



ЧАСТНО ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ „КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ“ - БЛАГОЕВГРАД

Мерки за усъвършенстване и контрол на административните услуги, предоставяни в Частно висше училище „Колеж по туризъм“ – Благоевград

Усъвършенстването на работните процеси се основава на системния подход, при който администрацията се разглежда като интегрирана система от взаимосвързани компоненти. При извършването на промени в един от компонентите е необходимо да се анализира влиянието им върху останалите компоненти:

- човешки ресурси;
- работни процеси;
- информационни технологии – софтуерни приложения, хардуер, комуникационна свързаност;
- административни услуги – резултати от изпълнението на работните процеси;
- клиенти – студенти, граждани и бизнес организации;
- други администрации, с които се осъществява взаимодействие по повод изпълнение на законови функции;
- нормативна рамка, в която администрацията извършва дейности и предоставя услуги.

Усъвършенстването означава, че ръководството „планира“ какви инициативи е необходимо да се „изпълнят“. Резултатите от изпълнението се „наблюдават и контролират“. При установяване на отклонения, се „предприемат“ действия, които могат да се отнасят до промяна или подобрение на работен процес по предоставянето на административни услуги.

Анализът на работните процесите в администрацията преминава през следните етапи:

- Подготовка за изпълнение на дейностите
- Анализ на потребностите на администрацията
- Описание на работните процеси в текущо състояние
- Анализ и подобряване на работните процеси
- Проектиране на процесите в бъдещо състояние
- Мониторинг и контрол на работните процеси.

Дефиниране на проблеми и потребности

Оценката на потребностите може да произтича от неудовлетвореност на студенти и други потребители на административни услуги, забавяния в обслужването, промяна в нормативната рамка, необходимост от служебно събиране на данни и др. Потребностите могат да бъдат идентифицирани по различни начини:

- Отгоре-надолу – произтичат от ръководството на Колежа и са свързани с изпълнение на стратегически цели
- Отдолу-нагоре – произтичат от оперативните процеси, софтуерни системи или служители, които взаимодействат с потребители на услугите



ЧАСТНО ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ „КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ“ - БЛАГОЕВГРАД

- От средното ниво на управление – отнасят се до потребности на ръководители на катедри във връзка с изпълнението на цели и задачи
- От външната среда – отнасят се до настъпили изменения в законодателството, инициативи или изисквания от други администрации.

При дефинирането на проблемите и потребностите трябва да се отчитат заинтересованите лица, които имат отношение към промяната или препроектирането на работните процеси. Заинтересованите лица могат да бъдат:

- звена на Колежа;
- други администрации – първични администратори на данни, звена в Министерството на образованието и науката, НАОА, НАП и др.;
- работодателски, браншови и граждански организации.

Избор на работни процеси за описание и анализ

Следва да се определи с кои работни процеси са свързани идентифицираните потребности и проблеми в администрацията. Удачно е да се използва т. нар. матрица за приоритизиране, която предполага дефинирането на критерии и оценка на процесите. По този начин процесите ще бъдат структурирани и ще се обособят тези от тях, които следва да бъдат приоритетно разгледани.

Дефиниране на очаквани ползи и резултати

Очакваните ползи и резултати не се отнасят до крайното решение или до самите организационни мерки, които ще бъдат внедрени. На този етап се очертава в каква посока се очакват ползите, произтичащи от разрешените проблеми. Ползите и резултатите могат да се отнасят до:

- повишаване удовлетвореността на студентите;
- облекчаване документооборота в администрацията;
- внедряване на нов канал за заявяване на услуга;

- съкращаване срока за предоставяне на административна услуга;
- подобряване обмена на данни с други институции;
- повишаване удовлетвореността на служителите.