



ЧАСТ VI. ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

ЗА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ 1 „Изготвяне на проучване за удовлетвореността на използващите услугите на оценките по съответствие - краен потребител и икономически оператор с цел позициониране на БСА и актуализиране на анализ на заинтересованите страни и свързаните органи в областта на акредитацията“:

I. Кратко описание на поръчката

С оглед реалното изпълнение на ИА БСА на възложените дейности безпристрастно и в съответствие с изискванията на Закона за акредитация, агенцията трябва да разполага с адекватен инструмент за идентифициране на:

- свързаните лица с органа по акредитация;
- заинтересованите страни от процеса по акредитация.

Националните органи по акредитация спазват изискванията на международния стандарт ISO/IEC 17011. В рамките на Европейската организация за акредитация (EA) се извършват периодични партньорски оценки за съответствие на дейността на националните органи по акредитация с тези изисквания. В тази връзка ще бъде възложено изготвянето на следните проучвания и анализи:

1. Актуализиране на анализ на заинтересованите страни и свързаните лица в областта на акредитацията
2. Провеждане и последващ анализ на резултати от проучване за удовлетвореността на използващите услугите на оценките по съответствие - краен потребител и икономически оператор

Предвидените за изпълнение дейности би следвало да доведат до усъвършенстване и повишаване ефективността на дейността на агенцията, повишаване на информираността и познаване на дейността по акредитация, подобряване на услугите по акредитация, предоставяни от ИА БСА, оптимизиране на процеса по акредитация от гледна точка на неговата ефективност, обективност и безпристрастност, и идентифициране и избягване на конфликти на интереси във връзка с изпълнението на дейността по акредитация.

В предмета на настоящата обособена позиция могат да се обособят следните самостоятелни поддейности:

Поддейност 1: Анализ на свързаните органи - следва да се извърши съгласно т. 4.3.7 от БДС EN ISO/IEC 17011:2004. Той ще актуализира и надгради изготвен анализ от ИА БСА след промените в структурата на Министерски съвет и държавната администрация към 12 ноември 2014 г. (приети с Постановление на МС № 368/12 Ноември 2014г.), докладван и одобрен от СА с протокол от заседание, проведено на 03 април 2015г. Критериите които следва да бъдат използвани за определяне на свързани органи с определения от Българското правителство Национален орган за акредитация са:

- 1. Обща собственост - държавна собственост в търговски дружества (акционерни, с ограничена отговорност, държавни предприятия);*
- 2. Задължения по договори с ИА БСА-към датата на изготвяне няма налични.*
- 3. Отделна част от правителството, извън ИА БСА - държавни агенции, изпълнителни агенции, агенции, институти и др.;*

----- www.eufunds.bg -----

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция “Българска служба за акредитация” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



4. *Общо докладване пред Министър на икономиката, в чийто ресор попада дейността на ИА БСА, ДАМТН и БИМ и има отговорност за работата на трите институции (клауза G.4.3.7 (а) от Ръководството за прилагане на EN ISO/IEC 17011).*

Поддейност 2 - Анализ за проучване на удовлетвореността на използващите услугите на оценките по съответствие - краен потребител и икономически оператор с цел позициониране на БСА следва да обхване представителна извадка на всички области на акредитацията и прилагане оценка на съответствието в българската индустрия и бизнес. Анализът следва да включва допитване, изводи за позициониране на Националния орган по акредитацията, и препоръки за повишаване на ефективността и конкурентоспособността на ИА БСА и като пряк резултат - на клиентите, икономически оператори (български предприятия, юридически лица, лаборатории, граждански сдружения, ЮЛНЦ и др.) в националния и единния европейски пазар.

Ще бъде актуализиран разработен въпросник за удовлетвореността на клиентите на агенцията и ще се проведе проучване и оцени степента на удовлетвореност на клиентите на агенцията. На база направеното проучване ще се направят предложения за оптимизиране на процеса по акредитацията от гледна точка на неговата ефективност, обективност и безпристрастност.

II. Изисквания към анализите

С цел усъвършенстване на дейността по акредитацията, по настоящата поръчка ИА БСА се нуждае от актуализиране на вече изготвен анализ на заинтересованите страни и свързаните органи в областта на акредитацията, както и от актуални данни и последващ анализ на удовлетвореността на използващите услугите на оценките по съответствие - краен потребител и икономически оператор.

Анализът на свързаните органи включва следните дейности:

1. Актуализация и надграждане на изготвен от ИА БСА анализ за определяне на свързани органи по следните критерии:
 - Обща собственост - държавна собственост в търговски дружества (акционерни, с ограничена отговорност, държавни предприятия);
 - Задължения по договори с ИА БСА-към датата на изготвяне няма налични.
 - Отделна част от правителството, извън ИА БСА - държавни агенции, изпълнителни агенции, агенции, институти и др.;
 - Общо докладване пред Министър на икономиката, в чийто ресор попада дейността на ИА БСА, ДАМТН и БИМ и има отговорност за работата на трите институции (клауза G.4.3.7 (а) от Ръководството за прилагане на EN ISO/IEC 17011).
2. Идентификация на свързаните органи с ИА БСА и персонала ѝ (щатен и външен експертен персонал) по смисъла на EN ISO/IEC 17011:2004, съобразявайки се с горепосочените критерии за определяне на свързани органи
3. Оценка степента на свързаност на свързаните органи с ИА БСА и персонала ѝ (щатен и външен експертен персонал) по смисъла на EN ISO/IEC 17011:2004, , съобразявайки се с горепосочените критерии за определяне на свързани органи

----- www.eufunds.bg -----

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



4. Актуализация на въведената система за оценка и извършване на оценка на степента на наличие на конфликт на интереси между идентифицираните свързани органи и дейността на ИА БСА.
5. Установяване наличието/отсъствието на потенциален риск за компрометиране на безпристрастността на процеса по акредитация и опазване на професионалната тайна.
6. Предлагане на мерки за елиминиране влиянието на свързаните органи с идентифициран конфликт на интереси.

Анализът на заинтересованите страни включва следните дейности:

1. Актуализация на разработения модел на целеви групи заинтересовани страни от процеса по акредитация.
2. Актуализация на идентифицираните целеви групи в България, броят и съставът им с цел ефикасно представителство в работата на Националния орган за акредитация.
3. Идентификация на конкретни страни (лица/организации), заинтересовани от процеса по акредитация и предлагане на подходи за ефикасното им въвличане в него.

Проучването на удовлетвореността включва следните дейности:

1. Актуализиране на разработен въпросник относно степента на удовлетвореност на клиентите на агенцията.
2. Провеждане на представително количествено проучване сред българската индустрия и бизнес, използващи услугите на ИА БСА. *Кандидатите следва да приложат и обосноват в предложенията си размер и структура на извадката.*
3. Оценка на удовлетвореността на клиентите на агенцията, на база резултатите от проучването
4. Изготвяне на предложения за оптимизиране на процеса по акредитация с цел повишаване неговата ефективност, обективност и безпристрастност, както и повишаване на клиентската удовлетвореност.

III. Очаквани резултати:

- Изготвен 1 бр. анализ на заинтересованите страни и свързаните лица в областта на акредитацията
- Изготвен 1 бр. анализ за удовлетвореността на използващите услугите на оценките по съответствие