

Докладът разглежда тенденции и потенциални реформи, които осигуряват прилагането на принципа на ориентирано към клиентите управление. В съответствие с този принцип организациите от публичния сектор трябва да дават приоритет на нуждите и предпочитанията на своите клиенти (граждани) и да се стремят да предоставят висококачествени услуги, които отговарят на тези нужди.

Първата насока е намаляването на административната тежест, това число в контекста на регулаторната реформа. Елементите на регулаторната политика, с голямо влияние върху административната тежест, са законодателния процес, политиката за таксите, прилагането на алтернативни регулаторни подходи, намаляването на корупцията при предоставянето на административни услуги, особено на тези за бизнеса.

Друга тема е използването на процесния подход при предоставянето на услуги, който е инструмент за анализ с цел намаляване на времето, оптимизиране на разходите, повишаване на качеството и намаляване на дефектите.

Ключово за прилагането на принципа е наличието на управление на качеството на административното обслужване. Оценката за удовлетвореността се прави на базата на получена обратна връзка. Обратна връзка представлява мнения, коментари и изразяване на интерес към дадена услуга и продукта от нея или процеса на нейното предоставяне (предложения, сигнали, похвали и оплаквания) в резултат на връзка потребител – администрация. Обратната връзка трябва да бъде структурирана. Това се постига чрез прилагане на точно определени методи.

Важен теоретичен и практически въпрос е в каква степен и по какъв начин се регулират услугите на организациите, предоставящи обществени услуги. Дискутира се мястото на организациите, предоставящи обществени услуги и лицата, осъществяващи публични функции при предоставянето на услуги.

Докладът дискутира проблемите и предизвикателствата при предоставяне на административни услуги от типа „епизоди от живота“ (на английски език „life events“), в които участват и организациите, предоставящи обществени услуги, лицата упражняващи публични функции и органите на съдебната система. За този вид услуги има различни терминологични виждания, включително „бизнес събития“ и др. под., но всички съдържат обща концепция за предоставяне на комплексни административни услуги, чрез ефективни бизнес процеси, технологични решения и служебна обмяна на данни между институциите и т.н.