



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ
КАТЕДРА „ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ И ТЕХНОЛОГИИ”
МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА
„ЕЛЕКТРОНЕН БИЗНЕС И ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ ”

ДИПЛОМНА РАБОТА

на тема

Електронни административни услуги – сравнителен
анализ

Дипломант:

Ирена Кехлибарова

Специалност:

Електронен бизнес и

Електронно управление

Фак. № 0022-ебр

Научен ръководител:

Проф. Г. Димитров

гр. София
2016

Съдържание

УВОД	4
ИЗЛОЖЕНИЕ	7
I. Електронно управление – същност, принципи и визия	7
1. Електронно правителство и електронно управление.....	7
2. Принципи.....	10
3. Визия	12
3.2 Етапи за реализиране на интервенциите в пътната карта	16
II. Електронни административни услуги	21
1. Електронните административни услуги по света – добри практики	21
1. Електронните административни услуги в България – ситуация и тенденции.....	37
III. Електронна идентификация	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ	58
СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ, ПОНЯТИЯ И АБРЕВИАТУРИ	59

Резюме

Кехлибарова, И.

Електронни административни услуги – сравнителен анализ.

Научен ръководител Проф. Г. Димитров. София. 2016.

Катедра « Информатика и компютърни науки».

Магистърска програма ” Електронен бизнес и електронно управление”.

УНИБИТ. 63с.

Брой източници – 18, приложения – 0

Цели на магистърската теза са :

- да представи и обобщи текущата ситуация в България по отношение на развитието на електронното управление, като се направи сравнение със страни, където това е вече реализирано;
- да се посочат слабите страни и евентуалните пречки пред реализацията.

Настоящата разработка е разпределена в рамките на три глави.

В първа глава се обяснява явлението електронно управление – същност, принципите на електронното управление и визията за него в България.

Във втора глава се обръща специално внимание на електронните административни услуги – сравнение между ситуацията по света и у нас, като са избрани няколко развити държави и техните добри практики в областта на електронните административни услуги.

Трета глава е отделена за понятието електронна идентификация, целта е да се обърне нужното внимание на този важен реквизит за електронното управление и административни услуги.

Ключови думи: електронно, управление, администрация, услуги, портал, информация, идентификация, закон, технологии.

Увод

Всеки от нас като гражданин на определена държава има съответните права и задължения, които произлизат от нормативните актове на същата и ратифицирани международни такива. В рамките на тези права и задължения се формират определен род обществени отношения между правните субекти в частната и публична сфера. Когато говорим за електронно управление и електронно правителство имаме предвид точно това – уреждането по електронен път на отношенията на гражданите и бизнеса с държавата, но и нещо повече – вътрешнодържавните отношения, както по хоризонталата, така и по вертикалата.

Основен принцип на съвременното информационното общество е, че достъпът до информация е основно човешко право, а информационните и комуникационни технологии създават предпоставките за свободното му упражняване. Основната задача на ИКТ е оптимизиране, автоматизиране и систематизиране на информационните процеси с помощта на различни електронни компоненти. Тези информационни процеси стават също така основа за ефективни бизнес процеси.

На повечето от нас се е наложило в един момент, независимо дали в личен или служебен план да осъществи комуникация с държавен орган или администрация, за да упражни или осъществи свое право или задължение. Един съвременен гражданин поръчва храна през телефона си, резервира билети през таблета, проверява лабораторни резултати (плаща сметки) през лаптопа. Това е от огромно значение – гражданинът развива информационната си култура и по-важното – частният сектор е намерил начин да осъществява търговските си отношения с гражданите по най-удобния за страните начин – електронно.

Според Международния телекомуникационен съюз мобилната широколентова връзка през смартфони и таблети се е превърнала в най-бързо развиващия се сегмент на пазара. Те стават все по-достъпни за все повече хора в ежедневието им. Съвсем логично е държавната администрация да променя

начина на административно обслужване на гражданите и бизнеса в една еволюираща информационна среда. XXI век е информационен век, а информацията, независимо от вида си вече съществува и се търси предимно в „мрежата“.

Въвеждането на работещо електронно управление за една развиваща се държава и член на ЕС се превръща от препоръка в необходимост, която носи своите неминуеми преимущества като например:

- намаляване и оптимизиране на оперативните разходи за административно обслужване;
- повишаване качеството на административните услуги;
- повишаване удовлетвореността на гражданите и бизнеса от предоставените им административни услуги;
- ограничаване на корупционните практики в държавната администрация;
- създаване на условия за повишаване на конкурентоспособността на предприятията;
- създаване на благоприятни условия за инвестиции и иновации;
- развитие на демократичното общество.

Цел и задачи на дипломната работа

Целта на настоящата работа е да представи и обобщи текущата ситуация в България по отношение на развитието на електронното управление, като се направи сравнение със страни, където това е вече реализирано; да се посочат слабите страни и евентуалните пречки пред реализацията.

Задачи:

- да се обясни явлението електронно управление и неговите аспекти
- да се посочат принципите, залегнали при имплементацията на е-управлението в избрани държави
- да се опишат правителствените инициативи в тази посока в България
- да се опише ситуацията и тенденциите при електронните административни услуги
- да се обясни понятието електронна идентификация

Тъй като предмета на работата е електронно управление и електронни услуги основен източник на информация за изследването са споделени в интернет пространството официални документи и публикации от министерствата, обект на проекта, единния портал за електронни административни услуги, публикации в електронните медии, както и публикации на трети лица, ангажирани в проекта. През последните няколко месеца проекта бе изключително обсъждан и в политическите среди, което допринесе за повишаване на обществения интерес към него посредством масмедииите.

Изложение

I. Електронно управление – същност, принципи и визия

В тази глава ще обърна внимание на електронното правителство и управление като явление в съвременния технологичен свят. За да постигна контраст „план – реализация“ ще разгледам основополагащото за развитието на електронното управление в България, а именно визията за него и по-конкретно пътната карта. В нея са залегнали основните идеи зад очакваната електронизация на административните услуги и оперативната съвместимост. Разбира се електронното управление е дълъг процес, затова ще разгледам и неговото планирано под формата на етапи развитие във времето.

1. Електронно правителство и електронно управление

Съществуват множество определения за е-Правителство и е-Управление като някои от тях приравняват значението на тези понятия, докато други определят малка, но значителна разлика помежду им.

В основополагащо за е-Правителството комюнике от 2003 г. Европейската комисия го определя като използване на информационни и комуникационни технологии в публичните администрации, съчетани с организационни промени и нови умения, с цел подобряване на обществените услуги и демократичните процеси и засилване на подкрепата за обществените политики. Целта пред е-Правителството е:

- ефективно управление на информацията за гражданите;
 - по-добро административно обслужване на гражданите;
 - овластяване на хората чрез осигуряване на достъп до информация и участие в обществената политика на вземане на решения.
- Електронното правителството включва три основни направления за комуникация и услуги:

- правителство-към-правителство (G2G);
- правителство-към-бизнес (G2B) и обратната;
- правителство-към-гражданите (G2C), и обратната.

В по-късен етап се определя и четвърто ниво наречено правителство-към-служители (G2E). То взема под внимание процесите протичащи вътре в самата администрация в отношенията ѝ към своите служители.

Електронното правителство може да се определи още и като е-Администрация и по същество обхваща промяната, която настъпва в администрацията при обслужването на гражданите и бизнеса при прилагането на ИКТ (информационни и комуникационни технологии). Електронното управление обхваща повече аспекти и е насочено в прилагането на ИКТ за постигане на двупосочност в комуникацията и управлението по същество, като например:

- използване на ИКТ за управление на прилагането на ИКТ за е-Правителството;
- ангажиране на гражданите в участието в управлението чрез създаване на нови методики при разработката на политики;
- средства за изразяване и определяне на мнението на заинтересованите лица;
- електронно гласуване;
- електронно здравеопазване;
- електронно образование;
- и други.

Поради това електронното правителство може да се разглежда като етап от процеса на постигане на електронно управление.



Фиг. 1

Блокова схема, илюстрираща целевия модел, по който ще се осъществява функционирането на e-Управление в Република България

В своята същност електронното управление е използването на ИКТ от общественения сектор с цел подобряване доставката на информация и услуги, насърчаване участието на гражданите в процесите по вземане на решения и превръщането на държавното управление в по-отговорно, прозрачно и ефективно. Целта на Е-управлението е да допринесе за установяване на отворени и гъвкави отношения между администрацията и гражданите и бизнеса. Това ще доведе до постоянно подобряване на административните услуги и увеличаване на обществената им стойност, което е основа за изграждане на икономика, основаваща се на знанието.

Електронното управление обхваща четири основни направления за комуникация и услуги:

- “Администрация – Граждани” – то включва съвременни Интернет и интранет WEB базирани решения, съчетани с традиционните средства за осигуряване на

широк достъп, които да водят до качествени промени в условията за комуникиране и предоставяне на услуги за гражданите.

- **“Администрация – Бизнес”** – то включва съвременни решения, които оптимизират процесите и деловите отношения между администрацията и различните икономически субекти.

- **“Администрация – Администрация”** – то включва развитие на информационните технологии в национален и междудържавен аспект с оглед на ефективно взаимодействие между различните административни структури.

- **“Вътрешноведомствена ефективност и ефикасност”** – то включва организиране и оптимизиране на бизнес процесите, на отношенията **“Администрация – Служители”** и на комуникацията в отделните административни структури.

2. Принципи

Законът за електронното управление поставя началото на три ключови принципа:

- **Принцип на еднократното събиране и създаване на данни** - изразява се в забраната административните органи, лицата с публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, да изискват от лицата представянето или доказването на вече събрани или създадени данни. Принципът създава задължение тези данни, съответно документи, да бъдат събрани по служебен път от лицето, което по силата на закон ги събира или създава за първи път и ги изменя или заличава (т.нар. първичен администратор).
- **Принцип на служебното уведомяване** - свързан е със задължението на административния орган, който за първи път е създал/събрал данни за определен

гражданин (първичния администратор), да ги изпраща по служебен път на всеки административен орган, лице с публични функции и организация, предоставяща обществени услуги, които въз основа на закон също поддържат тези данни и са заявили желание да ги получават.

- **Принцип на автоматизираното предоставяне** - задължава администрациите да предоставят данни помежду си по електронен път. Единствено като изключение при липса на технологична възможност за автоматизирано предаване, както и когато закон предвижда определен регистър да се води на ръка, тези данни могат да се предоставят на хартиен носител или като електронен документ с неструктурирано съдържание. (Димитров, 2014)

Въпреки, че първите стъпки по внедряване на електронно управление стартират преди 13 години и въпреки, че развитието на електронното управление неизменно е сред приоритетите на всички правителства, неговото реално въвеждане има променлив успех.

В България администрациите все още под внедряване на информационни технологии често разбират закупуване на компютърна техника, а не активно използване на специализирани софтуерни системи. Въпреки, че до момента за изграждане на е-Управление са изразходвани значителни средства, резултатите не се покриват с очакванията. Много често проектите се изпълняват самостоятелно и след приключване на финансирането на проекта не се осигурява финансиране и ресурси за поддръжка на създадената в проекта система – липсва устойчивост. Не е създадена възможността централната и локална инфраструктура за електронно управление (като хардуер, системен и приложен софтуер) да се поддържа от специализирана организация, с което да се гарантира пълната функционалност на проектните разработки.

Липсата на единна, обща за цялата администрация информационна система за организиране и управление на процесите по предоставяне на услуги

води до високи разходи за въвеждане на услуги по електронен път. Това води до изместване на вниманието от дейностите по опростяване на работните процеси на административните услуги, които дори предоставяни по електронен път запазват своя бюрократичен характер.

Процесите с електронна идентичност и електронния подпис не са развити и усъвършенствани, което изключително много затруднява хората при използването им. При електронната идентичност се предоставят различни идентификационни кодове за ползване на услугите на различните институции и липсата на универсална електронна идентичност е от съществено значение. Електронният подпис се използва от много малка част от потребителите на електронните услуги – процесът за придобиването и поддържането му е усложнен.

3. Визия

Визията на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 е до 2020г. да има:

- Ефективни бизнес модели в работата на администрацията – от рутинни дейности, към услуги за гражданите и бизнеса;
- Цифрова администрация – администрация структурирана в съответствие със съвременните управленски технологии и постиженията на информационните и комуникационните технологии. Постигната оперативна съвместимост на национално ниво – от фрагментирани и затворени, към интегрирани и технологично независими решения;
- Изграден механизъм за координирано планиране и реализиране всички инициативи за развитие на електронното управление;

- Предоставяне на административни услуги през единния портал на електронното управление по всяко време, от всяко място и чрез различни устройства.

3.1 Пътна карта

Анализът на предизвикателствата пред реализирането на ефективно и работещо електронно управление се базира на голям брой статистики от подсистемите на Административния регистър поддържан в АМС, документацията за реализирани проекти за е-Управление, текущата нормативна уредба и други.

В списъка по-долу са описани основните предизвикателства, които представляват съществена пречка за реализацията дори на Етап 1 от настоящата пътна карта.

- Няма реализирана национална схема за е-Идентификация за сигурно и удобно използване на административни услуги по електронен път. Има реализиран пилотен проект за национална система за е-Идентификация, чрез който са демонстрирани предимствата и възможностите за реализация на такава национална система, но национална законова уредба все още не е приета. Разработен е проект на закон за електронна идентификация, който се намира в Народното събрание;
- Лошата практика всяка държавна администрация или орган, които предоставят електронни услуги да въвеждат собствена, отделна и различна система и принципи за е-идентификация, нестандартизирана и в различна нормативна рамка;
- Липсва вариант за електронно делегиране между гражданите за заявяване или използване на електронни услуги;
- В някои случаи се използва Квалифициран електронен подпис (КЕП) като способ за е-идентификация, което е в разрез на Регламент ЕС

910 / 2014, заради наличието на лични данни и по-конкретно ЕГН в чист вид в съдържанието на КЕП.

3.1.1 Електронизация на административните услуги

- Електронизират се единични услуги и липсват инициативи за разработване на комплексни административни услуги съобразени с реалните нужди на гражданите и бизнеса
- Проектите за електронизиране на услуги рядко съдържат структуриран анализ и критерии за подбор на услуги с по-висок приоритет, очакваните ползи и ефекти за евентуалните потребители. Често се електронизират услуги, които почти не се ползват, което е безмислено с оглед вложените ресурси в тях;
- Повече от половината от транзакциите по предоставяне на административни услуги са за издаване на удостоверения, чиито краен ползвател не са гражданите и бизнеса, а държавната администрация;
- Електронизират се удостоверителни услуги за гражданите и бизнеса, които по-скоро трябва да са вътрешно-административни услуги, достъпни за другите администрации за да има съответствие с въвеждането на Комплексно административно обслужване и основния принцип на електронното управление за еднократно събиране на данни и многократното им използване залегнал в Закона за електронното управление.

3.1.2 Използваемост на електронните услуги

Използваемостта на електронните административни услуги има няколко аспекта, които редовно са пренебрегвани при реализацията на проекти:

- Липсват точни и ясни изисквания за съвместимост с международни стандарти и добри практики, интуитивност и достъпност на потребителските интерфейси;
- Процесът за регистрация на потребители и заявяване на достъп до електронни административни услуги е често сложен и не става по електронен път;
- Съществуват редица ограничения и несъвместимост при използваните от потребителите средства за достъпване на услугите: хардуер, софтуер;
- Процесите по заявяване на услугите не са ефективни – изискват неколкократно въвеждане на информация, която вече е налична в съответната или в друга администрация; това утежнява процеса и дублира данни;
- Липсват възможности за заплащане на услуги с платежни средства като банкови карти, няма възможност за адресиране на издадените по пощата.

3.1.3 Оперативна съвместимост

Какво означава терминът оперативна съвместимост?

Оперативна съвместимост е свойството на различни системи или организации да работят съвместно. Терминът се използва по-често в чисто технически смисъл, но има и по-широка употреба, при която се отчитат социални и политически фактори, влияещи на функционирането на организациите.

Досегашните инициативи и проекти за осигуряване на оперативна съвместимост между информационните системи и регистрите са базирани на прилагането на централизирани технологични средства, но биват спъвани от косвени проблеми, които са извън обхвата на съответните проекти и възможностите на изпълнителните:

- Явно противоречие между нормативни актове и Закона за електронно управление, но прилагането им от съответните органи продължава;
- Информационните системи и тяхната архитектура не са проектирани със замисъла да предоставят автоматизирани услуги и данни към външни системи по електронен път. Наред с това съществуват ограниченията в производителността и скалирането на системите, както и в осигуряването на сигурност и контролиран достъп, дори и технологична невъзможност да се предоставят онлайн интерфейси на външни потребители поради използването на морално остарели технологии;
- Липсва детайлна и структурирана информация за наличните вече системи – техническа и процесна. Без наличието на информация за това какви зависимости има между системите и услугите, които те предлагат ще се ангажира огромен ресурс за предварителен анализ и приоритизация при автоматизацията и интеграцията на системите.
- Липса на контролни механизми за проследяване на целия процес от заявяване до получаване на електронните административни услуги, за анализ.

3.2 Етапи за реализиране на интервенциите в пътната карта

Развитието на архитектурата на електронно управление на Република България се осъществява поетапно, като всеки следващ етап надгражда и доразвива постигнатото в предходния етап. По този начин се осигурява приемственост, управляемост и стабилност на системите на електронното управление. Пътната карта покрива период от шест години (2014 – 2020), в който са разграничени два логически етапа. Всеки от двата етапа има ясно дефинирани крайни цели/резултати. Съответните цели на етапите са описани по-долу:

3.2.1 Етап 1 – Приоритетни проекти за периода 2015-2016

Първият етап включва реализирането на приоритетни краткосрочни проекти в периода 2015 – 2016 г., с които ще бъдат адресирани предизвикателствата описани в Секция 2 от настоящата пътна карта.

Подборът на приоритетните проекти и дефинирането на обхвата им са извършени по определена логика – подбрани са проекти, които отговарят на един или повече от следните критерии:

- Предвиждат инвентаризация и одит на наличната техническа инфраструктура и информационни ресурси;
- Предвиждат изграждането на централизирана споделена инфраструктура и информационни ресурси, които да обслужват текущи проекти (в процес на изпълнение) и приоритетните проекти, предвидени в пътната карта, и за които няма предвидено закупуване на хардуер и системен софтуер;
- Предвиждат централизация на децентрализирани първични регистри или надграждане на съществуващи централизирани регистри, за изпълнение на предварителните условия за допустимост на проекти (съгласно Приложения №1 от настоящата пътна карта);
- Предвиждат изпълнението на нормативно определени ангажименти за изграждане на нови регистри, информационни системи и/или осигуряване на оперативна съвместимост с платформи на ЕС;
- Предвиждат надграждането на съществуващи информационни системи на администрациите, които предоставят най-големия обем (като трансакции) административни услуги (МП, АВ, ГРАО, НАП, АМ, АОП, МВР);
- Основните очаквани резултати от реализацията на този етап включват:
- Инвентаризация и анализ на наличната ИКТ инфраструктура и информационни ресурси в държавната администрация;
- Реализиране на единна национална схема за електронна идентификация, чрез която да се осигури унифициран и сигурен механизъм за

идентифициране на физическите лица при заявяване и получаване на електронни услуги;

- Реализиране на Държавен Хибриден Частен Облак за постигане на икономии от мащаба, стандартизиране на процесите по провизиране на ресурси, управление на капацитета, подобряване на техническата поддръжка и улесняване на интеграцията между информационните системи на администрациите;
- Надграждане на ключовите първични регистри за трансформиране на най-често използваните удостоверителни услуги във вътрешноадминистративни такива, и реализиране на системна архитектура базирана на уеб-услуги (Web Services),
- Позволяваща предоставяне на данни, факти и обстоятелства в реално време на други администрации и премахване на необходимостта от издаване на удостоверения, както на хартиен носител, така и в електронен вид;
- Реализиране на автоматизирани онлайн интерфейси за отворени данни, които да бъдат достъпни публично, в машинно-четим вид, на националния портал за отворени данни opendata.government.bg
- Надграждане на ключовите портали, предоставящи най-често използваните електронни услуги:
 - за интеграция с националната схема за електронна идентификация;
 - за подобряване на използваемостта (UX/UI) на порталите чрез опростяване на структурата и процесите, спазване на международни стандарти и добри практики за използваемост и достъпност и разширяване на съвместимостта с най-популярните интернет-браузъри и мобилни устройства.

3.2.2 Етап 2 – Интервенции за периода 2017 - 2020

Следващият етап трябва да бъде реализиран в срок до края на 2020 г. Неговата основна цел е да подпомогне вземане на окончателни решения, свързани с пилотни проекти, които могат да бъдат първостепенни фактори за успешното развитие на електронното управление, като модел на управление, референтен архитектурен и технологичен модел, реализиране на електронни услуги, принципи и стандарти за технология и др. В този етап е важно да се определят и наложат единни правила за управление при реализацията на Пътната карта, съответно следването на Стратегията за електронно управление и концептуалната архитектура за осигуряване на съгласуваност в по-широк мащаб. Успоредно с изпълнението на основните дейности, изброени по-горе, ще се ускори прилагането и институционализирането на бизнес процесите и организационните механизми, позволяващи постигането на съгласувано качество на проектите, свързани с електронното управление на национално ниво, което е важна цел на този етап. По този начин се осигурява съгласуваност и ефективност при осъществяването на дейностите и мерките, заложи в пътната карта. През разглеждания етап ще се формират подходящи екипи на база административен и експертен капацитет за изпълнение на планираните проектни инициативи.

Основните резултати, които се очаква да бъдат постигнати на този етап са:

- Реализиране на пилотни комплексни ЕАУ върху продуктивна среда;
- Участниците в процесите на електронното управление да използват изцяло услугите на електронната идентификация и електронна авторизация;
- Стартиране на работа по присъединяване на електронното управление на Република България към инициативата за транс-гранична електронна идентификация;

- Процесите на е-Управление да бъдат автоматизирани, което е важна предпоставка за безпроблемното функциониране на електронното управление;
- Прилагане на мерки за постигане на минимално ниво на киберсигурност. (ДАОС, 2015)

Става ясно, че все още липсва единен електронен идентификатор, но определянето му е въпрос на време, тъй като това е залегнало в принципите на електронното управление, а на това ще обърна внимание в глава III.

Също така липсва съвместимост между вече внедрените електронни системи, а това съчетано с липсата на каквато и да е документация изисква допълнителен ресурс за анализирането им и в следствие осигуряване на съвместимостта им.

Наред с това голям брой системи са достъпни единствено за вътрешноведомствено ползване, което наистина е аспект от концепцията за електронна администрация, но не единствения.

Хронологичната подготовка на пътната карта е добър знак, тъй като дори да се постигне някакво забавяне при реализацията ѝ, по-важното е, че процесът има изразена рамка, а това предполага конкретика, а не просто заявяване на желание.

Колкото и лоша да изглежда текущата ситуация е по-важно, че се анализират и идентифицират проблемите, довели до нея и подводните камъни, които могат да саботират и реализацията на пътната карта.

II. Електронни административни услуги

Същността на електронните административни услуги е посочена в чл.8, ал.1 от ЗЕУ, а именно:

Електронни административни услуги са административните услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи, услугите, предоставяни от лицата, на които е възложено осъществяването на публични функции, както и обществените услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

В тази глава ще направя описание на принципите, залегнали при разработването на електронните административни услуги в няколко световни администрации. Сравнителния анализ като подход е подходящ в случая, особено като се има предвид, че в тези държави административните услуги са действащи от дълго време, като през този период (от внедряване до сега) са имали възможността да се възползват от обратната връзка при използването им, което дава реална база за надграждането и оптимизирането им.

Наред с това ще представя текущата ситуация в България и тенденциите като накрая на главата обобща резултата от сравнението,

1. Електронните административни услуги по света – добри практики

В издание на доклада на ООН за състоянието на електронните правителства по света “E-Government Survey 2012”, озаглавен “Е-правителство за хората” са анализирани резултатите от работата на 190 страни. Основната тенденция, открояваща се и през 2012 г. е констатацията, че към е-Управление преминават активно страните с високо ниво на икономическо развитие. Съгласно индекса за развитие на електронното управление посочен в доклада на ООН България заема 60-то място, като само за последните 2 години е отстъпила 16 места. Това се дължи на по-голямата динамика в развитието на другите страни.

Оценките за България по всички показатели (онлайн услуги, телекомуникационна инфраструктура и човешки капитал) са по-ниски от средните за региона.

През последните 2 години всички страни в топ 20 на индекса активно инвестират в националните си системи за е-Управление, следвайки практически един и същ модел. Така, в ролята на основен критерий за развитието на онлайн услугите на електронните правителства се оказва т.нар. one-stop-shop portal, или портал от тип “едно-гише”.

Опитът на страни, като Канада, Испания, Великобритания, САЩ и Естония показва, че при проектирането и извършването на електронни административни услуги следва да се акцентира върху удовлетвореността на крайния потребител, ефективността и премахването на ведомствените граници.

1.1 Канада

Изграждането на онлайн правителство в Канада стартира през 2000 г. В стратегията си канадското правителство е заложило няколко основни елемента:

- прилагане на централизиран подход при предоставяне на електронни административни услуги;
- гарантиране на сигурност на инфраструктурата;
- актуализиране на законодателната рамка, така че да се гарантира защитата на личните данни, информация и транзакции, извършвани по електронен път;
- създаване на политики и структури, наблюдаващи развитието на онлайн правителството и развитие на човешкия фактор.

Канадският правителствен web-портал предоставя една входна точка до всички съществуващи административни web-сайтове и портали. Полезната

информация, услуги и процедури са структурирани по групи (теми) и са представени във фреймове (функционални модули). Отделните фреймове, в зависимост от тяхното предназначение, интегрират и предоставят услуги и информация от различни източници (административни структури). Информацията и предоставяните услуги са структурирани съобразно **събитията от живота** (life-events). По този начин административните структури стават по-гъвкави при решаване на проблемите на гражданите и бизнеса и на практика предоставят по-лесен достъп за специфичните групи от хора, каквито са например студентите, емигрантите, търсещите работа, туристите.

1.2 Испания

Испанското правителство развива децентрализиран подход за реализация на електронно управление и предоставяне на електронни административни услуги. Официалният правителствен портал предоставя достъп до порталите на различни министерства и администрации, които според своя ресор, предоставят достъп до така наречените “онлайн офиси”, от които гражданите и бизнеса могат да получават административни услуги – да достъпват до формуляри и да извършват трансакции през интернет. Тези „онлайн офиси” (електронни адреси, достъпни чрез мрежата) са собственост на отделните административни органи (в зависимост от тяхното предназначение) и администрирането, управлението, поддръжката им и гарантирането сигурността на информацията е функция и задължение на съответния административен орган. Те представляват визуални компоненти, които дават възможност за достигане до съответния под-портал или други междинни Web-приложения. Доставянето на информация и приложения се реализира като Web-услуга отделена от портала и публикувана в общодостъпен каталог. (Вутова, 2011)

1.3 САЩ

Правителството на САЩ е създадо компилация от 13 ключови "принципа", извлечени от успешни практики от частния сектор и правителството, които, ако бъдат следвани ще помогнат на правителството да изгради ефективни електронни услуги.

Принцип 1 - Разберете това, от което хората се нуждаят

Ние трябва да започнем всеки електронен проект чрез проучване и точното определяне на нуждите на хората, които ще ползват услугата, както и начините по които услугата ще се вписва в живота ни. Независимо дали потребителите са членове на обществото или държавни служители, трябва да се включат реални хора в процеса на проектиране от самото начало. Нуждите на хората - не ограниченията на държавни структури - трябва да оформят техническите и дизайнерски решения. Ние трябва постоянно да тестваме продуктите, които изграждаме с реални хора, за да сме наясно с това, което е важно.

Принцип 2 - Адресирайте цялото преживяване, от начало до край

Ние трябва да разберем различните начини по които хората ще си взаимодействат с нашите услуги, включително действията, които предприемат онлайн, чрез мобилно приложение, по телефона или лично. Всяка среща - независимо дали е онлайн или офлайн - трябва да придвижва потребителя по-близо към целта му.

Принцип 3 - Направете го просто и интуитивно

Използването на държавна услуга не трябва да бъде стресиращо, объркващо или обезсърчително. Нашата работа е да се изградят услуги, които са достатъчно прости и интуитивни, така че потребителите да се справят за пръв път без чужда помощ.

Принцип 4 - Изградете услугата, използвайки гъвкави и наслагващи се практики

Ние трябва да използваме постепенен, бърз стил на разработка на софтуер, за да се намали рискът от провал. Искаме да доставим работещ софтуер в ръцете на потребителите възможно най-рано, за да се даде възможност на екипа по проектиране и развитие да се адаптират въз основа на потребителските отзиви за услугата. Критична възможност да си в състояние автоматично да тестваш и внедряваш услугата, така че новите функции да могат да се добавят често и да бъдат лесно пускани в продукция.

Принцип 5 - Структурирайте бюджетите и договори в подкрепа на доставката

За да се подобрят шансовете ни за успех, когато възлагаме развойната работа, ние трябва да работим с опитни професионалисти по бюджетиране и договори. В случаите, когато ние използваме помощта на трети лица за изграждането на услуга, добре изготвеният договор може да улесни добрите практики за разработка, като провеждане на проучване и създаване на прототип, изчистване на изискванията към продукта, докато услугата се създава, оценяване на източниците с отворен код, осигуряване на чести доставки, позволяване на гъвкавост, за закупуване на облачни изчислителни ресурси.

Принцип 6 - Назначете един лидер и дръжте това лице отговорно

Трябва да има един собственик на продукта, който има правото и отговорността да възлага задачи и работни елементи, да взема бизнес, продуктови и технически решения и да е отговорен за успеха или провала на цялостната услуга. Този собственик на продукт в крайна сметка е отговорен за това колко добре услугата отговаря на нуждите на своите потребители, което е начинът да се оцени услуга. Собственикът на продукта е отговорен за внедряването на функции и за управлението на функциите и бъговете.

Принцип 7 - Привлечете опитни екипи

Трябват ни талантиливи хора, работещи в правителството, които имат опит в създаването на съвременни цифрови услуги. Това включва привличането на опитни продуктови мениджъри, инженери и дизайнери. Когато е необходима външна помощ, нашите екипи трябва да работят с експерти по договорите, които разбират как да се оценят от техническата компетентност на трети страни, така че нашите екипи да могат да се свържат с изпълнители, които са еднакво добри в изграждането и предоставянето на ефективни цифрови услуги. Изискванията за сформирането и опита на екипа ще варират в зависимост от обхвата на проекта.

Принцип 8 - Изберете съвременен пакет от технология

Решенията, които вземаме, отнасящи се за технологии, трябва да дадат възможност на екипите за разработка да работят ефективно и да дадат възможност на услугите да се мащабират лесно и ефективно. Нашите възможности за избор на хостинг инфраструктура, бази данни, софтуерни рамки, езици за програмиране и останалата част от технологиите трябва да избегнат конкретен доставчик и да съответстват на това което успешните съвременни потребителски и бизнес софтуер фирми биха избрали днес. По-конкретно, екипите по изграждане на цифрови услуги трябва да обмислят използването на отворен код, облачно базирани и стоковите решения в целия списък от технологии, поради широкото им приемане и подкрепа от успешните технологични компании в частния сектор.

Принцип 9 - Разположете услугите в гъвкава хостинг среда

Нашите услуги трябва да бъдат разположени върху гъвкава инфраструктура, където ресурсите могат да бъдат провизирани в реално време, за да се срещне пиковия трафик и потребителското търсене. Нашите електронни услуги са осакатени, тъй като ние ги разполагаме в центрове за данни, които се предлагат на пазара като "облачен хостинг", но изискват от нас да управляваме

и поддържа хардуерно директно. Тази остаряла практика губи време, отслабва нашите планове за възстановяване след бедствие, и води до значително по-високи разходи.

Принцип 10 - Автоматизирайте тестването и внедряването

Днес разработчиците пишат автоматизирани скриптове, които могат да проверят хиляди сценарии в минути и след това да внедрят актуализиран код в продуктивна среда по няколко пъти на ден. Те използват автоматизирани тестове на производителността, които симулират пиков трафик, за да се идентифицират факторите, които деградират производителността. Докато ръчните тестове и качествения контрол са все още необходими, автоматизираните тестове осигуряват постоянна и надеждна защита срещу непреднамерени регресии и дават възможност на разработчиците уверено да подават чести актуализации за услугата.

Принцип 11 - Управлявайте сигурността и неприкосновеността чрез процеси за многократна употреба.

Нашите цифрови услуги трябва да защитят чувствителна информация и да поддържа системите защитени. Това обикновено е процес на непрекъснато преразглеждане и усъвършенстване, който трябва да бъде вграден в разработването и поддръжката на услугата. В началото на проектирането на нова услуга или функция, водещият в екипа трябва да предприеме дискусии със съответните експерти по сигурността, вкл. и юристи, относно вида на събираната информация, как тя трябва да бъде защитена, за колко време се държи и как може да се използва и споделя. С продължително ангажиране на специалист по сигурността може да се гарантира, че личните данни се управляват правилно. В допълнение, ключов процес при изграждането на защитена услуга е изчерпателно тестване и сертифициране на компонентите във всеки слой на пакета технология за уязвимости в сигурността, и след това тези същите

предварително сертифицирани компоненти могат да се използват за множество услуги.

Принцип 12 - Използвайте данните за взимане решения

На всеки етап от даден проект, трябва да се измери колко добре нашата услуга работи за нашите потребители. Това включва измерване на това колко добре системата работи и как хората си взаимодействат с нея в реално време. Нашите екипи и лидери трябва внимателно да гледат тези показатели, за да намерят проблеми и да идентифицират бъговете, които следва да бъдат отстранени с приоритет. Заедно с инструментите за наблюдение трябва да има и механизъм за обратна връзка, за да могат хората да съобщават за проблеми директно.

Принцип 13 - Отворено по подразбиране

Когато ние си сътрудничим на открито и публикуваме данните си публично, можем да подобрим правителството заедно. Чрез изграждането на услуги по-открито и публикуването на отворени данни, ние целим да опростим достъпа на обществеността до правителствените услуги и информация, да дадем на обществеността възможността за лесен принос и да дадем възможност за повторно използване от предприемачи, организации с идеална цел, други агенции, както и обществеността.

1.4 Великобритания

Правителството на Великобритания също следва свои принципи при проектиране на портал за електронни услуги, които до известна степен се препокриват с тези на правителството на САЩ. Ето 10-те принципа, които следва Великобритания и примери, как са ги използвали досега:

1. Установяване на нуждите

Потребителските нужди, не правителствени

Процеса по проектиране трябва да започне с идентифициране и обмисляне на реалните нужди на потребителите. Ние трябва да проектираме около тези нужди, не около начинът на осъществяване на официалния процес. Ние трябва да разберем тези нужди добре – за набирането на информация, а не само да се правят предположения - и трябва да имаме предвид, че това, което потребителите искат, не винаги е това от което те се нуждаят.

Използваме „нуждите“ като организационен принцип, тъй като хората посещават нашия сайт, за да изпълнят задачите си и да отговорят на нуждите си, а не просто да се пошляят. Фокусирайки се върху нуждите означава, че може да се съсредоточим върху нещата, които осигуряват най-висока добавена стойност.

2. Само необходимото

Правителството трябва да прави само това, което само то може да направи. Ако някой друг прави това – да се свържем с него. Ако ние можем да осигурим ресурси (като програмни интерфейси), които ще помогнат на други хора да построят нещо – да направим това. Трябва да се концентрираме върху нeredуцируемата основа (ядро).

Ще направим по-добри услуги и ще спестим повече пари, като съсредоточим ресурсите там, където те ще са най-полezni.

3. Проектиране с данни

По принцип, не започваме от нулата - потребителите вече използват нашите услуги. Това означава, че можем да се учим от поведението в реалния свят. Трябва да направим това, но трябва да бъдем сигурни , че продължаваме това в процеса на изграждане и развитие - създаването на прототипи и тестване с реални потребители на живо в интернет. Трябва да разберем пътищата и начините на проектиране с данни и да ги използваме в нашите проекти.

Това е страхотното предимство на електронните услуги – можем да наблюдаваме и се учим от потребителското поведение, да оформяме системата по начин, по който тя ще помага на потребителите да правят нещата по естествен начин, вместо да ги нагаждаме към система, която ние сме проектирали.

4. Да се свърши тежката работа по опростяването

Да се направи нещо да изглежда опростено е лесно, но да се направи нещо опростено за ползване е много по-трудно, особено когато системите под него са сложни – но това е, което трябва да правим.

С голямата сила идва и голяма отговорност - много често хората нямат друг избор, освен да използват нашите услуги. Ако ние не работим усилено, за да ги опростим и направим използваеми ние злоупотребяваме с тази сила и губим времето на хората.

5. Итерация. И пак, и пак, и пак.

Най-добрият начин да се изградят ефективни услуги е да се започне с малко и да се итерираща (повтаря) бясно. Предлагайте минимални готови продукти рано, тествайте ги с реални потребители, придвижвайте Alpha и Beta версии към пускане, добавяйки функции и подобрения на базата на обратна връзка от реални потребители.

Итерацията (повторението) намалява риска. Това прави големите неуспехи малко вероятни и превръща малките неуспехи в уроци. Така се избягва документа за спецификациите от 200 страници, който може да се превърне в пречка. Това, отново, е основното предимство на електронните услуги: ние не строим мостове - нещата могат да бъдат отменени.

6. Изграждане за приемственост

Достъпният дизайн е добър дизайн. Ние трябва да изградим един продукт, който е толкова всеобхватен, четлив и разбираем, колкото е възможно. Ако трябва да се жертва елегантност - така да бъде. Ние не трябва да се

страхуваме от очевидното, да не се опитва да преоткрием конвенции в уеб дизайна и трябва да определим ясно очакванията.

Ние проектираме за цялата страна - не само за тези, които са свикнали да използват интернет. В действителност хората, които имат най-голяма нужда от нашите услуги често са хората, които ги намират най-трудни за използване. Ако помислим за тези хора в началото трябва да направим по-добър сайт за всички.

7. Разбиране на контекста

Ние не проектираме за екран, ние проектираме за хората. Трябва да помислим сериозно за контекста, в който те използват нашите услуги. Те в библиотека ли са? Или използват телефона? Те наистина ли са запознати само с Facebook? Те някога използвали ли са Интернет? Ние проектираме за една много разнообразна група от потребители с много различни технологии и нужди. Ние трябва да сме сигурни, че сме разбрали технологичните и практически обстоятелствата, при които се използват нашите услуги. В противен случай рискуваме да проектираме красиви услуги, които не са от значение за живота на хората.

8. Създавайте електронни услуги, а не уеб сайтове.

Нашата услуга не започва и завършва с нашия уебсайт. Тя може да започне с търсачка и да приключи в пощата. Ние трябва да проектираме и за това, дори да не можем да го контролираме. И трябва да признаем, че един ден, преди да се усетим отново ще става въпрос за различни електронни услуги.

Ние не трябва да поставяме акцента върху уебсайтовете, а върху електронните услуги. Точно сега най-добрият начин да се доставят електронни услуги е през Интернет - но това може да се промени, и по-рано, отколкото можем да очакваме.

9. Бъдете последователни, но не еднакви

Където е възможно, трябва да използваме един и същ език и същите проектни модели - това помага на хората да се запознаят с нашите услуги. Но, когато това не е възможно, трябва да сме сигурни, че нашия базов подход е последователен. Така нашите потребители ще имат разумна възможност да предположат какво следва да направят. Това не е усмирителна риза или книга с правила. Ние не можем да изградим страхотни услуги наизуст. Ние не можем да си представим всеки сценарий и да напишем правила за това. Всяко обстоятелство е различно и трябва да бъде разгледано по свой собствен начин. Това, което обединява нещата, следователно, трябва да бъде последователният подход - да се надяваме такъв, че потребителите да започнат да разбират и да се доверяват - дори докато се придвижваме в нови дигитални пространства.

10. Направете нещата отворени: така те стават по-добри

Ние трябва да споделяме това, което правим, когато можем. С колеги, с потребители, със света. Споделяйте код, проекти, идеи, намерения и неуспехи. Колкото повече очи гледат дадена услуга, толкова по-добра става тя - откриват се потенциални проблеми, посочват се по-добри алтернативи, летвата се вдига. Отчасти поради факта, че голяма част от това, което правим е възможно само благодарение на отворения код и щедростта на уеб дизайн общността. Така че ние трябва да върнем услугата. Но най-вече заради това, че по-голямата откритост прави услугите по-добри - по-добре разбрани и по-добре контролирани. Ако подарим нашия код, ще бъдем възнаградени с по-добър код. Ето защо ние раздаваме всичко това.

1.5 Естония

Малката балтийската държава Естония се възприема като лидер в областта на електронното правителство. Не случайно нарицателно я наричат "Estonia".

От 2005 година във всички библиотеки, училища, университети, обществени сгради, централни части и паркове на по-големите градове има безплатен интернет достъп.

Всеки в страната гласува и плаща данъци онлайн. Използвайки специални лични карти, естонците получават достъп до почти всички публични услуги чрез интернет на специален сайт www.eesti.ee.

Личната карта на всеки естонец не само го идентифицира във физическия свят, но и работи в електронна среда, позволявайки на хората да имат достъп до почти всяка електронна услуга, включително тези на банките, компаниите за комунални услуги и дори да плащат билети за паркинг с мобилни телефони или в градския транспорт.

В естонската електронна среда са включени също така полицията и системите на училищата и здравеопазването. Колата на всеки полицейски служител е оборудвана с компютър, има достъп до Интернет, както и устройства, свързани с централен сървър, от който може моментално да вземе информация за дадена кола.

Родителите пък получават информация за успеха и поведението на децата си през Интернет, имайки постоянна връзка с учителите и ръководството на училището.

Ако пострадате и се нуждаете от спешна помощ, вашата електронна карта може да даде достъп на лекарският екип до Електронният ви здравен картон, който съдържа цялата здравна информация за вас – епикризите, рецептите, рентгенови снимки и т.н.

Повечето нотариални услуги се извършват също в интернет, а цялата необходима информация като ипотеките, платени данъци или свидетелство за съдимост е достъпна онлайн.

За успеха на Електронното правителство в Естония от съществено значение е и финансовия стимул. Разликата между онлайн и офлайн цените е драстична. Например електронните билети за градски транспорт са около 30% по-евтини от хартиените. Банките също са премахнали повечето такси за онлайн банкиране, оставяйки обаче таксите, за операции на гишета.

Някои от дейностите на Електронно правителство в Естония:

1. Единна информационна система X-Road

X-Road е единна информационна система на обмен на данни и информация (в реално време), както между държавните организации и служби, така и между държавата и гражданите (аналог на българската Единна среда за обмен на електронни документи – ЕСОЕД). Обменът на данни е надеждно защитен. Включва над 1500 услуги с повече от 80 бази данни. За предоставяне на услугите чрез X-Road, към системата са свързани над 500 организации и институции.

Трафикът на X-Road включва също и информационните системи на частния сектор (като например банки, застрахователни компании, ютилити компании, телекомуникационни компании и др.).

X-Road също е чудесно решение за свързване на информационните системи на Естония с информационните системи на други страни, като по този начин се създава пространство за международна услуга.

2. Лична карта (ID card)

За да гарантира сигурно участие в информационното общество, Естония е въвела електронна лична карта с вграден чип, която може да се използва за криптиране на документи и за добавяне на електронен подпис.

Заедно с личната карта всеки неин притежател също получава официален адрес за електронна поща под формата на `firstname.lastname@eesti.ee`. Адресът е предназначен за официалната кореспонденция с държавата.

Този адрес е също един вид “официално електронно място на пребиваване” за даденото лице.

С тази лична карта се позволява на хората да имат достъп до почти всяка електронна услуга в Естония (банки, държавен портал, среда на обслужване на клиентите, на компаниите за комунални услуги и т.н.).

3. Мобилна лична карта (Mobile ID)

Като алтернатива на личните карти, Естония има развита инфраструктура за Мобилна лична карта.

Mobile-ID са основно предназначени да бъдат използвани в електронна среда като нейните функции са подобни на електронните функции на личната карта.

С Mobile-ID хората имат достъп до информационните системи, използвайки своите мобилни телефони по начин, който е подобен на начина, по който те използват личните си карти.

4. Електронно училище (eSchool)

eSchool е лесна за използване услуга, свързваща родители, студенти, учители и училищни администратори по Интернет, като предава цялата училищна информация. Така се пестят много време и средства в образователния процес.

Родителите могат да имат достъп до точна информация в реално време за напредъка на детето си: те могат лесно да следят класовете, посещаемостта, домашните работи, а също и да участват в класни или училищни форуми.

И накрая, но не на последно място, eSchool осигурява ценни инструменти за студентите както при кандидатстването, така и при тяхното обучение.

5. Електронна полиция (ePolice)

Полицейските коли в Естония са оборудвани с компютър, достъп до Интернет и устройства, които изпращат информация от централния комуникационен център.

С помощта на компютър и Интернет, полицейските служители имат достъп до системата на полицията, в която информацията е свързана с X-Road. Благодарение на това, че полицията може бързо да се свърже с всяка една от информационните системи на X-Road, тя бързо реагира в различни ситуации.

Естонските граждани, от своя страна, няма нужда да носят със себе си шофьорска книжка и застрахователен талон, защото се идентифицират само с личната си карта.

6. Интернет банкиране (eBanking)

Електронното банкиране е част от всекидневния живот за повечето естонци, защото естонските банки предлагат цялостно решение, което позволява на клиентите да завършат всички видове сделки с парите си от техния дом, офис или всяко друго място, където има компютър и достъп до Интернет.

Благодарение на Интернет банкирането, с помощта на лична карта (ID card) и Mobile ID, около 98% от банкови сделки в Естония се осъществяват по електронен път.

Това води до рязък спад на броя на банковите офиси, тъй като 99% от финансовите транзакции вече стават онлайн.

7. Данъчна служба (eTax office)

Подаването на данъчна декларация онлайн отнема само няколко минути, защото X-Road прави всички необходими информационни системи на разположение.

Системата идентифицира лицата с помощта на лична карта (ID card) , Mobile ID или eBanking. Така не е нужно потребителите многократно да въвеждат своите данни.

Ако пък дадено лице има право на данъчно възстановяване, парите се прехвърлят в банковата сметка на това лице в рамките на няколко дни, при условие, че всички данни в данъчната декларация са точни. (Стаменова, 2011; Стаменова, 2011)

1. Електронните административни услуги в България – ситуация и тенденции

В административното обслужване по електронен път потребителят открива начин да спести значителни ресурси като време, усилия, пари. Ефективното административно обслужване е показател за общото състояние на държавните институции и съответно на обществото. Опростеният, ускорен и сигурен достъп на потребителите до структурите на администрацията е жизненоважен фактор за цялостното развитие на държавата и обществото ѝ.

За съжаление административните услуги в България все още не са с необходимите ефективност и качество поради ограничения напредък на административната реформа. Развитието на електронното управление се осъществява с бавни темпове, а възможностите за предоставяне на е-услуги са все още незадоволителни.

Според Доклада за състоянието на администрацията през 2012 г., само 80 от общо 562 администрации предлагат електронни административни услуги, с 15 повече спрямо предходната година, разпределени съответно между 19% от централните и 13% от териториалните администрации. 482 администрации все още не предоставят електронни административни услуги.

От същия доклад става ясно, че българските администрации са предлагали общо 1 231 електронни услуги, със 192 повече от 2011 г, от които 1

171 са първични, а само 60 са комплексни услуги. Комплексни услуги се предлагат от 14 администрации, в т.ч.: Национална агенция за приходите, Национална агенция за професионално образование и обучение, Изпълнителна агенция "Железопътна администрация", както и няколко областни и общински администрации.

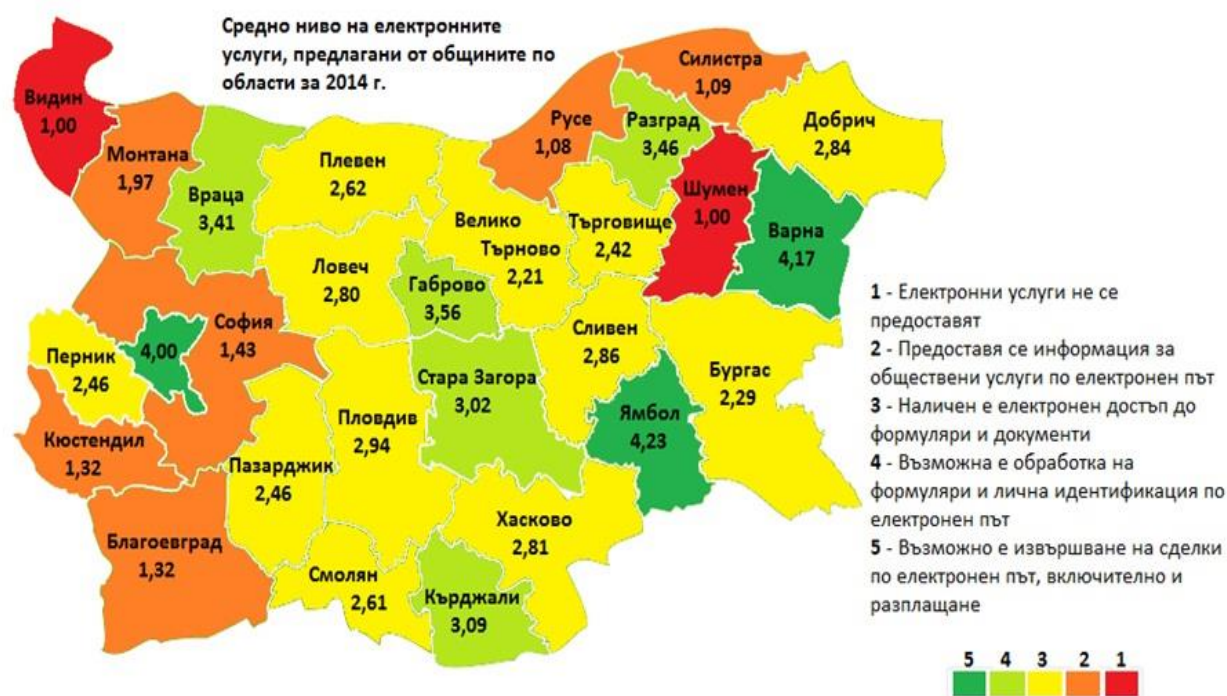
Услугите предоставяни от 82% от цялата администрация са били достъпни чрез портал, специално разработен за съответната администрация, 8% от администрациите са предоставяли своите услуги чрез Единния портал на електронно правителство, 10% чрез портал, който е разработен за група администрации.

Само 27% от гражданите в България са използвали услугите на е-правителство през 2013 г. при средна стойност за ЕС от 41%, както поради малкия брой е-услуги, така и поради високия дял на хората, които никога не са използвали интернет (41% при средно 20% за ЕС) и поради липсващи дигитални умения. Не са създадени фронт офиси за обслужване, които да осигурят е-услуги в райони в риск от информационна изолация и с преобладаващо население с ниска ИКТ култура. 83% при средно за ЕС 87% от бизнеса ползват е-услуги, основно на НАП, Търговския регистър и НСИ.

От ИПИ (Институт за пазарна икономика) са изготвили анализ на база официалните годишни отчети на общинските администрации в страната за периода 2012-2014 година, за нивото и развитието на електронните услуги, предлагани от местната администрация през последните няколко години. Нивото на електронните услуги, предоставяни от различните държавни администрации, официално се оценява по четиристепенна скала, която за целите на настоящия анализ от ИПИ са адаптирали в петстепенна (първа степен, съответстваща на нулев етап от развитието на е-услуги, е добавена):

- Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;

- Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
- Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи;
- Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път;
- Пето ниво (5) - възможно е извършване на сделки по електронен път, включително и електронно разплащане.



Фиг. 2

Средното ниво на развитие на електронни услуги по области за 2014 година

На картата ясно се открояват най-добре и най-зле представящите се области през 2014 година. Областите, чиито общини са предоставяли електронни услуги на относително най-високо ниво в страната, са Ямбол (4,23), Варна (4,17), София-град (4,00), Габрово (3,56), Разград (3,46), Враца (3,41), Кърджали (3,09) и Стара Загора (3,02). В другия край на спектъра са областите Шумен (1,00), Видин (1,00), Русе (1,08), Силистра (1,09), Кюстендил (1,32), Благоевград (1,32), София (1,43) и Монтана (1,97).

Пет от осемте области с най-ниски средни нива на предлаганите електронни услуги са концентрирани в западната част от страната, като единствените изключения от това слабо представяне са Перник и София-град. Северна България е много по-контрастна в това отношение – най-слабо представящите се области в страната се намират в североизточния и северозападния район, но някои от областите с най-високи средни нива също са концентрирани по тези региони.

Според отчетите предоставяни от общинските администрации по области през последните няколко години, динамиката в нивото на електронните услуги е следната. На таблицата долу са разписани степените на предоставяне на услуги по електронен път за периода 2012-2014 г., отново средно претеглени по населението във всяка една община.

В 21 области нивото на услугите, предоставяни по електронен път, се е повишило, в 6 се е влошило и в 2 няма промяна от 2012 г. до 2014 г. Областите, които са отбелязали най-голямо подобрене за периода, са: Столична община (+3,00), Пловдив (+1,75), Кърджали (+1,57), Габрово (+1,53), Сливен (+1,46) и Хасково (+1,33). Тези в които нивото на услугите, предлагани по електронен път, е паднало най-много, са: Търговище (-0,37), Видин (-0,13), Перник (-0,13), Пазарджик (-0,11), Русе (-0,04) и Монтана (-0,02).

	2012	2013	2014	Промяна за периода
Благоевград	1,09	1,36	1,32	0,23
Бургас	2,06	2,36	2,29	0,23
Варна	3,30	4,08	4,17	0,86
Велико Търново	1,69	2,05	2,21	0,52
Видин	1,13	1,11	1,00	-0,13
Враца	2,99	3,02	3,41	0,43
Габрово	2,03	1,35	3,56	1,53
Добрич	2,67	2,67	2,84	0,17
Кюстендил	1,00	1,00	1,32	0,32
Кърджали	1,51	1,35	3,09	1,57
Ловеч	1,70	2,44	2,80	1,10
Монтана	1,99	2,05	1,97	-0,02
Пазарджик	2,57	2,49	2,46	-0,11
Перник	2,59	2,56	2,46	-0,13
Плевен	1,78	2,47	2,62	0,84
Пловдив	1,20	2,89	2,94	1,75
Разград	3,46	3,46	3,46	0,00
Русе	1,12	1,12	1,08	-0,04
Силистра	1,00	1,00	1,09	0,09
Сливен	1,39	2,73	2,86	1,46
Смолян	2,32	2,40	2,61	0,28
София	1,02	1,01	1,43	0,41
София-град	1,00	1,00	4,00	3,00
Стара Загора	2,48	2,89	3,02	0,54
Търговище	2,79	2,42	2,42	-0,37
Хасково	1,48	1,55	2,81	1,33
Шумен	1,00	1,03	1,00	0,00
Ямбол	3,13	2,79	4,23	1,10
За страната	1,75	2,07	2,81	1,06

Табл. 1

Степените на предоставяне на услуги по електронен път за периода 2012-2014 г.

Забелязва се, че областите, в които нивото се е подобрило, са болшинство спрямо тези, в които се е влошило или не се е променило, което само по себе си е позитивен знак за развитието на електронното правителство в България. Тревожен обаче е фактът, че в области като Видин и Русе, които през 2012 г. имат едни от най-ниските стойности за страната, 1,13 и 1,12 респективно, ситуацията не се е подобрила, а напротив, дори се е влошила за периода. Като цяло обаче, поради позитивните промени в повечето области, средно за страната

услугите, предоставяни по електронен път от общините, са с едно ниво по-високи през 2014г. (2,81) спрямо 2012 г. (1,75)., което съответства на преход от 2-ра степен по нашата методология, съответстваща на наличие на информация, до 3-та степен, която показва възможност за изтегляне на бланки и формуляри. Все пак, обаче, тази степен на развитие е далеч от възможностите за истински електронни услуги, които предполагат двустранна комуникация между клиента и администрацията, както и възможност за извършване на транзакции по електронен път. (Бавното развитие на електронното управление в България, 2015)

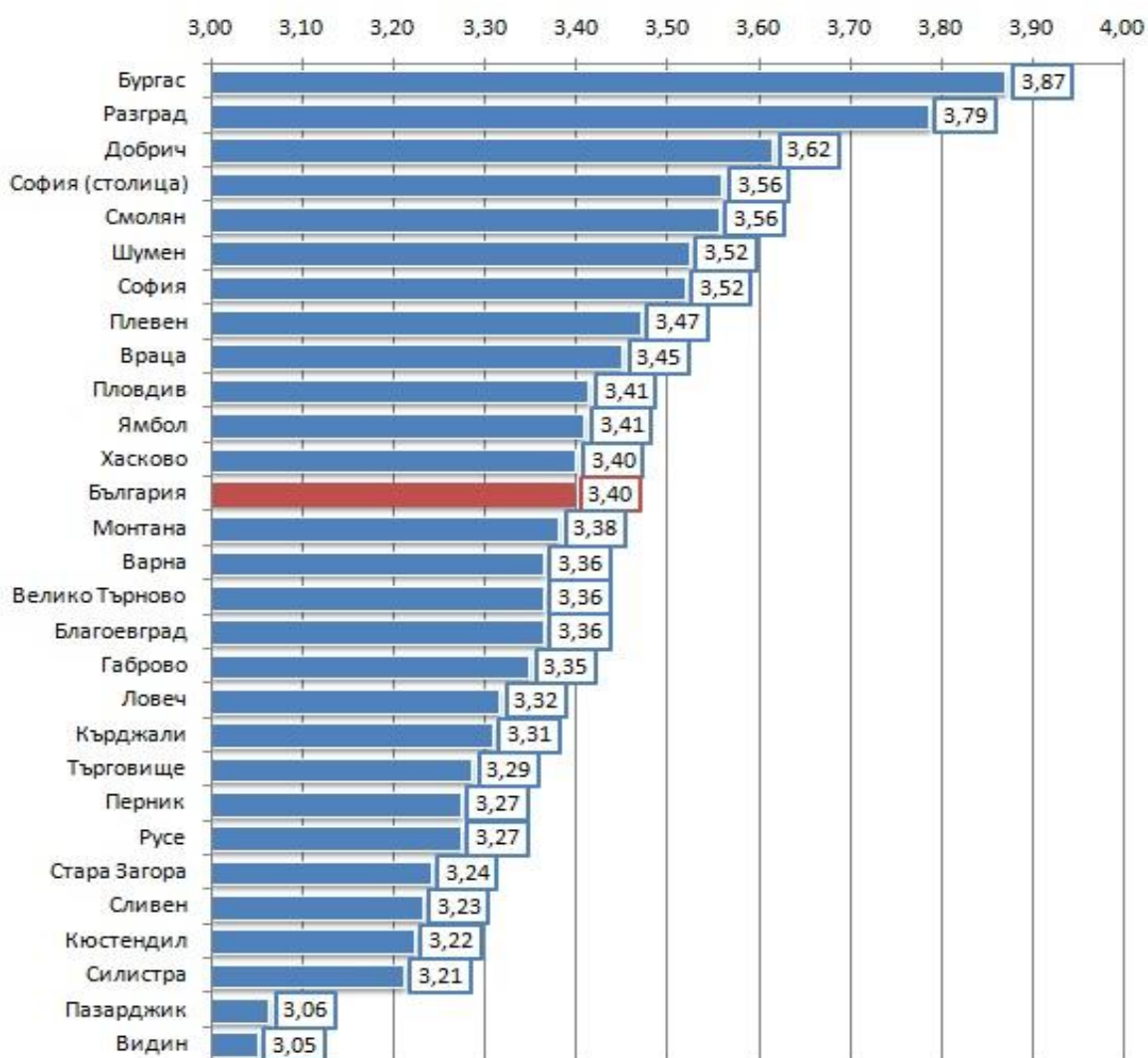
ИПИ са провели и две проучвания (социологическо и анкетно), които включват въпроси за обхвата и качеството на електронните услуги на местно ниво.

Социологическо проучване сред бизнеса е проведено през м. май 2014 г. и включва 1680 фирми от цялата страна. В проучването е включена и оценка на взаимодействието с местната администрация, качеството и обхвата на използваните от предприятията електронни услуги;

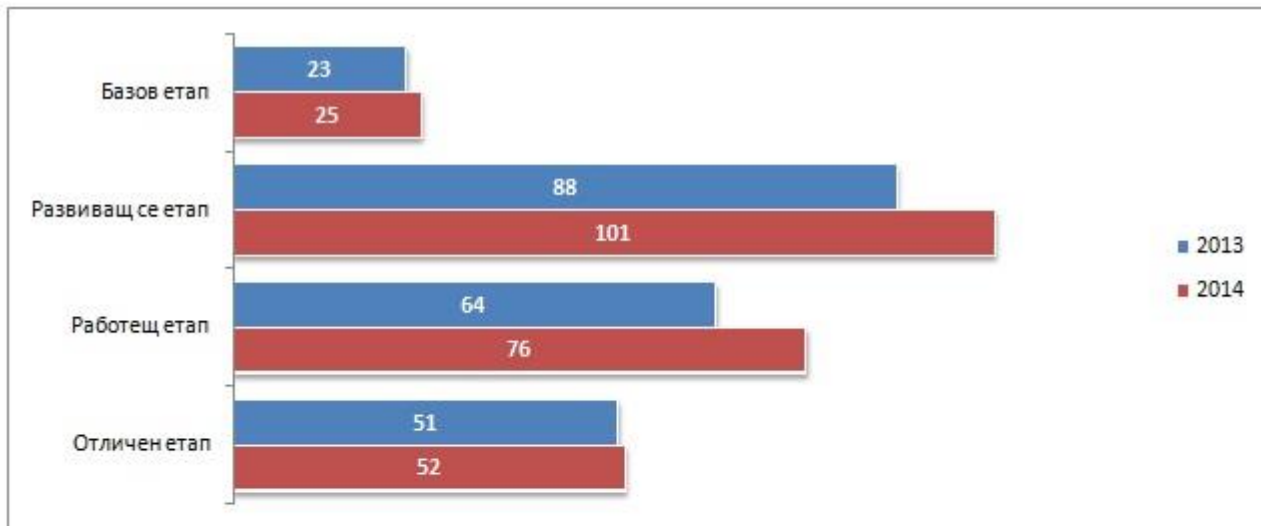


Граф.1 Видове електронни услуги, използвани от бизнеса, %

Въпреки че без изключение бизнесът оценява качеството на електронните услуги като „по-скоро добро”, не се наблюдава значима статистическа връзка между степента на развитие на електронните услуги и оценката на местния бизнес за тяхното качество. В области като Варна и Стара Загора, където в много от общините електронните услуги са добре развити, оценката на бизнеса за тяхното качество е под средната за страната. Най-висока е оценката за качеството на електронните услуги в област Бургас, където обаче едва четири от тринадесетте общини предоставят услуги от трето и четвърто поколение. (Алексиев, 2014)



Графика 2: Оценка на бизнеса за качеството на електронните услуги, предоставяни от местните администрации; оценките са по скалата от 1 (много ниска оценка) до 5 (отлична оценка)



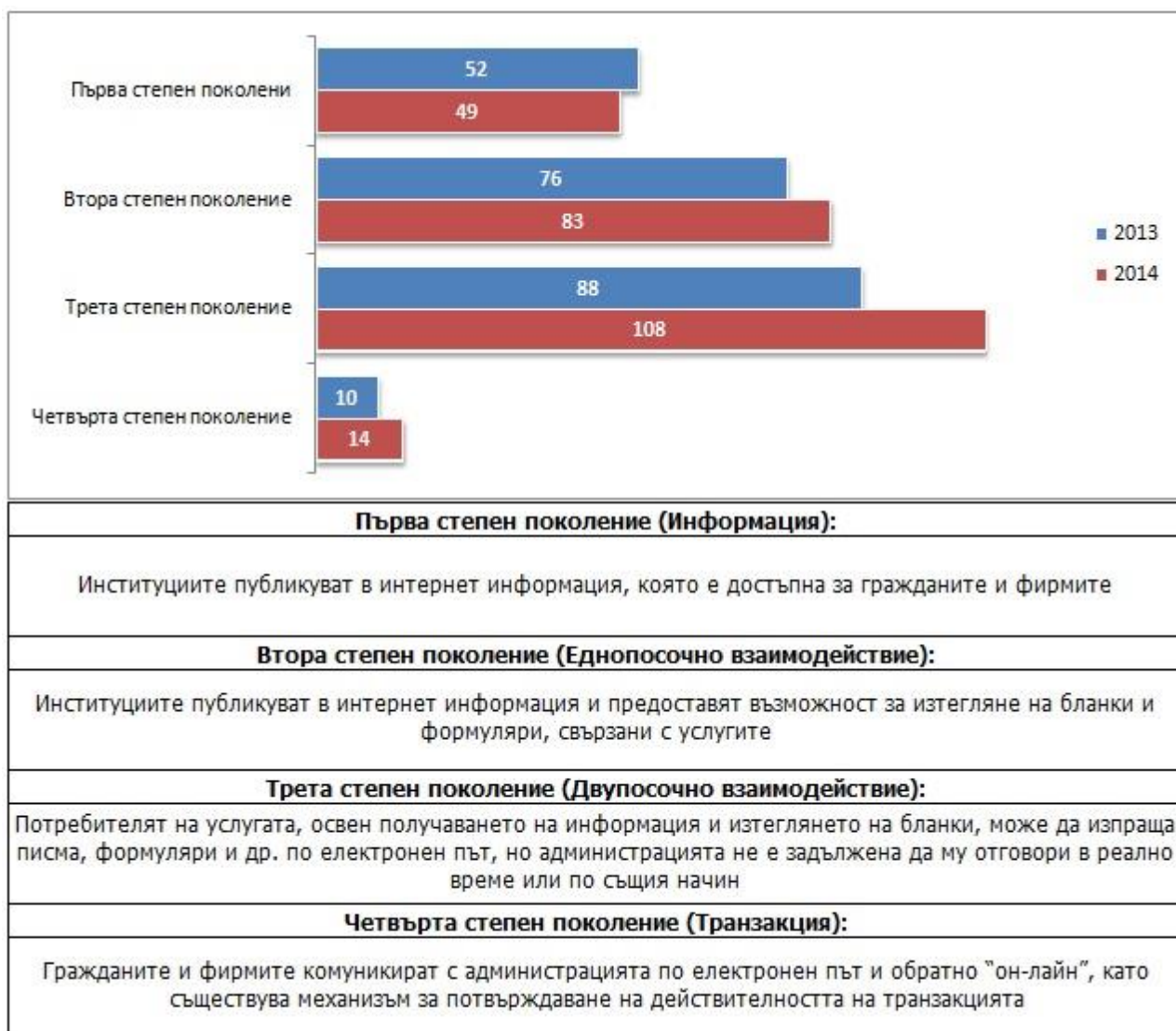
Базов етап:
При базовия етап на потребителя се налага да осъществява лични контакти с различни структури на администрацията
Развиващ се етап:
Контактът се осъществява лично или по телефон и има предимно едно място за достъп, но се налагат и допълнителни контакти с други структури и звена
Работещ етап:
Има едно място за достъп и потребителят може да се свърже с администрацията лично, по телефон или да получи информация чрез интернет
Отличен етап:
Има едно място за контакт и всички случаи се решават там, а достъпът се осъществява посредством множество канали – лично, телефон, интернет

Графика 3: Развитие на електронните услуги на местно ниво (самооценка на общините), брой общини

Анкетното проучване е направено сред 254 общини през 2014 г. В него се посочва готовността на общините за работа на „едно гише“ и степента на развитие на електронните услуги, които предоставят.

През 2013 и 2014 г. услугата работа на „едно гише“ се намира на „базов“ или „развиващ се етап“ в съответно 49,1% и 49,6% от отговорилите общини. При тези два етапа на бизнеса се налага да осъществява лични контакти с различни структури на администрацията или в най-добрия случай (при развиващия се етап) - да осъществи първоначален контакт на едно място,

последван от необходимост за взаимодействие с различни структури и звена.
(Алексиев, 2014)



Графика 4: Етап на готовност за работа на „едно гише“ (самооценка на общините), брой общини

Прегледът на резултатите от проучването на ИПИ сред бизнеса и от анкетното проучване сред общините показва, че електронните услуги и услугата „едно гише“ се развиват сравнително бавно. В много случаи бизнесът не се възползва от възможностите, които общините предоставят за електронна комуникация. Това навежда на мисълта за липса на достатъчно информация за наличието на подобни услуги и предимствата, които те предоставят на местните фирми в сравнение с традиционните методи за връзка с администрацията.

Наблюдава се тенденция на спад на оценката на бизнеса за качеството на предоставяните услуги, което може да е следствие от повишаването на тяхната популярност сред малките и средните фирми, които са по-склонни да ползват електронни услуги от първо и второ поколение.

Към днешна дата е активна нова версия на Единния портал за електронни услуги (eGov.bg), която предоставя допълнителни функционалности и улеснения за потребителите. Основният замисъл на този портал е да служи като единна точка за намиране и заявяване на електронни услуги. Регламентира се и начинът, по който да се поддържа информацията в портала, така че тя да бъде разбираема за всички потребители. Улеснен е достъпът чрез разработената мобилна версия. Моделът за е-плащания към бюджетните организации е обновен, а единната входна точка за електронни разплащания в държавната и местна администрации – pau.egov.bg се подготвя за заплащане по електронен път на административни услуги. Това е една от стъпките за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса.

English

EGOVBG
Единен портал за електронни административни услуги

Търси в сайта **ТЪРСИ** Тук бързо и лесно ще намерите информация за институциите и електронни услуги в България.

Бизнес и предприемачи Регистрации, разрешителни, процедури	Граждански права Гласуване, съдебни производства, лишаване от права	Гражданско състояние Раждање, брак, отглеждане на деца
Данъци и такси за граждани Данъци, социално и здравно осигуряване	Здравеопазване и здравно осигуряване Осигурителни права и здравни вноски	Имоти, жилища и комунални услуги Разрешителни за строеж, данъци, такси
Образование и квалификация Детски градини, училища, квалификация	Околна среда Природни бедствия, рециклиране, програми	Селско стопанство и гори Програми, регистрации и разрешителни
Социални дейности Социално подпомагане, условия	Транспорт и превозни средства Шофьорски книжки, ГО, данък МПС	Устройство на територията, строителство и кадастър

Развитието на електронното правителство е една много важна стъпка за оптимизиране и модернизиране на държавната администрация. Едно по-широко и качествено предлагане на услуги по електронен път от страна на общинските администрации сериозно би подобрило административното обслужване и би спестило време и пари на данъкоплатците чрез съкращаване на ненужни разходи и процедури. Въпреки че за последните няколко години средното ниво на предлаганите електронни услуги за страната се е подобрило, процесът върви с изключително бавни темпове. В същото време все още има области в страната, където средното ниво е 1 или малко над него, което означава, че в повечето общини там не предлагат каквито и да било е-услуги. Това води до сериозна фрагментация в качеството на административно обслужване и бизнес средата в страната, защото докато едни общини и области се развиват, други допълнително изостават.

Все още не е постигнато пълно интегриране на данните в администрацията и пълна оперативна съвместимост между съществуващите и изгражданите системи. Осигурена е свързаност на малка част от регистрите в държавната администрация.

От изключителна важност е да се изградят всички системи, които гарантират безопасност на данните. Това включва: идентификация и автентификация, защита на данните, защита от киберпрестъпления, защита на потребителите и др.

Все още не е осигурено цялостно предоставяне на електронни административни услуги, включващо доставка и разплащане, каквато е и идеята на е-Правителство. Фактът, че при част от услугите процедурата по изпълнението им изисква лично присъствие и/или оригинали на документи е сред основните причини, поради които българските потребители не използват активно предлаганите електронни административни услуги през интернет.

Проблемите, пред които е изправена българската администрация, се дължат и на слабостите в процеса на стратегическо планиране, разработване, изпълнение и мониторинг на политики, както и разпределението на функциите и координацията между административните структури. Неустойчивата законодателна рамка и ниската степен на между-институционална координация влияят на бизнес климата и производителността. Налице е раздробеност на административните структури, което затруднява координацията и изпълнението на секторните и хоризонталните политики и налага оптимизация на структурите.

Като цяло дейността на администрацията във връзка със сигналите, жалбите, предложенията на гражданите не е достатъчно адекватна и липсва систематизиран подход на работа. Броят на жалбите на гражданите от недобрата работа на администрацията е голям – през 2012 г. са подадени 27 967 жалби, а броят на жалбите по повод лошо администриране, извън хипотезите на Административно-процесуалния кодекс, е 2225.

За преодоляване на описаните слабости и за постигане на високо качество на обслужване на гражданите и бизнеса, основният акцент на мерките по ОПДУ ще бъде поставен върху: регистрова реформа; регулаторна реформа; оптимизация на структурите въз основа на функционални анализи по политики; групиране на услугите по „епизоди от живота“/ „бизнес събития“ и внедряване на комплексното административно обслужване (КАО), въз основа на базисния модел, разработен и внедрен в три пилотни администрации по проект по ОПАК; унифициране и стандартизиране на общински услуги, както и други мерки, в основата на които е поставен потребителя на административните услуги.

Според визията на Стратегията за развитие на държавната администрация (2014 - 2020 г.) през 2020 г. България ще бъде страна с добро управление, в която е гарантирано изпълнението на следните принципи и приоритети:

За гражданите

- уважение, защита и гарантиране на човешките права;
- създаване на стабилни и ясни закони и тяхното спазване от всички;
- споделяне на общи стратегии за нашето развитие като нация и общност;
- отзивчивост, отговорност, помощ и подкрепа за всеки гражданин.

За бизнеса

- подкрепа на предприемачите при създаването на устойчива заетост и повишаването качеството на живот и благосъстоянието на хората;
- стимулиране на социалната отговорност на бизнеса;
- ангажиране на бизнеса в изпълнението на стратегическите цели на нацията.

За администрацията

- ефективно и бързо изпълнение на служебните задължения;
- използване на лесни за опериране и ефективни информационни технологии;
- мотивираност и справедливо възнаграждение, с оглед изпълнението на обществения дълг;
- активно участие в европейските процеси с цел изпълнение на ангажиментите на страната като член на ЕС и извличане на максимална полза за обществото и бизнеса от членството в Съюза

Електронизацията на административните услуги не е еднодневен процес, а постапен, като всеки етап се характеризира с надграждане на функционалните възможности на системите от предишния. Таблицата долу показва планираните етапи или нива от този процес.

Термин	Описание
Ниво 0	Услугите не са електронизирани и няма представена онлайн информация за начини и места на заявяване, срокове и такси.
Ниво 1	Информация: предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси.
Ниво 2	Едностранна комуникация: информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и предоставяне на онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.
Ниво 3	Двустранна комуникация: заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи и/или електронна обработка на формуляри (електронни форми) и електронна персонална идентификация на потребителите.
Ниво 4	Извършване на сделки и/или трансакции по услуги от Ниво 3 включващи онлайн разплащане и доставка.

Табл. 2

Дефиниции за нива на електронизация на услугите

Става ясно, че в световен план електронните административни услуги не са в толкова ранен стадий на развитие както са в България. Но от това могат да се извлекат единствено ползи. Както се казва не е нужно да откриваме „топлата вода“.

В проекта за електронно управление и административни услуги са залегнали добри практики, използвани и от големите администрации, описани в главата, което е огромен плюс тъй като се спестяват значително количество ресурси за проектиране от нулата и се набляга на напасването на тези практики и технологии в зависимост от местните специфики и изисквания. Все пак като страна членка на ЕС разработките трябва да са в съответствие със европейското законодателство. Добрите практики обаче не познават граници, тъй като са насочени конкретно към ползвателите на услугите, а потребителския опит и очаквания са малко или много сходни, независимо в кой край на света се намираме.

III. Електронна идентификация

Един от жизненоважните компоненти необходим за функционирането на електронното управление е електронната идентификация.

В тази глава ще разгледам тази концепция, която в последните месеци стана обект на сериозни дебати в публичното пространство. Ще представя обсъжданите варианти за електронна идентификация, които могат да залегнат в проекта, както и техническите им аспекти. Също така ще обърна внимание на действащите такива в различните централни и общински такива.

Има одобрен от Министерски съвет законопроект за електронната идентификация, чрез който се уреждат тези обществени отношения, които са свързани с електронната идентификация на физическите лица (процес на използване на данни в електронна форма, представящи по уникален начин съответното лице).

В проектозакона за електронната идентификация електронният идентификатор е уникален идентификатор на физическо лице, за който е издадено удостоверение за електронна идентичност.

С други думи електронната идентификация е метод за идентифициране на физически лица в електронната среда, така че бизнесът или държавата да знаят с кого си комуникират.

В момента за да бъдат ползвани електронни услуги удостоверяването на електронната самоличност става по няколко начина. Единият е чрез издаването на електронен подпис. Българското законодателство въвежда относителна правна сила на различните видове електронни подписи. И квалифицираният и усъвършенстваният електронни подписи са приравнени на саморъчен подпис, но само доколкото титуляр или адресат на електронното изявление не е държавен орган или орган на местното самоуправление. Единствено квалифицираният електронен подпис има значение на саморъчен по

отношение на всички. Удостоверенията за електронен подпис са два вида - за усъвършенстван електронен подпис и за квалифициран електронен подпис.

Други начини са чрез така наречените ПИН (персонален идентификационен номер) и ПИК (персонален идентификационен код), които се ползват от банки, данъчната администрация или Националния осигурителен институт.

Основен недостатък на изброените начини за идентификация е, че всяка институция има собствен идентификатор за достъп до електронните услуги. Това води до липса на консистентност при предоставяне на Е - услуги, както и липса на оперативна съвместимост при ползване на трансгранични услуги.

Основните цели на законопроекта за електронна идентификация са:

- Постигането на по-висока степен на ефективност на функционирането на електронното управление. Ще направи електронното здравеопазване, електронното банкиране, електронното образование и т.н., по-лесни и по-сигурни.
- Осигуряване на подходящо равнище на сигурност на електронните трансакции и оперативна съвместимост на средствата за електронна идентификация между институциите в рамките на ЕС Електронната идентификация ще позволи да се удостоверяваме офлайн и онлайн, без значение къде се намираме.
- Ще даде възможност на онлайн гласуването и електронната демокрация да функционират.

Предложената уредба е подчинена на принципа за техническа и технологична неутралност на инструментите и механизмите, които се използват за електронната идентификация, включително и на носителя на електронна идентичност.

С други думи законът не дефинира носителя – електронният идентификатор има възможности да се съхранява на и активира чрез различни носители, включително документи за самоличност, банкови карти, смарт карти, мобилни телефони или каквото и да е друго устройство, което съдържа или има свойствата на криптографска смарткарта.

Притежаването на средство за електронна идентификация означава, че ще могат да бъдат ползвани всички услуги електронни услуги (освен в случаите, когато изрично се изисква КЕП). Така няма да е необходимо да се получават ПИК, ПИН и няма да има нужда да се купува електронен подпис и други. Относно електронния подпис ще има възможност да бъде получен заедно с личната карта (също дефинирано в закона), от доставчик по избор, който ще записва удостоверението за електронен подпис и ключовете на същата карта. Удостоверението за електронна идентичност в картата ще се получава по подразбиране, а за електронен подпис – само при изрично поискване.

Важна част е възможността гражданите да виждат и да бъдат информирани, когато някой е имал достъп до тяхната база с данни. Също така ще имат контрол над тяхната електронна идентификация и ако някой не иска да има такава, то ще има възможност да я откаже, както и да я коригира или дори изтрива.

Предвидени са още и „секторни електронни идентификатори“, с които гражданите ще могат да се идентифицират само в определени сектори и няма да се събират данни за тях извън тези области.

Има два структурни компонента, които трябва да бъдат разгледани. Това са „център за електронна идентификация“ и „администратор на електронна идентичност“.

През Центърът за електронна идентификация ще минават всички опити за идентификация и при всяка подадена заявка, той ще проверява дали картата е истинска, дали не сте под запрещение, дали собственикът на картата е жив (а

някой друг прави опит да я ползва), след като ви препраща на сайта на доставчика на услугата, който получава начин да прочете данни за вас (но само тези, до които има право по силата на закон) и записва идентификатор, с който следващия път също да може да ви идентифицира. Това може да е серийният номер на удостоверението или самият електронен идентификатор, или пък ЕГН (ако има достъп до него), е технологично решение, което не следва от закона.

Компетентният административен орган във връзка с издаването и управлението на удостоверенията за електронна идентичност (орган за електронна идентификация) е министърът на вътрешните работи. Администратор на електронна идентичност може да бъде всеки, който има право да приема заявления за издаване на удостоверения за електронна идентичност. Такива могат да бъдат консулствата.

Удостоверението за електронна идентичност ще се издава със срок на валидност 3 години.

Очакваните резултати от приемането на законопроекта за Електронна идентификация:

- Въвеждане на електронното управление като основна платформа за модернизация на държавата, ключов фактор и важно условие за изпълнението на секторните реформи.

- Ще се създадат условия за развитието на единния цифров пазар с помощта на иновативни и сигурни технологични решения, както и предпоставки за бъдещо развитие на цифровата инфраструктура за подобряване на качеството на публичните услуги.

Това ще облекчи трансграничния достъп на бизнеса и гражданите в рамките на ЕС, а в перспектива – и с водещи страни в областта на електронното управление, намиращи се извън Европа.

Става ясно, че най-голямото предизвикателство пред електронната идентификация в България е приемането на Закона за електронната идентификация след изчистване на споровете около него, тъй като той наистина е необходим за успешното реализиране на електронното управление у нас. Чисто технически не е от изключителна важност какъв ще е конкретния електронен идентификатор за гражданите и бизнеса, стига той да е юридически издържан, стандартизиран и надежден.

Заклучение

Процесът по електронизация на част от действащите административни услуги в България, както и полагането на основите на електронното управление със сигурност не е лек. Пред този процес лежат пречки от различно естество – в това число чисто политически, социални и юридически. Тъй като услугите са предимно в полза на гражданите и бизнеса е необходимо и самите те да участват дейно в дискусиите по разработването им.

Както в повечето ИТ проекти и пред този сериозните проблеми, които могат да доведат до забавяне на реализацията му са не от технологично, а от организационно естество, тъй като са намесени различни държавни структури, а организационната култура в тях по презумпция е на много ниско ниво. Колкото до технологиите, които биха могли да се използват – има наистина голям избор, който може да варира при изграждане на архитектурата на системите, но наред с това има световни технологични стандарти, които вече са утвърдени и е необходимо единствено да се следват с минимални модификации където е нужно.

Ситуацията около проекта е наистина динамична и е невъзможно да се отразят всички скорошни промени, участници и дори гледни точки във връзка с жизнения му цикъл. Въпреки това описаното в настоящата работа отразява основата, която България поставя при проектирането и изграждането на електронното управление, а именно това е най-важното.

Налице са пътна карта с етапи, нормативни актове, реструктуриране на държавни органи във връзка с електронното управление, а това не е малко постижение.

Аз лично ще продължавам да следя с интерес този проект до довеждането му до успешен край, а и след това.

Използвани източници

Алексиев, Я. (22 08 2014 г.). *Подобрява ли се качеството на електронните услуги на местно ниво?* Извлечено от <http://goo.gl/dgnLwP>

Бавното развитие на електронното управление в България. (31 07 2015 г.). Извлечено от <http://ime.bg/>: <http://ime.bg/bg/articles/bavnoto-razvitie-na-elektronnoto-upravlenie-v-bylgariya/>

Вутова, д.-р. В. (06 юни 2011 г.). *„Правителство онлайн” по света и в България – достижения и перспективи.* Извлечено от <http://cio.bg/>: <http://goo.gl/p2E0Qj>

ДАОС. (2015). *Пътна карта за изпълнение на Стратегия за развитие на електронното управление в Република България за периода 2015 - 2020 г.* София: Държавна администрация за оперативна съвместимост.

Димитров, Г. Г. (2014). *Право на информационните и комуникационни технологии.* София: Фондация "Право и интернет".

МТИТС. (н.д.). Извлечено от <http://egov.bg/>.

Стаменова, П. (6 Октомври 2011 г.). *Естония – номер едно в света за електронно управление.* Извлечено от <http://onlinevisia.com/>: <http://goo.gl/3NDIa>

ЗАКОН ЗА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ

НАРЕДБА ЗА ЕЛЕКТРОННИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Оперативна програма „Добро управление“

Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г.

Стратегия за развитие на държавната администрация (2014 - 2020 г.)

Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа „Едно гише“

U.S. Digital Services Playbook - <https://playbook.cio.gov>

Government Digital Service - <https://www.gov.uk/>

ПЪТНА КАРТА за изпълнение на Стратегия за развитие на електронното управление в Република България за периода 2015 – 2020 г.

Списък на използваните съкращения, понятия и абривиатури

Административна услуга	Административна услуга е: а) издаването на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение; б) издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения; в) извършването на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице; г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга; д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация (Закон за администрацията § 1, т.2).
Административно обслужване	Всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и

	от организации, предоставящи обществени услуги (Закон за администрацията § 1, т.1).
АИС	Административна информационна система
АМС	Администрация на Министерския съвет
АОП	Агенция за обществени поръчки
АПК	Административнопроцесуален кодекс
БУЛСТАТ	Регистър Булстат
Вътрешна административна услуга	Административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия (Закон за администрацията § 1, т.3).
ГПК	Граждански процесуален кодекс
ГРАО	Гражданска регистрация и административно обслужване
Доставчик на електронни административни услуги (доставчик на услуги)	Доставчик на електронни административни услуги е административен орган, лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги, които предоставят електронни административни услуги на гражданите и организациите в рамките на своята компетентност (ЗЕУ чл.9, ал.1)
Държавен хибриден частен облак	Централизирана на ниво държава информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на информация, комуникационно оборудване, съпътстващо оборудване, разпределени в няколко локации, в помещения отговарящи на критериите за изграждане на защитени центрове за данни), която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от секторите и структурите, които

	имат достъп до тях, в зависимост от нуждите им, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси. Изолацията на ресурсите и мрежите на отделните секторни ползватели (е-Общини, е-Правосъдие, е-Здравеопазване, е-Полиция) се гарантира с подходящи мерки на логическо ниво (формиране на отделни клъстери, виртуални информационни центрове и мрежи) и физическо ниво (клетки и шкафове с контрол на достъпа).
ДБ	Държавен бюджет
ЕК	Европейска комисия
ЕУ	Електронно управление
Електронна административна услуга (ЕАУ)	Административна услуга, която се предоставя напълно или частично по електронен път или чрез използване на инструменти/средства на информационните технологии.
ЕПДЕАУ	Единен портал за достъп до електронни административни услуги
ЕСОЕД	Единна среда за обмен на електронни документи
ЕС	Европейски съюз
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
ЗЕДЕП	Закон за електронния документ и електронния подпис
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ЗСВ	Закон за съдебната власт
КАО	Комплексно административно обслужване

КЕП	Квалифицираният електронен подпис
Софтуер с отворен код	<p>Компютърна програма, която се разпространява при условия, които осигуряват безплатен достъп до програмния код и позволяват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Използването на програмата и производните на нея компютърни програми, без ограничения в целта; ● Промени в програмния код и адаптирането на компютърната програма за нуждите на нейните ползватели; ● Разпространението на производните компютърни програми, при същите условия. <p>Списък на стандартни лицензионни споразумения, които предоставят тези възможности, може да бъде намерен на: http://opensource.org/licenses</p>
Машинно-четим формат	Формат на данни, който е структуриран по начин, по който, без да се преобразува в друг формат, позволява софтуерни приложения да идентифицират, разпознават и извличат специфични данни, включително отделни факти и тяхната вътрешна структура.
Отворен формат	Означава формат на данни, който не налага употребата на специфична платформа или специфичен софтуер за повторната употреба на съдържанието и е предоставен на обществеността без ограничения, които биха възпрепятствали повторното използване на информация.
Метаданни	Данни, описващи структурата на информацията, предмет на повторно използване.

НАП	Националната агенция за приходите
ОПДУ	Оперативна програма „Добро управление“
ПИН	Персонален идентификационен номер
ПИК	Персонален идентификационен код
ТР	Търговски регистър
ХЧО	Хибриден частен облак