрез тази дейност се постига приложимост на резултатите и от Дейност 3 (от проекта), свързана с проучване, чрез посещение на място, на опит и добри практики в 1 (една) сходна община от държава членка на Европейския съюз.

### ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА

Общата цел, която си поставя проектът е „Подобряване на управлението на човешките ресурси и повишаване на квалификацията на служителите в общинската администрация на Община Шумен за реализиране на ефективни и модерни политики в областта на образованието и здравеопазването”

Специфичните цели, които трябва да се постигнат са:

1. Подобряване на управлението на човешките ресурси, като основен фактор за изграждане на висок административен капацитет.
2. Подобряване качеството на човешките ресурси в звената по управление на човешките ресурси и в звената с компетенции в сферата на образование и здравеопазване чрез създаване на вътрешни правила и процедури, проучване на добри практики, опит и оперативното им внедряване.
3. Повишаване на общите знания и умения на човешките ресурси в звената по управление на човешките ресурси и в звената със специфични компетенции в сферата на образование и здравеопазване в общинската администрация

### ЦЕЛЕВА ГРУПА:

Целевата група на проекта е Общинска администрация на Община Шумен.

Конкретни бенефициенти по проекта са служителите от административните звена на общинска администрация, организирани както следва: в 10 дирекции, 12 отдела и 3 сектора.

Общата численост на служителите, от конкретната група бенефициенти, е 242-ма човека.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Приложение № 21

## **ПОТРЕБНОСТИ НА ЦЕЛЕВАТА ГРУПА**

В предпроектните проучвания и одитните доклади на Сметната палата, са идентифицирани няколко проблемни области пред целевата група: /1/ недоизградена система от вътрешни правила и процедури във връзка с управлението на човешките ресурси; /2/ необходимост от актуализация и осъвременяване на наличните, както и разработване на нови, допълващи правила, процедури, технически карти; карти за оценка на риска и т.н.; /3/ необходимост от специализирани обучения на служителите за прилагането на разработените правила и процедури.

Наличието на напълно изградена система за управление на човешките ресурси е от ключово значение за постигане на ефективно управление на публичните ресурси на територията на общината. Дейността по реализиране на политиките в областите здравеопазване и образование изисква използването на интегриран подход с участието на специалисти от различни области: управление на човешки ресурси, управление на финанси, управление на собственост, правно-информационни услуги и т.н. От тук произтича необходимостта от непрекъснато повишаване квалификацията и придобиване на нови знания и умения от служителите. Разработването на механизми, правила и процедури за мотивиране и кариерно развитие на заетите в звената – конкретни бенефициенти по проекта - ще позволи запазването на висококвалифицирани и ценни кадри при провеждане на съвременна, модерна политика в областта на предоставяне на образователни и здравни услуги в общината.

Политиката на Община Шумен и нейната администрация следва подход за непрекъснато подобряване качеството на предоставяните услуги за населението. Предвид това се отчита и необходимостта от проучване на добри практики и споделяне на опит на сходни общини от държави членки на ЕС в областта на управлението на човешките ресурси, които да бъдат адаптирани и приложени в община Шумен.

## **УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ЦЕЛЕВИТЕ ГРУПИ**

Предвидените дейности целят да бъде доразвита системата за управление на човешките ресурси в общинската администрация, като се акцентира върху специфичните потребности в сферата на образованието и здравеопазването. Предвидените по проекта анализи и проучвания ще осигурят адекватна информация за състоянието на човешките ресурси и ще очертаят възможности за по-нататъшно развитие, както и проблемни области, които се нуждаят от регламентиране. Планираните обучения, както и проучвания на добри практики ще доведат до повишаване на качеството на човешкия ресурс чрез придобиване на нови знания и умения, и ще гарантират прилагането на ефективни и ефикасни подходи ориентирани към резултатите от дейността – подобряване качеството на предоставяните от общината образователни и здравни услуги.

## **ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ**

За постигане целите на Дейност 2 от проекта, както и на проекта, като цяло, резултатите от изпълнението на предмета на поръчката трябва да са следните:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

1. Разработени два анализа: /1/ за досегашната практика по управление на човешките ресурси в община Шумен; /2/ на потребностите от обучения в общинската администрация и конкретно в административните звена бенефициенти от целевата група.
2. Проведени две проучвания: /1/ проучване на условията за работа и мотивацията на служителите; /2/ проучване на добри практики на управление на човешките ресурси в сходна община от страна членка на Европейския съюз
3. Проведени 2 (два) семинара и обхванати 60 служители от административните звена, бенефициенти от целевата група.
4. Проведени 5 (пет) двудневни обучения и обхванати 150 служители от административните звена, бенефициенти от целевата група.
5. Разработени/ осъвременени, доразвити процедури по управление на човешките ресурси в общинската администрация и конкретно в административните звена бенефициенти в три основни групи: /1/ организационно развитие; /2/ оперативно управление на човешките ресурси; /3/ укрепване на звеното за управление на човешките ресурси и звената с функции в областта на здравеопазване и образование.
6. Реализирано проучване на добри практики и опит в управлението на човешките ресурси с акцент върху звената, предоставящи здравни и образователни услуги.
7. Адаптиране към нормативната уредба и внедряване на проучения опит в дейността на общинска администрация на Община Шумен посредством включването му в разработването на вътрешни регулации и целеви обучения.
8. Удовлетвореност на бенефициентите от резултатите постигнати при изпълнение на предмета на поръчката.

## ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ В ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

**При изпълнение на предмета на поръчката изпълнителят трябва да извърши следните дейности:**

**Дейност 1:** Разработване на анализи и проучвания:

- анализ на досегашната практика по управление на човешките ресурси в община Шумен посредством анализ на вътрешно-нормативни документи и анализ на база фокус-групи и/или дълбочинни интервюта със служители и длъжностни лица от администрацията;
- проучване на условията за работа и мотивацията на служителите от административните звена, които са бенефициенти от целевата група. Проучването ще бъде проведено максимално изчерпателно за целевата група, посредством анонимна анкета;
- анализ на потребностите от обучения;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

- проучване на три добри практики за управление на човешките ресурси в сходна община от страна членка на Европейския съюз, с акцент администрацията на Община Турне, Кралство Белгия.

За изпълнението на предвидените анализи изпълнителят ще трябва да използва комбинация от методи: изследване на документи, дълбочинни интервюта и/или фокус-групи с представители на целевата група, което гарантира всеобхватност на гледните точки и отразяване както на обективни обстоятелства, така и отчитане на субективни оценки във връзка с анализирания обект на анализите залегнали за изпълнение на тази дейност. За извършване на планираните проучвания трябва да се използват най-подходящи методики за събиране на информация, релевантни към проблематиката на всяко едно от проучванията. Трябва да бъде осъществено изчерпателно проучване за условията за работа и мотивацията на служителите от административните звена от целевата група. Проучването да бъде анкетно, при пълно спазване принципа на анонимност за участниците – гаранция за събиране на максимално изчерпателна и достоверна информация от първичния източник. Второто предвидено проучване на добри практики на управление на човешките ресурси в сходни общини (с население до 100 000 жители и аналогична икономическа и социална структура) от държави членки на Европейския съюз, с акцент върху опита на администрацията на община Турне, Кралство Белгия, да бъде качествено изследване. Конкретните три практики и общини ще бъдат съгласувани от избрания изпълнител с възложителя. Това проучване ще обезпечи ефективното протичане на планираното по Дейност 3 (от проекта) работно посещение в сходна община от държава членка на ЕС. Резултатът от проучването да бъде използван за прилагане на иновативни подходи, споделяне на добри практики с цел да се усъвършенства организацията на управлението на човешките ресурси и да се подобри качеството на предоставяните здравни и образователни услуги в община Шумен.

### **Очаквани резултати:**

Изпълнението на дейността приключва с представяне на:

Два анализа: /1/ за досегашната практика по управление на човешките ресурси в община Шумен; /2/ на потребностите от обучения в общинската администрация и конкретно в административните звена бенефициенти от целевата група.

Два доклада от проведените проучвания: /1/ проучване на условията за работа и мотивацията на служителите; /2/ проучване на три добри практики на управление на човешките ресурси в сходни общини от страни членки на Европейския съюз.

### **Изисквания към техническата оферта:**

- участникът трябва да опише своя подход за изпълнение на дейността, като покаже разбиране на материята и креативност;
- участникът трябва да опише своята методология за изпълнение на дейността;
- участникът трябва да представи предварителни виждания за организация на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

работата, в която да посочи и по какъв начин ще се постигне необходимата координация между възложител и изпълнител.

**Дейност 2:** Организиране и провеждане на два двудневни семинара за две групи от по 30 човека, или да бъдат обхванати общо 60 служители от административните звена – бенефициенти от целевата група. Темите на семинарите ще бъдат конкретизирани въз основа на резултатите от реализираната предходна Дейност 1.

Изпълнението на Дейност 2 трябва да бъде планирано след приключване на Дейност 1. Целта на семинарите е освен постигане на широка информираност за резултатите от изпълнение на Дейност 1 сред целевата група, но и възможност за дискутиране на очерталите се проблемни области във връзка с управление на човешките ресурси с акцент звената по предоставяне на услуги в сферата на образованието и здравеопазването. На тези семинари трябва да се изработят основните концепции, които да залегнат при изпълнение на Дейност 3 от настоящата поръчка – изработване/допълване/осъвременяване на вътрешна регулация за подобряване на управлението на човешките ресурси. Подходът при формиране на групите за участие в семинарите трябва да постигне балансирано участие на представители от различните административни звена заемащи различни позиции в административната структура – ръководни, експертни. В рамките на дейността Изпълнителят трябва да осигури: Програма, информационни материали за участниците; осигуряване на модератори за съответните теми, съгласувано с Възложителя; необходимата работна зала, техническо оборудване, регистрация на участниците, баджове за участниците, отпечатване на материали за участниците, както и всички други необходими за ефективното провеждане условия. Изпълнителят трябва да осигури една нощувка и закуска, два обяда, една вечеря и до три кафе-паузи за всеки от участниците. Хотелът, в който ще бъде проведено събитието и настанени участниците следва да е с най-малко три-звездна категоризация съгласно Закона за туризъм, климатизирана зала, озвучаване, с необходимото оборудване – екрани, флипчарт и др. Залите и всички материали трябва да отговарят на официалните изисквания на Оперативна програма „Административен капацитет” за информация и публичност. Изпълнителят следва да осигури транспорт на участниците до мястото на събитието и обратно.

Изпълнителят отчита проведените семинари като представя на Възложителя технически доклад, придружен от присъствен списък, програма на семинарите, по един екземпляр от всички материали за участниците, снимков материал.

### **Очаквани резултати:**

Проведени 2 (два) семинара и обхванати 60 служители от административните звена, бенефициенти от целевата група.

### **Изисквания към техническата оферта:**

- участникът трябва да опише своя подход за изпълнение на дейността, като покаже разбиране на материята и креативност;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

- участникът трябва да опише своята методология за изпълнение на дейността.
- участникът трябва да представи предварителни виждания за организация на работата, в която да посочи и по какъв начин ще се постигне необходимата координация между възложител и изпълнител.

**Дейност 3:** Актуализиране на съществуващи и разработване на нови актове (вътрешни правилници, инструкции, заповеди и т.н.) свързани с подобряване на управлението на човешките ресурси в Община Шумен, обособени в следните 3 (три) основни направления:

- актове (вътрешни правилници, инструкции, заповеди и т.н.), свързани с организационното развитие;
- актове (вътрешни правилници, инструкции, заповеди и т.н.), свързани с оперативното управление на човешките ресурси;
- актове (вътрешни правилници, инструкции, заповеди и т.н.), свързани с укрепването на дейността на звеното за управление на човешките ресурси, с акцент звената предоставящи услуги в сферата на здравеопазването и образованието.

Изпълнението на тази дейност трябва да бъде планирано след приключване на Дейност 2. Трябва във всяка от трите основни групи регулации: /1/ организационно развитие; /2/ оперативно управление; /3/ укрепване на звеното за развитие на човешките ресурси, да бъдат разработени/ допълнени/ осъвременени минимум по 2 бр. Вътрешни правила със съответните приложения: анкетни карти; карти за оценка на риска; формуляри, инструкции и др. под. Тези регулации ще надградят съществуващите и прилагани в общинската администрация такива, като отчетат промените в нормативната уредба, постигнатото по вече реализираните проекти по този подприоритет на ОПАК, опита и добрите практики на държавите членки на ЕС. Конкретните шест предложения ще бъдат предварително съгласувани с възложителя, като се отчетат резултатите от проведените анализи и проучвания.

### Очаквани резултати:

Шест разработени/ осъвременени, доразвити процедури по управление на човешките ресурси в общинската администрация и конкретно в административните звена бенефициенти в три основни групи: /1/ организационно развитие; /2/ оперативно управление на човешките ресурси; /3/ укрепване на звеното за управление на човешките ресурси и звената с функции в областта на здравеопазване и образование

### Изисквания към техническата оферта:

- участникът трябва да опише своя подход за изпълнение на дейността, като покаже разбиране на материята и креативност;
- участникът трябва да опише своята методология за изпълнение на дейността.
- участникът трябва да представи предварителни виждания за организация на работата, в която да посочи и по какъв начин ще се постигне необходимата координация между възложител и изпълнител.





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Приложение № 21

**Дейност 4:** Провеждане на съпътстващи обучения за придобиване на специфични знания и умения по конкретни теми идентифицирани при провеждането на анализите и проучванията (Дейност 1.); провеждане на съпътстващи обучения за прилагане на разработените/актуализирани актове (дейност 3.). Неразделна част от съпътстващите обучения да бъде представянето и използването на резултатите от реализирания от МДААР проект „Подобряване на политиката по управление на човешките ресурси в държавната администрация” и разработените по проекта актове и други документи, свързани с управлението на човешките ресурси. При реализиране на тази дейност следва да се организират и проведат 5 (пет) двудневни обучения за две групи по 15 човека, като целта е да бъдат обхванати 150 служители от административните звена, които са бенефициенти от целевата група.

Изпълнението на дейността трябва да бъде планирано след приключване на Дейност 3. Обученията трябва да бъдат организирани и проведени за малки групи – до 15 участника, което ще позволи пълноценно включване за всички обучаеми. Сформирането на групите трябва да отчита всички резултати постигнати от реализираните три дейности от поръчката и резултатите от Дейност 3 на проекта, съобразно с позициите, които заемат обучаваните. Всеки обучителен модул следва да приключва с обратна връзка за проследяване ефекта от обучението.

В рамките на дейността Изпълнителят трябва да осигури: Програма и учебни материали за обученията; наемане на лектори за съответните теми, съгласувано с Възложителя; 1 ношувка със закуска за всички участници; необходимата работна зала, техническо оборудване, регистрация на участниците, баджове за участниците, отпечатване на материали за участниците, както и всички други необходими за ефективното провеждане условия. Изпълнителят трябва да осигури два обяда, една вечеря и до три кафе-паузи за всеки от участниците. Хотелът, в който ще бъде проведено събитието и настанени участниците следва да е с най-малко три-звездна категоризация съгласно Закона за туризъм, климатизирана зала, озвучаване, с необходимото оборудване – екрани, флипчарт и др. Залите и всички материали трябва да отговарят на официалните изисквания на Оперативна програма „Административен капацитет” за информация и публичност. Изпълнителят следва да осигури транспорт на участниците до мястото на събитието и обратно.

Изпълнителят отчита проведеното обучение като представя на Възложителя технически доклад, придружен от присъствен списък, програма на обучението, по един екземпляр от всички материали за участниците, снимков материал.

### **Очаквани резултати:**

Проведени 5 (пет) двудневни обучения и обхванати 150 служители от административните звена, бенефициенти от целевата група.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Приложение № 21

### **Изисквания към техническата оферта:**

- участникът трябва да опише своя подход за изпълнение на дейността, като покаже разбиране на материята и креативност;
- участникът трябва да опише своята методология за изпълнение на дейността.
- участникът трябва да представи предварителни виждания за организация на работата, в която да посочи и по какъв начин ще се постигне необходимата координация между възложител и изпълнител.

### **ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА**

1. За постигане на целите на поръчката участниците следва да представят подробно разработена техническа оферта в обем до 20 стандартни машинописни страници (по образец, Приложение № 19) за изпълнението на дейностите, описани в настоящото Техническото задание, както и План-график за реализацията им.
2. Техническата оферта следва да бъде разработена компетентно, с необходимите експертни познания. Ясно да описва подхода и методологията за изпълнение на предвидените дейности, чрез които ще се гарантира постигане на целите на поръчката; организацията на работа, използваните ресурси и виждания за необходимата координация с възложителя, като гаранция за постигане на очакваните по проекта резултати.
3. Техническата оферта, която ще бъде оценявана, трябва да предлага определена, конкретна разработка, включваща описание на последователно изпълнявани дейности за осъществяване на поръчката. Ще се оценява и до каква степен предложението предлага интегрираност и последователност за постигане на предвидените резултати.
4. Да бъдат предложени адекватни механизми за пълноценно адаптиране на проучения опит към нормативната уредба за дейността на общинска администрация на Община Шумен.
5. Техническата оферта трябва да съдържа система за мониторинг и отчет по изпълнението на обученията и предвидените семинари.

**Специфично изискване към изпълнението на поръчката е всички материали – доклади, информационни, учебни и др., банери, баджове и др., които се изготвят по време на проекта, следва да са съобразени с изискванията за публичност на ОПАК.**