



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия

7000 Русе, ул. Кресна 14, Тел./Факс: 082 821472,
<http://bsc.smebg.net/>; bsc@smebg.net

**Проект “Създаване на информационна мрежа за улесняване
сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите
в трансграничния регион България-Румъния - BG-RO E-GoverNet”, код на
проекта eMS ROBG-168**

Финансиран по Програма Интеррег V-A Румъния-България 2014-2020

**РАЗРАБОТВАНЕ НА СТРАТЕГИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ПО
ОТНОШЕНИЕ НА ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ В ТРАНСГРАНИЧНИЯ РЕГИОН
РУМЪНИЯ - БЪЛГАРИЯ**

**DEVELOPMENT OF A STRATEGY TO IMPROVE THE PUBLIC SERVICES
ENVIRONMENT IN THE ROMANIA-BULGARIA CROSS-BORDER REGION**

Изпълнител: „Промола“ ЕООД

2018

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4
1. АНАЛИЗ НА ДАННИ	7
1.1 АНАЛИЗ НА СЪЩЕСТВУВАЩИТЕ ПОЛИТИЧЕСКИ ПОТРЕБНОСТИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ, ПРОЗРАЧНОСТТА И ОТЧЕТНОСТТА	9
1.1.1 Политики и документи за е-управление на ниво Европейски съюз	10
1.1.2 Политики и документи за е-управление в България	14
1.1.3 Политики и документи за е-управление в Румъния	16
1.2 АНАЛИЗ НА НУЖДИТЕ ОТ ПРИЛАГАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ И ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРОЗРАЧНОСТ ПРИ ПУБЛИЧНИТЕ РЕШЕНИЯ	18
1.3 АНАЛИЗ НА НАЦИОНАЛНАТА СТРАТЕГИЧЕСКА И НОРМАТИВНА РАМКА	22
1.3.1 В България	22
1.3.2 В Румъния	28
1.4 АНАЛИЗ НА ЦЯЛОСТНАТА КАРТИНА, ВКЛ. ЗАСЕГНАТИ ЛИЦА И ОРГАНИЗАЦИИ	39
1.5 ПРЕДИШНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ	41
1.5.1 Изследване на ЕК	41
1.5.2 Доклад на ООН	43
1.5.3 Проучване на „Галъп Интернешънъл“	46
1.5.4 Анализ на Българската стопанска камара	49
1.5.5 Анализи на Фондация „Европейски либерален форум“	58
1.5.6 Изследване на Института за пазарна икономика	60
1.6 ДОБРИ ПРАКТИКИ ОТ ДРУГИ СТРАНИ	62
1.6.1 Швеция	62
1.6.2 Финландия	67
1.7 SWOT АНАЛИЗ	74
1.7.1 Електронното управление в България	74
1.7.2 Електронното управление в Румъния	91
1.8 АЛТЕРНАТИВНИ СТРАТЕГИИ	96
1.9 ИЗБОР НА СТРАТЕГИЯ	98
2. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ	100
2.1 ФОРМУЛИРАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ ЗА ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ, ПРОЗРАЧНОСТТА И ОТЧЕТНОСТТА В ТРАНСГРАНИЧНИЯ РЕГИОН	105

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



2.2	ОБОСНОВКА НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ	107
3.	МЕРКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ	110
3.1	МЕРКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 1	112
<i>СЦ1.1</i>	<i>Фокус върху търсенето и интереса на потребителите.....</i>	<i>112</i>
<i>СЦ1.2</i>	<i>Унифициране на услугите за гражданите и бизнеса</i>	<i>114</i>
<i>СЦ1.3</i>	<i>Платформа на обществените услуги в трансграничната зона.....</i>	<i>117</i>
<i>СЦ1.4</i>	<i>Мониторинг и оценка на политиките</i>	<i>119</i>
3.2	МЕРКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 2	121
<i>СЦ2.1</i>	<i>Инвестиции в ИКТ обучение</i>	<i>121</i>
<i>СЦ2.2</i>	<i>Инвестиции в чуждоезиково обучение.....</i>	<i>123</i>
<i>СЦ2.3</i>	<i>Гъвкави форми за мотивация.....</i>	<i>125</i>
3.3	МЕРКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 3	129
<i>СЦ3.1</i>	<i>Обмен на информация на местно ниво</i>	<i>129</i>
<i>СЦ3.2</i>	<i>Анализ на най-търсените услуги от чужди граждани и фирми.....</i>	<i>130</i>
<i>СЦ3.3</i>	<i>Чуждоезикови версии на административните сайтове.....</i>	<i>133</i>
4.	ТРАНСГРАНИЧЕН КОНТЕКСТ НА СТРАТЕГИЯТА.....	136
5.	КАЛЕНДАР НА МЕРКИТЕ.....	137
	ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ	145
	ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ.....	146

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Въведение

Настоящият документ представлява крайният резултат от изпълнение на поръчка с предмет **„Разработване на стратегия за подобряване на средата по отношение на публични услуги в трансграничния регион Румъния - България“** с възложител Сдружение „Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия“ - Русе.

Поръчката се осъществява в хода на изпълнението на проект „Създаване на информационна мрежа за улесняване сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България - Румъния - BG-RO E-GoverNet” ROBG-168 (Development of an information network to ease the cooperation between public authorities, NGOs, business and citizens in the cross-border region Bulgaria-Romania, Acronym- BG-RO E-GoverNet), финансиран по Програма Интеррег V-A Румъния-България и от националните бюджети на Република Румъния и Република България, в който БЦПМСП е водещ партньор. За целта е сключен договор между възложителя Сдружение „Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия“ - Русе (по-долу като БЦПМСП)¹ с изпълнителен директор Катя Горанова и изпълнителя „Промола“ ЕООД² с управител Лора Саркисян.

Крайният продукт в изпълнение на процедурата е създаване на стратегия въз основа на детайлното проучване на състоянието на електронното управление, практикувано от администрациите в трансграничния регион, извършено в предходната дейност по проекта. Стратегията включва цели и дейности, които подпомагат публичните власти в

¹ <http://bsc.smebg.net/>

² <http://promola.eu>

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



разбирането за сближаване на трансграничната среда³ и прилагането на добри практики на административно управление, което включва гражданите в процеса на вземане на решения, намалява бюрократичната тежест, стимулира развитието на публично-частните партньорства. Стратегията е разработена на трансгранично ниво, тя насърчава специфични трансгранични инициативи и способства за намаляването на пречките пред трансграничната мобилност на хора и бизнеси.

Времевият обхват на стратегията е 2018 - 2023 година.

За изпълнението на поръчката възложителят е предоставил на изпълнителя следните документи, които са резултат от изследванията по темата, извършени от организациите партньори в проекта „Създаване на информационна мрежа за улесняване сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България - Румъния - BG-RO E-GoverNet” ROBG-168 в българската и в румънската част на трансграничния регион Румъния - България:

- Доклад от изпълнение на публична покана с предмет: „Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния“;
- Brief analysis of E-Governance in Romania;
- City Hall Service - списък;
- County Council Service - списък.

³ В тази стратегия трансграничният регион съвпада с територията в обхвата на Програма Интеррег V-А Румъния-България, а именно: 7 окръга в Румъния (Констанца, Долж, Олт, Телеорман, Гюргево, Кълъраш, Мехединци) и 8 области в България (Видин, Враца, Монтана, Плевен, Велико Търново, Русе, Силистра, Добрич)

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Освен посочените документи изпълнителят е използвал информация, данни, заключения и препоръки от множество източници, включително сайтове, на български, румънски и английски език.

Типовете използвани документи са следните:

- нормативни документи за България и Румъния;
- стратегии и планове за двете държави и ЕС;
- анализи на национално ниво и на ниво ЕС;
- сравнителни анализи на международно ниво;
- анкети;
- изследвания на български, румънски и международни организации;
- документи на Европейската комисия - доклади, анализи, обзори, изложения, др.
- описание на проекти и добри практики в ЕС;
- медийни публикации.

Документите и другите източници на информация и изводи са посочени в бележки под линия конкретно за всеки отделен случай.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1. АНАЛИЗ НА ДАННИ

Първият раздел в документа е отговор на изискванията на възложителя за съставяне на аналитична част, основана на вече събраните данни, предоставени от доклада с детайлното проучване и анализ в трансграничния регион, извършени в предходната поръчка. Очакванията на възложителя са стратегията да включва:

- Анализ на съществуващите политически потребности по отношение на електронното управление, прозрачността и отчетността;
- Анализ нуждите по отношение на предлагането на електронни услуги, на степента, до която се наблюдава прозрачност при публичните решения, от гледна точка на формите и степента на комуникация между властите и гражданите, по отношение на начина по който обществеността се насърчава да се ангажира с теми и решения от обществено значение и т.н.;
- Анализ на националната законодателна рамка по отношение на прозрачността, отчетността и етиката на обществените услуги: какви са действащите закони, както и стратегиите, които са представени на национално ниво, начините, по които се прилагат нормите по отношение на прозрачността и електронното управление и доколко те са ефективни;
- Анализ на ефектите, които създава настоящата ситуация: кой е засегнат и по какъв начин;
- Проучване на предишни изследвания и на най-добрите практики

Изискванията на възложителя включват също така кратък преглед на предишни изследвания на прозрачността при вземането на решения от обществеността, списък на препоръките, идентифицирани и анализирани според приоритет на реда им, анализ на тяхното значение.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Освен това възложителят задължава изпълнителя да включи в първия раздел на документа обобщение на най-добрите практики, така че да се представи как подобни проблеми са решени чрез политически решения в други страни/региони - най-малко 2 случая.

Заданието включва също така определяне на съществуващите ресурси и активи, където е приложимо, които могат да бъдат използвани за постигане на стратегическите цели, като това следва да бъде отразено в SWOT анализа, заедно с обяснения за всяка идентифицирана област: силни страни, слабости, възможности и заплахи.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.1 Анализ на съществуващите политически потребности по отношение на електронното управление, прозрачността и отчетността

Понятиятният апарат на електронното управление се употребява в голям набор от нормативни и планови документи. За по-голяма прецизност и уеднаквяване на разбиранията в този раздел накратко се излагат дефиниции⁴.

Дефиниция за електронни административни услуги - 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.

Дефиниция за доставчик на електронни административни услуги - 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.

Дефиниция за клиенти - физически или юридически лица, които реализират своя законен интерес по заявяване и получаване на резултати от административни услуги пряко или чрез свои представители. В различните документи като синоним на клиент се използва понятието получател (Закон за електронното управление), потребител, заявител.

⁴ Въведени от документа Базисен модел на комплексно административно обслужване, одобрен от МС на България през юни 2013

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Дефиниция дава и Световната банка, като в допълнение посочва, че „... ползите ще бъдат по-малко корупция, повече прозрачност, по-голямо удобство, нарастване на приходите и/или намаляване на разходите⁵“.

Политическите потребности от електронно управление са дефинирани в множество български и румънски стратегически документи, както и в документи на ЕС.

1.1.1 Политики и документи за е-управление на ниво Европейски съюз

На ниво ЕС политическите потребности са посочени в Декларация на министрите, отговорни за политиките по електронно правителство на Европейския съюз, приетата през 2009 г. в Малмьо, Стратегия „Европа 2020“, Програма в областта на цифровите технологии за Европа, както и в множество други аналитични и стратегически документи.

Европейският съюз признава високата степен на значимост на електронното управление и го включва като приоритет в своя план за действие eEurope 2005, чрез който държавите членки се споразумяват да постигнат определени цели за електронно предоставяне на обществени услуги, както и да се увеличи достъпът на всички граждани до информация за обществения сектор. В плана за действие са предложени следните политически мерки:

- ❖ От гледна точка на услугите на електронното правителство се очаква държавите членки да се стремят до 2005 г. да разполагат с широколентови връзки за всички публични администрации; до 2003 г. трябва да се постигне оперативна съвместимост по

⁵ World Bank (2015): Brief - e-Government, www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



отношение на предоставянето на паневропейски услуги за електронно правителство на гражданите и бизнеса; до 2004 г. държавите членки трябва да гарантират, че основните обществени услуги са интерактивни и достъпни за всички (особено за хората със специални нужди); до 2005 г. държавите членки трябва да предлагат значителна част от обществените поръчки по електронен път и са насърчавани да въведат обществени пунктове за достъп до интернет (PIAPs - Public Internet Access Points), за да могат гражданите да имат достъп до широколентови връзки; и накрая, от 2005 г. държавите членки трябва да имат действащи електронни услуги, за да популяризират Европа и да предлагат лесна за ползване публична информация.

- ❖ По отношение на здравните услуги Европейската комисия трябва подкрепи прилагане на общ подход за електронна идентичност на пациентите и архитектура на електронните здравни досиета чрез стандартизация; до 2005 г. се очаква държавите членки да разработят здравни информационни мрежи (между болнични центрове, лаборатории и домове) с широколентова връзка и онлайн здравни услуги за гражданите (т.е. информация за здравословен начин на живот и профилактика на заболяванията, електронни здравни досиета, електронно консултиране на пациенти, електронно възстановяване на средства или обезщетяване).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



В следствие Европейската комисия приема още три плана за действие в областта на електронното управление - през 2006 г., 2010 г. и 2016 г.⁶, като последният се основава на следната визия:

„До 2020 г. публичните администрации и публичните институции в Европейския съюз трябва да бъдат отворени, ефективни и приобщаващи, като предоставят персонализирани и лесни за ползване електронни end-to-end обществени услуги на всички граждани и предприятия в ЕС. Използват се иновативни подходи за проектиране и предоставяне на по-добри услуги в съответствие с нуждите и изискванията на гражданите и бизнеса. Публичните администрации използват възможностите, предлагани от новата дигитална среда, за да улеснят взаимодействията си със заинтересованите страни и помежду си.“

Политическите приоритети за този период са следните:

-  До 2019 г. държавите членки преминават към пълното електронно осъществяване на процедурите за обществени поръчки и използване на договорни регистри;
-  Ускоряване на процесите за електронна идентичност, включително електронен подпис (целева дата - 2016 г.);
-  Гарантиране на дългосрочната устойчивост на инфраструктурата за трансгранични електронни услуги до 2018 г. ;

⁶ European Commission (2006): i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All (Brussels, European Commission), COM (2006)173final. European Commission (2010): The European eGovernment Action Plan 2011-2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government (Brussels, European Commission), COM (2010)743 final. European Commission (2016): EU eGovernment Action Plan 2016-2020. Accelerating the Digital Transformation of Government (Brussels, European Commission), COM (2016)179 final.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- ✚ Комисията да представи до 2019 г. преработена версия на европейската рамка за оперативна съвместимост и да подкрепи нейното използване от страна на националните администрации;
- ✚ Комисията да координира разработването на прототип за европейски каталог на ИКТ стандартите в областта на обществените поръчки;
- ✚ Комисията постепенно да въведе (до 2019 г.) принципите „електронно по подразбиране“ и „само веднъж/еднократно“⁷, електронно фактуриране и електронни обществени поръчки и да направи оценка на последиците от евентуалното прилагане на принципа „не-наследяване“⁸;
- ✚ Комисията да представи през 2017 г. предложение за Единен цифров портал; да превърне Портала за европейско електронно правосъдие European e-Justice Portal в портал от типа „едно гише“, предоставящ информация относно европейските въпроси, свързани с правосъдието; да създаде в сътрудничество с държавите членки задължителната взаимосвързаност на търговските регистри на всички държави членки; да подкрепя електронното свързване на регистрите по несъстоятелност; да представи инициатива за улесняване на използването на цифрови решения през целия жизнен цикъл на компанията; да представи законодателно предложение за разширяване на Единния електронен механизъм за регистрация и плащане на ДДС; да стартира пилотен проект за прилагането на принципа

⁷ Гражданите и фирмите не трябва да внасят една и съща информация пред различните администрации. Веднъж набраната от една администрация информация за един гражданин се предоставя на другите администрации свободно и безвъзмездно, когато те оказват услуги на същия гражданин.

⁸ Не трябва да се поддържа инфраструктура и приложения (апликации) над 15 години
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



"само веднъж" за бизнеса; и да се създаде единствен прозорец за целите на докладването в морския транспорт и да се дигитализират електронните документи за транспорта.

Комисията ще завърши организацията по електронния обмен на информация за социално осигуряване; ще развие портала EURES за европейска трудова мобилност; и ще подкрепи държавите членки да развият услуги за трансгранично електронно здравеопазване.

Комисията ще направи оценка на възможността за прилагане на принципа "само веднъж" за гражданите в трансграничен контекст; ще ускори въвеждането на портала INSPIRE за обмяна на пространствени данни от държавите членки в подкрепа на политиките за опазване на околната среда в ЕС; да преработи уебсайтовете си по начин, който отговаря на нарастващото ангажиране и участие на гражданите и бизнеса в програмите и политиките на ЕС.

Стратегията за цифров единен пазар се основава на три стълба: по-добър достъп до онлайн стоки за потребителите и предприятията; благоприятна среда за развитието на цифровите мрежи и услуги; цифровите технологии като двигател на растежа.

1.1.2 Политики и документи за е-управление в България

Сред българските документи трябва да бъдат посочени (неизчерпателен списък): Стратегия за развитието на електронното управление в Република България 2014-2020 (по-долу Стратегия за ЕУ), Национална програма за развитие „България 2020“, Национална програма за Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



реформи 2012 - 2020 г., Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 г., Базисен модел на комплексно административно обслужване, Национална програма „Цифрова България 2015”, др.

В българския контекст Стратегията за ЕУ в най-пълна степен дефинира и пояснява политическите потребности от електронното управление, като изтъква, че у нас по този въпрос се работи от 2001 г. първоначално под координацията на министъра на държавната администрация. Според някои анализатори към момента са изхарчени 2 милиарда лева с резултат - липсващо е-управление⁹.

През 2005 г. функциите се разделят между Министерството на държавната администрация и административната реформа и Държавната агенция за информационни технологии и съобщения. През последните години дейностите се концентрират в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а политиката в областта на предоставянето на административни услуги в Съвета за административната реформа и администрацията на Министерския съвет. От 2016 г. функционира Държавна агенция „Електронно управление“.

Констатациите на Стратегията за ЕУ са, че пречка за развитието на електронното управление и недостатъчно добрата координация между общата политика по предоставяне на административни услуги и предоставянето на услуги по електронен път, а също така и липсата на решение (вероятно и на воля) за установяване на безплатни вътрешни административни услуги; планираните високи приходи от държавни такси не стимулират администрациите да работят за служебен обмен на информация. Пречка е и липсата на управленски синхрон между МТИТС и МВР по ключовия въпрос за електронната идентичност. Стратегията дава ясна формулировка

⁹ Публикация на Медиапул www.mediapool.bg/okolo-2-mlrd-lv-sa-izharcheni-za-lipsvashtoto-e-upravlenie-za-15-godini-news272651.html

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



на политическата воля - потребителят, а не технологията на изпълнение, е в центъра на вниманието.

Освен в многобройните стратегически и планови документи политическите намерения са дефинирани и в най-новите¹⁰ медийните изяви на високопоставени правителствени служители. Според тях реално в края на 2018 година ще отпадне обменът на документи на хартия между самите администрации; създаден е единен технически протокол, който урежда правилата за обмен на електронни документи. Декларира се позицията, според която фокусът на електронното управление е върху резултатите: улеснена комуникация с гражданите и бизнеса, прозрачност и намаляване на корупцията (при прозрачни услуги, документи и стъпки намаляват възможностите за противозаконни въздействия).

1.1.3 Политики и документи за е-управление в Румъния¹¹

Румъния осъществява процеса на въвеждане на електронно управление със сходни с другите държави аргументи:

- Оптимизиране на държавната администрация, намаляване на административните разходи, подобряване на качеството на услугите;

¹⁰ Края на 2017 г.

¹¹ За този раздел на стратегията е използвана информация от изследването „Преоткриване на публичните услуги за 21 век. Сравнителен анализ на електронните реформи в Естония, България и Румъния“ на Фондация „Европейски либерален форум“, част „Е-управлението в Румъния“ с автор Костел Стъвърраке. Повече подробности за изследването - в раздел 1.5 Предишни изследвания



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- Подобрене на бизнес средата с намаляване на разхода на пари, време и стрес;
- Подобряване на нивото на демокрация - повече прозрачност, отговорност и информираност на гражданите чрез повишен достъп до публична информация;
- Ограничаване на корупционните практики.

Доказателства за това намираме в наръчника за прилагане на Стратегията за електронното управление от 2016 г., където са формулирани следните цели:

- повишаване прозрачността на публичната администрация чрез въвеждане на публични електронни услуги;
- развитие и подобряване на мрежите и системите за кибер-сигурност;
- повишаване на достъпа до публични услуги онлайн през интернет;
- създаване на ефективна публична администрация и намаляване на разходите за управление на същата;
- подобряване на бизнес средата;
- подобряване на е-управлението чрез въвеждане на онлайн публични услуги.

Ключовите институции в развитието на електронното управление в Румъния са Министерството на съобщенията и информационното общество (MCSI) и Агенцията за цифрова програма на Румъния (AADR) - правителствена агенция, координирана от кабинета на министър-председателя.

Повече за институционалната рамка на електронното управление в Румъния - в раздел 1.3.2 на настоящата стратегия.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.2 Анализ на нуждите от прилагане на електронни услуги и осигуряване на прозрачност при публичните решения

Най-новите към момента данни относно нуждите на потребителите (граждани, организации, фирми) от прилагане на електронните услуги и личните нагласи за ползването им са идентифицирани от цитираното по-горе изследване на „Галъп интернешънъл“. Според него едва около 5 на сто от пълнолетните българи, или около 250 хиляди души, предпочитат да взаимодействат по електронен път с администрацията, като мнозинството от тях са на възраст между 25 и 36 години, с висше образование и с по-благоприятна житейска перспектива. Над 80 на сто от пълнолетните българи все още предпочитат контакт „на гише“ с различните администрации.

Около 14 на сто (около 750 хиляди) от гражданите са ползвали електронни административни услуги през 2017 година, мнозинството им дава положителна оценка. Същевременно близо 70% от запитаните заявяват, че не използват или не възнамеряват да използват различни средства за електронна идентификация (вкл. ПИН, ПИК, квалифициран електронен подпис или други) за целите на административното обслужване и за лични нужди. Около една трета от българите припознават необходимостта от идентификация по електронен път. Под 4 на сто от тях обаче използват средството за е-идентификация с най-висока сигурност, каквото е квалифицираният електронен подпис. Близо 15% от запитаните предпочитат да използват едно универсално средство за електронна идентификация.

През последните 12 месеца близо 80% от българите не са търсили никаква информация или административни услуги онлайн. Около 22 на сто от българите се обръщат към администрациите по принуда и търсят информация от НАП, местни данъци и такси, здравни и пенсионни осигуровки, обезщетения за майчинство. Под 3% е общият дял на активните

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



българи, които търсят информация, свързана със защита на техни права, култура, туризъм и отдих.

Посланията за основните цели на електронното управление са достигнали до обществото, но очакванията остават умерени, констатира проучването. Близко 80 на сто от запитаните са оптимисти, че ще отпадне необходимостта от документи на хартиен носител, 75 на сто считат, че административното обслужване по-скоро ще се подобри. Около 60 на сто са оптимисти, че целта за намаляване на административната тежест за бизнеса ще бъде реализирана, а близо 50 на сто са убедени в пълното въвеждане на т.нар. „служебно начало“ от институциите. Допитаните обаче изразяват скептицизъм, че корупцията в администрацията ще намалее в резултат от реализацията на политиките за е-управление. Общественото мнение е раздвоено по отношение на вероятността от въвеждане на електронно дистанционно гласуване (по интернет).

Злоупотребата с лични данни (над 44 на сто) е водещият риск за гражданите при използването на електронното управление, а близо 25 на сто се опасяват от злонамерена външна намеса и хакерски атаки. Оперативната съвместимост и намаляването на административната тежест са посочени като темите с най-висока значимост, сочат още данните на „Галъп интернешънъл“.

Цитираното социологическо проучване е с национална представителност и макар да не се посочва изрично, то по всяка вероятност визира в най-голяма степен услугите, предоставяни от централните администрации. Докато фокусът на проект „Създаване на информационна мрежа за улесняване на сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България - Румъния - BG-RO E-GoverNet“ (по-долу като E-GoverNet) е върху регионалния аспект на проблема (общинските и областните администрации в България, както и

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



общинските и окръжните администрации в Румъния), а също така върху трансграничния аспект, който не се дефинира или дискутира почти никъде в документите, а и в практиките, в двете държави. Концепцията за европейското трансгранично сътрудничество, която има за цел да посрещне общите предизвикателства в граничните региони и да предложи общи решения за растеж, на този етап не се свързва с общите модели за е-управление, или поне това не е експлицитно изразено в документите на национално и регионално ниво.

Проектът E-GoverNet се постави за цел да установи какви са нуждите от предлагане на електронни услуги, както и каква е оценката на прозрачността на взетите решения, чрез анкетно проучване сред граждани, НПО, бизнес и самите администрации в трансграничния регион¹². Изследвана е оценката за достъпността и удовлетвореността от предоставените административни услуги. Респондентите ясно дефинират желанието си за модернизиране процесите на административно обслужване. Над 70% от тях не са доволни от информационния ресурс, който могат да ползват чрез интернет страниците на местните и регионални администрации - в повечето случаи те определят наличната информация като трудно разбираема. Анкетите доказват, че уеб сайтовете не се използват пълноценно като канал за информиране и административно обслужване. Повечето препоръки, които анкетираните правят за работата на интернет сайтовете са свързани с подобряване на тяхната функционалност и възможност за предоставяне на електронни административни услуги.

Проучването показва, че 89% от населението би използвало електронни административни услуги, като 68% от тях смятат, че всички административни услуги на местните/регионални власти трябва да бъдат достъпни и в

¹² В рамките на поръчката „Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния“



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



електронен вариант. Дори при наличието на електронни административни услуги за същите не е налична достатъчна информация за тяхното потребление. Над 74% от анкетираните заявяват, че при възникване на въпрос или неяснота при ползването на онлайн административна услуга в сайтовете няма достатъчни разяснения, които биха ориентирали потребителите.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.3 Анализ на националната стратегическа и нормативна рамка

1.3.1 В България

В момента в България има няколко национални стратегически документа, които засягат въвеждането на електронно правителство и предоставянето на адекватни и прозрачни административни услуги на гражданите, организациите и фирмите.

На първо място трябва да споменем Стратегията за развитие на електронното управление на Република България 2014 - 2020 г. и прилежащата към нея Пътна карта за изпълнение. Нейното наличие, както и изменения Закон за електронното управление, се оценява от правителствените източници като подкрепяща среда по отношение на електронното управление, поради факта, че са формулирани стратегическите приоритети, поставени са целите и са показани пътищата за постигането им.

Самата Стратегията за ЕУ анализира действащата правната рамка в областта на електронното управление (Закон за електронното управление, Закон за електронния документ и електронния подпис, Закон за търговския регистър, Закон за електронната търговия, Закон за защита на личните данни, Закон за регистър Булстат и др.) и достига до констатациите, че като цяло нормативната база е стимулираща конвенционалните процеси „на хартия“ и ограничаваща е-правителството. Сам по себе си текстът на Стратегията за ЕУ дефинира политическата воля за развитие на е-правителство в България, но също така дава яснота относно политическата (само)оценка на постиженията и слабостите в прилагането на електронните административни услуги чрез действията на поредица от правителства от 2001 година досега. Като силна страна стратегията посочва наличието на нормативна уредба - закони и подзаконови нормативни актове; наличното

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



оборудване в централната, съдебната и местните администрации; наличните интернет страници на публичните институции; осъществените обучения на държавните служители за придобиване на IT умения; наличието на добри практики в български областни и общински администрации, създаденият Национален портал за пространствени данни и Единен портал за електронни административни услуги; наличните институции, които да изпълнят стратегията.

В допълнение Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България за периода 2016 - 2020 г. (по-долу като Пътна карта) дефинира в детайли пътищата за постигане на стратегическите цели в два етапа: период 2016-2017 г. с посочени конкретни краткосрочни проекти и информация за срок, бюджет, източник и отговорни институции; период 2017-2020 г. с по-общо описание на надграждащите интервенции.

Стратегически приоритет за прилагане на е-правителство намираме и в Националната програма за развитие „България 2020“, а именно: приоритет 6.4 „Администрация, ориентирана към потребителите“, област на въздействие „Развитие на електронното управление и услугите на публичния сектор“ - съдържа 11 мерки. В тригодишния план за действие към програмата за периода 2017 - 2019 г. се отчита постигнат напредък по мерките от цитирания приоритет 6.4 за периода 2016-2018 година.

Друг основен документ с пряко отношение към изследваната тематика е Базисният модел на комплексно административно обслужване (по-долу КАО), в който се посочва напредък заради създадената методология за КАО (приета от Министерския съвет през 2013 г.).

Не на последно място в анализа на нормативната рамка трябва да се посочи приетият Закон за електронна идентификация (2016 г.) и правилник към него, който уеднаквява начина на удостоверяване на самоличността на гражданите в интернет (за сравнение: Чехия приема такъв закон през 2003 г.)

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Институционалната рамка на развитието на електронното управление се гарантира чрез създадената през 2016 г. Държавна агенция „Електронно управление” с функции по издаване, налагане и контрол на политики, правила и добри практики в областта на електронното управление, стратегическо планиране и инициативи, бюджетно програмиране и контрол, координация на секторни политики и секторни и междуведомствени проекти. Функция на агенцията е също така да поддържа централизирани регистри за нуждите на електронното управление, други централизирани регистри, държавен частен облак и комуникационната мрежа на държавната администрация. Агенцията провежда държавната политика в следните области:

- Електронно управление;
- Електронни удостоверителни услуги;
- Електронна идентификация;
- Мрежова и информационна сигурност;
- Инфраструктура за пространствена информация;
- Информация от общественния сектор в отворен формат за четене от машина.

Стратегията за ЕУ посочва и основанията за оптимистичен сценарий в развитието на е-правителство в България чрез наличието на финансиране по ОП „Добро управление“ и Програмата за развитие на селските райони, а също така и динамичните темпове на развитие на ИКТ, които ще доведат до нови решения в проблемните области.

Детайлният преглед на стратегическите документи, третиращи проблематиката на електронното управление в България, показва, че дефинираните от тях слаби страни на процеса превишават в пъти идентифицираните силни страни.

Стратегията за ЕУ посочва, че действащата нормативна уредба не е адресирана към оптимизация на процесите в администрацията, че има

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



нормативно обусловени проблеми за използване на електронния документ и електронния подпис в съдебната система. Липсва единна, обща за цялата администрация информационна система за организиране и управление на процесите, липсва универсална електронна идентичност (различните институции предоставят различни кодове) и оперативна съвместимост в работата на администрацията, което води до неизпълнение на поетите ангажменти за оперативна съвместимост с електронни системи в ЕС и извън него. Към момента не е изпълнен принципът „служебно начало“, който се състои в едно събиране и многократно използване на информацията от администрациите от различен тип и на различно ниво. Стратегията констатира недостъпност на електронните административни услуги и за граждани от другите държави членки на ЕС - факт, който в най-голяма степен е във фокуса на изпълнението на настоящия проект E-GoverNet.

Анализът на Пътната карта към стратегията е направен в четири сфери: идентификация на гражданите, електронизация на административните услуги, използваемост на електронните услуги, оперативна съвместимост. Въз основа на статистически данни, преглед на нормативни документи и доклади от проекти в тези четири области са изредени т.нар. предизвикателства, които по същността си са липси, неизпълнения, несъгласувани действия, ограничения, пречки - или с други думи пътната карта дефинира проблемите, породени от досегашните (без)действия в областта на електронното управление.

Множество проблеми изпъкват и при прегледа на тригодишната програма към стратегията „България 2020“ за периода 2017-2019 г. Документът идентифицира проблеми на политическо и институционално ниво: липсва ясно политическо решение за участие на България в проекти, финансирани чрез Механизма за свързване на Европа в областта на телекомуникациите; нежеланието на някои институции да представят на други достъп до данните, които съхраняват; липсват достатъчно компетентни

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



и обучени служители в администрациите, отговорни за цифровия поток от информация; необходимост в кратки срокове (до началото на 2018 г.) да се реализира техническо решение на национална схема за електронна идентификация и да се преработят информационните системи на държавните органи, предоставящи електронни административни услуги.

Тригодишна програма дава също и детайлна информация във факти и числа относно наличността и частичната или пълната липса на средствата по набелязаните мерки за периода 2017-2019 г. Не са осигурени средства по мерките: Изграждане на ефективна система за управление и реално функциониране на е-правителство (необходими 5 млн. лв), Включване в електронния обмен на данни между страните от ЕС (10 млн. лв), Преминаване изцяло към електронни регистри и регистърно производство (10 млн. лв), Предоставяне на комплексни електронни административни услуги (6 млн. лв). Частично са осигурени средства по мерките: Изграждане и прилагане на единен информационен модел в администрациите (осигурени 8,4 от 13 млн. лв.), Поддръжка на комуникационната свързаност на всички администрации (осигурени 36,4 млн. от 303 млн. лв.), Постигане на „свързана администрация“ (осигурени 2,6 от 14 млн. лв.), Въвеждане на съвременни решения за оптимизиране на информационните и комуникационните ресурси чрез отдалечен достъп до споделени ресурси. в това число и центрове за данни в държавната администрация (осигурени 1,2 от 10 млн. лв.)

Базисният модел на комплексно административно обслужване също съдържа подробен анализ на развитието на електронното управление в България. Документът констатира, че администрациите непрекъснато изискват от гражданите да им предоставят информация, която вече е налична в друга администрация, т.е. принципът „служебно начало“ не е въведен. Твърди се също, че моделът „едно гише“ не е достатъчно развит, въпреки че се въвежда дълго време, и 85% от администрациите твърдят, че

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



го прилагат, но прегледът на практиките показва, че той е на базисно ниво. Липсва координация и интеграция между различните администрации - всяка си предоставя услугите самостоятелно; има незаинтересованост на администрацията към качеството на услугите. Налице е прекомерна централизация, нито една услуга на централната администрация не може да бъде заявена чрез общинска администрация. Не са налични съвместни услуги на администрации от типа „епизод от живота“ и „бизнес събитие“. Документът оценява степента на внедряване на електронни услуги на слаба (30%), като става дума основно за достъп до формуляри, а електронната обработка на документи или транзакции е в съвсем малка степен (5%). В обобщение документът прави заключението, че забавянето на внедряването на електронното управление се дължи на: недостатъчен капацитет и инфраструктура, значително дублиране и несъответствия в регистрите, неефективни политики за управление на информацията и достъп до данните.

Посочените по-горе документи, а и не само те, акцентират върху модела „отгоре надолу“, който е приложен и в други държави, чийто опит е проучван, за да се приложи в България. Но въз основа на направеното проучване сред 51 териториални администрации¹³ в българската част на трансграничния регион Румъния - България е достигната констатацията, че при този подход не се отчита нивото и спецификата на териториалните администрации. В този контекст една от препоръките на изследването е, без да се оспорва приложимостта на модела за централизирано въвеждане на електронното управление, във всички местни администрации да се постигне сравнително изравнено ниво по отношение на технологичните възможности, административен капацитет и канали за предоставяне на административни услуги. Освен другите позитивни последствия от това изравняване на нивото

¹³ В рамките на поръчката „Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния“



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



то ще бъде и предпоставка за развитие на електронно управление в трансграничен контекст - например, ако моделът се апробира в една общинска администрация при сходно ниво на технологичните възможности, каналите и административния капацитет той лесно може да се мултиплицира и в администрациите на други територии или на други йерархични нива.

1.3.2 В Румъния

Настоящата законодателна рамка, която ръководи изпълнението на политиките за развитие и прилагане на електронното управление в Румъния, включва:

- Правителствено решение №. 271/2013 с цел одобряване на румънската стратегия за кибер-сигурност и план за действие относно въвеждането на национална система за кибер-сигурност. Целите на стратегията включват:

Създаване на концептуална, организационна и рамка за действие, необходима за осигуряване на кибер-сигурност;

- Развитие на националния капацитет за управление на риска в областта на кибер-сигурността и национална програма за реакцията на кибер инциденти;
- Насърчаване и укрепване на културата на кибер-сигурност в Румъния;
- Развитие на международното сътрудничество в областта на кибер-сигурността.

- Правителствено решение №. 1085/2003, което задължава публичните агенции да се регистрират в Националната електронна система (www.e-guvernare.ro) и обществени услуги да станат достъпни чрез системата. Тези мерки допринасят за осигуряване на прозрачност и в същото време са превенция на корупцията.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- Правителствено решение №. 49/2009 относно свободата на установяване и предоставяне на услуги по електронен път в Румъния.

- Правителствено решение №. 139/2010 г. за създаване, организация и функциониране на Националния център за суперкомпютърни приложения с цел установяването му като специализиран орган на централната публична администрация, юридическо лице, подчинено на Министерството на съобщенията и на информационното общество, който се стреми да модернизира услугите и информационните системи на публичната администрация.

- Правителствено решение №. 922/2010 относно организацията и функционирането на Единно звено за контакт с цел регулиране на функционирането на протокола (<https://edirect.e-guvernare.ro/SitePages/landingpage.aspx>). Единното звено за контакт е проектирано и създадено, за да улесни онлайн взаимодействието между публичните институции и доставчиците на услуги в Румъния. Платформата съдържа 6 основни раздела за гражданите (данъци и такси, защита на потребителите, работа, строителство, семейство) и 6 раздела за бизнеса (работа, фискални правила, транспорт, започване на бизнес, обществени услуги, комуникации).

Понастоящем обаче, когато посетят раздел "Местни данъци и такси" в Единното звено за контакт, потребителите имат достъп само до 2 процедури в окръг Гюргево, 1 в окръг Телеорман, 1 процедура в окръг Олт, 2 процедури в Окръг Долж, 5 процедури в окръг Констанца, 2 процедури в окръг Мехединци и нито един за окръг Кълъраш¹⁴.

- Закон № 135/2007 за архивиране на документи в електронен формат с цел създаване на правен режим, приложим за създаване, съхранение,

¹⁴ Проучването е извършено само за окръзите в трансграничния регион Румъния - България. Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



консултиране и използване на документите на публичната администрация, които да бъдат архивирани или съхранявани в електронен формат.

- Правителствено решение №. 1235/2010 за одобрение за създаване на Национална система за електронно плащане на данъци и такси с използване на банкова карта и с Решение №. 95/2011 за одобряване на методическите норми относно Националната система за електронно плащане на данъци и такси с използване на банкова карта. Въз основа на тези правила беше разработена онлайн система, чрез която гражданите и фирмите могат да се консултират и да плащат онлайн данъци на местните и централните бюджети, както и на други публични агенции.

- Закон № 455/2001 г. относно електронния подпис и Правителствено решение №. 1259/2001 за одобряване на техническите и методическите норми за прилагането на Закон № 455/2001 г. - двата документа целят регулиране на правния режим на електронните документи. Разпоредбите предоставят на електронния подпис същия правен статут като на писмен подпис. Това ефективно поставя електронните и печатни данни на едно и също ниво и позволява електронните данни да се приемат като доказателства в съда в случай на спор. Министерството на комуникациите и информационното общество (MCSI) е органът, отговарящ за регулирането на електронните подписи. Със заповед №.54 на министъра на съобщенията и информационното общество е определена и процедурата за одобряване, отлагане и отнемане на акредитация на доставчиците на удостоверителни услуги (11.03.2005 г.).

- Закон № 589/2005 г. за правния статут на електронната нотариална заверка и Наредба №. 500/2009 за изясняване на техническите и методическите приложения на посочения закон с цел установяване на правния режим, приложим към електронните нотариални актове.

- Закон № 544/2001 г. относно свободния достъп до информация от обществен интерес, която позволява на всеки гражданин да иска информация

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



от държавни органи и държавни дружества. Властите трябва да отговорят в рамките на 10 дни. Предвидена е възможността да се наложат наказания на служителите, отказващи да предоставят исканата информация. Администрациите трябва също така да публикуват разнообразна и изчерпателна информация за своите структури и дейности, включително и регистър на "документи от обществен интерес".

- Законодателство за електронни обществени поръчки, включващо: Извънредна наредба на правителството №. 34/2006 за възлагане на обществени поръчки, договори за строителство и договори за услуги в съответствие с двете директиви на ЕК за електронни обществени поръчки (2004/17/ЕК и 2004/18/ЕК); Закон № 337/2006 за внасяне на изменения и допълнения в Извънредна наредба на правителството № 34/2006; Правителствено решение №. 1660/2006 за улесняване на въвеждането на технически средства за възлагащите органи и за прилагане на изцяло електронни, открити тръжни процедури; Наредба за решение №. 94/2007 за въвеждане на важни промени в съществуващата правна рамка за електронни обществени поръчки; Правителствено решение №. 198/2008, което предвижда, че от 2008 г. всеки възложител на обществени поръчки е задължен да използва електронно възлагане на обществени поръчки за най-малко 20% от общата разполагаема сума за тръжните процедури, вкл. пряко договаряне, за съответната година.

Румънските онлайн платформи, създадени да улесняват достъпа до обществени услуги, на които ще се спрем накратко в този раздел, са следните:

- ✓ Ghiseul.ro
- ✓ edirect.e-guvernare.ro
- ✓ e-licitatie.ro

Ghiseul.ro (произнася се като гише и има същото значение) е онлайн платформа, където потребителите могат да изплащат задълженията си към

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



държавата чрез своята банкова карта. Това е национална система, която позволява онлайн плащането на глоби, данъци и такси и се управлява от Националния център за управление на информационното общество. Използването на тази система не води до допълнителни комисиони, начислявани от банките за гражданите, които се плащат от държавния бюджет. Според портала www.ghișeul.ro SNEP (Националната електронна система за онлайн плащане на данъци и такси чрез банкова карта) предлага две опции за плащане, една за плащане на базата на удостоверяване и една за плащане без удостоверяване. В секцията за плащане с удостоверяване се изискват данни за достъп - потребителско име и парола, които гражданите получават от кметството на района, в който се намират данъкоплатците. За да изпълни задълженията си, данъкоплатецът се регистрира в системата, въвежда потребителското име и паролата и избира вида плащане към съответната публична институция. След това, за да извърши плащането, данъкоплатецът трябва да избере задължението за плащане, да въведе сумата, която желае да плати, да потвърди приемането на условията за ползване на предлаганите от SNEP услуги и да потвърди плащането. Накрая гражданинът въвежда данните за банковата карта и разрешава плащането. След извършването на сделката SNEP издава на данъчно задълженото лице доказателство за плащане с номер, датата на плащане (дата на разрешаване на сделката), персоналният цифров код (или фискален идентификационен номер, или уникален идентификационен код за оторизираните физически лица) на лицето, за което е платено задължението за плащане, кода и наименованието на бюджетното задължение, името и кодовете за данъчна идентификация на публичната институция, платената сума и пояснения.

Същевременно има възможност данъкоплатецът да извърши електронно плащане без удостоверяване в системата. В този случай обаче няма консултации в реално време относно задълженията за плащане и историята на транзакциите. Следователно могат да се плащат само данъци и

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



такси, чийто размер е известен на данъкоплатците. Системата Ghiseul.ro понастоящем се предлага в почти 100 кметства в Румъния в сравнение с 96 в края на миналата година, но някои общини продължават да поддържат своя платежна платформа (използвана за заплащане на местни данъци), въпреки че процедурите са по-тромави, отколкото при SNEP. Данъкоплатецът се нуждае от потребителско име и парола, получени чрез попълване на формуляри за регистрация, които трябва да бъдат подадени в регистъра на общината. Впоследствие данъкоплатецът получава необходимите данни за достъп до неговата сметка.

Според отчетите за първото тримесечие на 2011 г. броят на потребителите (+ 260%), трансакциите (+ 215%) и плащанията (+ 258%) е нараснал значително спрямо същия период на миналата година. Между януари и март 2017 г. ghiseul.ro регистрира 78 161 нови потребители. Броят на трансакциите е увеличен с 215% спрямо първите три месеца на 2016 г. Стойността на сделките също се увеличи с 258% през първото тримесечие на 2017 година спрямо същото тримесечие на 2016 година.

Edirect.e-guvernare.ro - чрез румънската платформа Единно звено за контакт (по-долу с английската абривиатура PCU), стартирана отново през 2016 г., всяко заинтересовано лице има възможност да намери актуална информация за обществена услуга и пряк достъп до документите, необходими за получаване на услуга от властите. Гражданите дори могат, в определени ситуации, да подават директно искания и документи, без да отиват на гишетата. PCU е интернет платформа, разработена от публичната администрация, където се публикуват информация и образци на формуляри или заявки за всички видове обществени услуги.

Тези, които се интересуват от конкретна обществена услуга - например, получаване на разрешение за строеж или демонтаж - могат да разберат подробности относно процедурата за получаване на този документ чрез сайта на PCU. Потребителите могат да разберат къде трябва да подадат

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



заявление за получаване на съответната обществена услуга, за колко време ще бъдат издадени документите от този орган, какви са необходимите документи, а също така кои са нормативните актове, които регулират обществената услуга. Платформата позволява търсене на услуги по области на дейност (селско стопанство, здравеопазване и социално подпомагане, недвижими имоти, образование и др.). Някои министерства са предприели необходимите стъпки, за да позволят на потребителя да изпрати необходимите документи чрез платформата, което означава, че засегнатите лица не трябва да отиват до гишетата, за да подадат искания.

Тези, които се интересуват как да открият фирма в Румъния, могат да отидат в секцията "Създаване на бизнес". PCU също така позволява на всяко лице да създаде свой акаунт в платформата, така че да проследява в реално време всички предприети действия - те получават уведомления, потвърждават получаването на документи, спазването на срокове и т.н., т.е. платформата осигурява взаимодействието на гражданите с институциите. Желаящите да подадат жалба могат да направят това в секцията "Подаване на петиция", където след това могат да проследят резолюциите на Агенцията за цифрова програма в Румъния (AADR).

Гражданите и фирмите най-често се оплакват, че откриват непълна или остаряла информация за обществените услуги на сайтовете на публичните институции; често те даже не знаят към коя администрация да се обърнат за съответната услуга. Приносът на Единното звено за контакт е в това, че събира на едно място информацията и документите от всички органи, регистрирани на платформата.

e-licitatie.ro или SEAP е румънската електронна платформа, която осигурява прозрачност при процедурите за възлагане на обществени поръчки. Чрез платформата, управлявана от Агенцията за цифрова програма в Румъния (AADR), публичните власти купуват стоките и услугите, необходими за осъществяване на тяхната дейност. От платформата се

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



ползват както възложителите, които публикуват своите обявления за обществени поръчки, както и оференти, които желаят да участват в обществените търгове, за да получат договори за изпълнение. До 2018 г. делът на договорите за възлагане на обществени поръчки по електронен път трябва да достигне 100% (чрез платформата SEAP или еквивалентна).

За договори за възлагане на обществени поръчки с прогнозна стойност, надвишаваща определен праг от закона, възложителят е длъжен да публикува известие за намерение, обявление за участие и заявка за оферти. Възлагащият орган може директно да закупи продукт, строителство или услуги, ако прогнозната стойност на придобиването (без ДДС) е по-ниска от: 132 519 леи за продукти и услуги; 441 730 леи в случай на строителство¹⁵.

Процедурите за възлагане на обществени поръчки, които могат да бъдат намерени в SEAP, включват: открита процедура, ограничена процедура, покани за представяне на оферти, поръчки въз основа на каталог. Възлагащите органи избират как да придобият стоката или услугата и поместват в SEAP следните съобщения: съобщения за намерения; обявления за участие; конкурси за решения; франчайзинг; съобщения за пазарни консултации; покани за участие в търгове или опростени процедури; директни покупки; публично-частни партньорства; планове за закупуване.

Публичните администрации публикуват плановете си за придобиване и резултатите от тях, както и подробности относно процедурите. Всеки публичен орган публикува в SEAP годишен план за придобиване в началото на всяка година и го актуализира непрекъснато. Оферентите могат да следят обявите и да внасят оферти, когато отговарят на изискванията; или могат да участват в директни покупки чрез електронен каталог, където публикуват списъците си с цените на своите продукти или услугите. Всички документи, публикувани в електронната система за обществени поръчки както от

¹⁵ При курс 1 EUR = 4,7 lei - 29 януари 2018

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



публичните органи, така и от оферентите, трябва да бъдат носят електронен подпис (в съответствие с Правителствено решение № 801/2011).

Изследване от 2014 г. сред 162 потребители достига до следните обобщени резултати:

- 8% от анкетираните отговарят, че платформата e-licitatie.ro няма недостатъци и те са доволни от функционирането ѝ;
- 7% нямат мнение;
- 85% от анкетираните посочват, че са имали проблеми с платформата.

Потребителите най-често са недоволни от следните недостатъци на SEAP:



Технически проблеми - 30%

Най-често срещаните недостатъци включват замръзване на приложението, конфигуриране на профили, зависещо от имейл адреса, публикуване на информация с диакритични знаци, тромаво изтегляне на документацията - особено на техническата, опцията за търсене не работи добре, потребителският интерфейс не е добър, системата не е съвместима с определени браузъри; и най-вече сървърите, които хостват SEAP, нямат капацитет да поддържат голям брой едновременни потребители ,



Бюрократия и липсата на прозрачност на информацията (свободен достъп до информация) - 40%

В началото системата e-licitatie.ro е проектирана и структурирана като безплатна и прозрачна услуга за всички потребители. С течение на времето са въведени такси за ползване, които неизбежно водят до нарушаване на принципа за неограничен достъп до обществена информация. Решението на публичните власти да прилагат такси за всички дейности в

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



рамките на системата поражда липса на прозрачност и увеличена бюрокрация.

✚ Въпроси, свързани с доверието на потребителите в системата -
15%

Потребителското доверие в ефективността и правилното функциониране на системата все още е ниско, основното обвинение на потребителите е, че платформата SEAP е непредвидима. Тяхното доверие се влияе и от големия брой случаи на корупция по отношение на регистрираните обществени поръчки, както и от тромавото решаване на техните жалби.

Други сайтове, допринасящи за е-управлението в Румъния

www.de-clic.ro - платформа за гражданско участие, която цели да улеснява съставянето на петиции. Досега над половин милион граждани са подписвали петиции, като най-многобройни (около 150 000) са участниците в петицията срещу националния омбудсман.

www.civicalert.ro, www.domnuleprimar.ro - примери за платформи, които събират граждански сигнали за проблеми на общинско ниво и ги изпращат до съответните отговорни администрации.

www.factual.ro - платформа подобна на американската Truth-o-meter, която проверява фактите в политическите изявления.

www.piatadespaga.ro (буквален превод - пазар за подкупи) - платформа, в която гражданите споделят как взаимодействат с властите.

www.inspectorulpadurii.ro - платформа на Гринпийс Румъния, в която гражданите могат да подават сигнали за нелегално изсичане на гори.

www.issuemonitoring.ro - платформа, създадена по проект, която сега функционира на принципа на социалното предприятие. Представя на своите



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



абонати актуална информация на румънски и английски за дейността на парламента, вкл. дебатите в комисиите, приетите закони и др.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



1.4 Анализ на цялостната картина, вкл. засегнати лица и организации

Няма информация как документът Базисен модел на комплексно административно обслужване е достигнал до извода за 30% електронен достъп до формуляри и 5% обработка и транзакции (числата са цитирани в предходния раздел), но по презумпция данните са по-скоро за услугите на централните администрации, които са огромната част от административните услуги в България. Към края на 2017 г. те се разпределят по следния начин¹⁶:

- Услуги предоставяни от централни администрации - 2214 бр.;
- Услуги предоставяни от специализирани териториални администрации - 170 бр.;
- Услуги предоставяни от областни администрации - 31 бр.;
- Услуги предоставяни от общински администрации - 164 бр.;
- Услуги предоставяни от всички администрации - 5 бр.;

В българския национален контекст Стратегията за развитие на електронните услуги посочва четирите направления на комуникация при предоставяне на услуги, в рамките на които се дефинират и заинтересованите (засегнатите) лица:

- администрация - **граждани** (качествени промени в условията за комуникиране и предоставяне на услуги за гражданите). Някои изследователи на темата предлагат дефиниране и на подгрупа избиратели¹⁷;
- администрация - **бизнес** (оптимизация на деловите отношения между администрацията и различните икономически субекти). Подробна

¹⁶ Според информацията в Интегрирана информационна система за държавната администрация (ИИСДА), изнесена обобщено в доклада на поръчката „Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния“

¹⁷ S. Jain Palvia, S. Sharma (2007): “E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World”, International Conference on E-Governance, available at http://csi-sigegov.orgwww.csi-sigegov.org/1/1_369.pdf

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



дефиниция на този тип заинтересовани страни е обект на множество задълбочени изследвания¹⁸;

- администрация - **администрация** (ефективно взаимодействие между административните структури в национален и междудържавен аспект);
- администрация - **служители** (в подкрепа на вътрешноевропейска ефективност и ефикасност).

В трансграничния контекст на настоящата стратегия направленията на комуникация и заинтересованите лица следва да бъдат уточнени по следния начин:

- администрация - подразделения (звена, териториални дирекции, др.) на централните публични институции, областни администрации, окръжни администрации, общински администрации;
- граждани - жители на областите в България и окръзите в Румъния в обхвата на трансграничния регион, вкл. граждани, родени в посочената зона, които са се преселили да живеят другаде, както и граждани на трети страни с постоянно местожителство в региона;
- бизнес - фирми, регистрирани в посочения трансграничен регион Румъния - България, вкл. фирми на граждани от трети страни, регистрирани в региона, или фирми на граждани от едната държава, регистрирани в другата.

¹⁸ Например, M. Moon (2002): "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality", Public Administration Review

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.5 Предишни изследвания

1.5.1 Изследване на ЕК

През 2015 година Европейската комисия изнася сравнителни данни за развитието на електронното управление в страните членки на ЕС, оповестени в българските медии¹⁹. Съпоставителният анализ показва, че България и Румъния са в дъното на класацията за електронно управление в рамките на Европейския съюз. Според данните на Европейската комисия едва 13% от българските интернет потребители подават онлайн документи до държавни органи при средно 33% за държавите членки, а процентът за Румъния е два пъти по-малък.



Източник: econ.bg

¹⁹ Изнесените тук данни са по публикация на информационния портал econ.bg
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



България е далеч под средното ниво в ЕС по брой на изпратените онлайн рецепти от общопрактикуващите лекари до фармацевтите. У нас едва 4,6 на сто от медиците използват тази алтернатива при средно 27 на сто за целия ЕС.

В същото време обаче данните на ЕК показват, че България изпреварва значителна част от държавите членки по отношение на процента от домакинствата в селските региони, които използват високоскоростен интернет. По този критерий страната ни отчита 26% при средно едва 18% за всички държави членки.

България също така е над средното равнище за ЕС по отношение на всички домакинства, които ползват високоскоростен интернет. У нас покритието достига до 68% от тях, а в целия съюз делът е 62%. Румъния отстъпва с малко на българския резултат, но също показва процент над средния в ЕС.



Източник: econ.bg

Изследването на ЕК показва, че неголяма част от българските потребители имат основни умения за ползване на цифрови технологии, в това число изпращане на електронни съобщения, инсталиране на програми и

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



устройства, използване на текстообработващи програми и т.н. Грамотните в това отношение в България са 34 на сто от населението при двойно повече в ЕС (средно ниво за всички държави членки). В допълнение в България 37 на сто са лицата, които никога не са ползвали интернет, при средно 18 на сто за ЕС.

1.5.2 Доклад на ООН

Стратегията за развитие на електронните услуги в Република България 2014-2020 цитира доклада на ООН²⁰ за състоянието на електронните правителства по света “E-Government Survey 2012”, озаглавен “Е-правителство за хората”, в който са анализирани резултатите от работата на 190 страни. Откроява се 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. Показателно е, че всички страни в топ 20 на класацията активно инвестират в националните си системи за е-управление, като следват практически един и същ модел и получават като резултат т.нар. one-stop portal, или портал от тип “едно-гише” - основен критерий за развитието на онлайн услугите на електронните правителства.

В България напредъкът в развитието на е-управление се свързва основно с развитие и надграждане на елементи от инфраструктурата и основните системи, както и оборудване на централната, съдебната и местните

²⁰ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрации с информационни и комуникационни технологии (ИКТ), наличие на интернет страници и предлаганите чрез тях информация и електронни услуги, както и мащабните обучения на държавните служители в ИТ умения.

В последния към момента (януари 2018 г.) публикуван доклад на ООН за развитието на електронното управление през 2016 г. намираме следните данни, обобщени тук по-долу в таблица, която дава възможност за сравнение между България и Румъния, от една страна като изоставащи в процеса европейски държави, и Естония като една от най-развитите в света държави в сферата на дигиталното управление, която е започнала процеса на ЕУ почти успоредно с България и Румъния. В таблицата са приложени и данните за водача в световната класация на прилагане на електронното управление Великобритания.

E-Government Development Index

	Bulgaria	Romania	Estonia	UK
Rank	52	75	13	1
EGDI level	High	High	Very High	Very High
EGDI	0.6376	0.5611	0.8334	0.9193
Online Service Component	0.5652	0.4565	0.8913	1.0000
Telecommunication Infrastructure Component	0.5602	0.4533	0.7329	0.8177
Human Capital Component	0.7875	0.7736	0.8761	0.9402

Изследването се базира на специфична методология, основана на компонента онлайн услуги - функциониране на интернет страниците на

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрациите, наличие на информация, възможност за трансакции в реално време; компонента телекомуникационната инфраструктура - техниката като брой, вид и процент на използване; компонента човешки капитал - технологична грамотност на населението.

Докладът на ООН представя индексирание по още един основен показател „е-участие“ - по него се измерва степента на влияние на обществото върху вземаните решения за обществения живот. Той дава информация за качеството и полезността на услугите, предоставяни от публичните институции на гражданите с цел ефективното им привличане в процеса на формиране на политики. Индексът отчита следните три фази: е-информация - употреба на електронни канали, за да се увеличи достъпът на гражданите до публична информация; е-консултация - привличане на гражданите по електронен път да дават своя принос към публичните политики и услуги; е-вземане на решения - овластяване на гражданите като съавтори във формирането на политики и съвместно създаване на компоненти на услугите

Таблицата по-долу дава възможност за съпоставка по този показател отново между България, Румъния, Естония и Великобритания.

E-Participation Index (EPI) and its utilisation by stages

	Bulgaria	Romania	Estonia	UK
Rank	43	60	22	1
EPI	0.6949	0.6271	0.8136	100
Total%	70	63.3	81.7	100
Stage 1 %	76.6	70.6	94.1	100
Stage 2 %	78.9	57.9	89.5	100
Stage 3 %	14.3	42.9	0	100

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.5.3 Проучване на „Галъп Интернешънъл“

Резултатите от социологическо проучване с предмет „Установяване на обществени нагласи по отношение на същността, целите, основните приоритети и очаквани резултати от електронното управление в Република България“ са оповестени в последните дни на 2017 година. То е осъществено от „Галъп Интернешънъл“ по поръчка на Държавната агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ).

Въпреки широкото оповестяване на цитираните по-горе документи, а и дългогодишното комуникиране на намеренията на различни правителства за развитие на електронното управление проблематиката достига до българските граждани като информация, но очевидно не събужда чувства на доверие и сигурност - това е един от изводите в най-новото към момента социологическо проучване. Резултатите са оповестени в последните дни на 2017 година.

Близо една трета от допитаните (29 на сто) смятат, че наличието (или липсата) на воля и желание от страна на държавата и политиките е ключовото условие за реализация на електронно управление в България, а едва 2 на сто изтъкват финансирането като водещ фактор. Личната воля, а не наличието или липсата на ресурси и конюнктурната среда, според гражданите е водещ фактор по отношение на цялостната държавна политика за е-управление. Една трета от запитаните не могат да преценят кое е важно, за да се случи работещо електронно управление в България. Равен дял от 7% от запитаните определят като водещи фактори цифровите умения на гражданите и на бизнеса и правната рамка.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Проучването показва, че едва около 5 на сто от пълнолетните българи предпочитат да взаимодействат по електронен път с администрацията, като мнозинството от тях са на възраст между 25 и 36 години, с висше образование и с по-благоприятна житейска перспектива. Над 80 на сто от пълнолетните българи все още предпочитат контакт „на гише“ с различните администрации.

Проучването на обществените нагласи обхваща приоритетни за е-управлението теми, сред които са очакваните от гражданите резултати от електронното управление в България, използването на електронни административни услуги, предпочитаните средства за електронна идентификация от потребителите на административни услуги.

Около 14 на сто от гражданите са ползвали електронни административни услуги с различна честота през изминалата година, като мнозинството от тях оценяват позитивно качеството на този тип услуги. Същевременно близо 70% от запитаните заявяват, че не използват или не възнамеряват да използват различни средства за електронна идентификация (вкл. ПИН, ПИК, квалифициран електронен подпис или други) за целите на административното обслужване и за лични нужди. Около една трета от българите припознават необходимостта от идентификация по електронен път. Под 4 на сто от тях обаче използват средството за е-идентификация с най-висока сигурност, каквото е квалифицираният електронен подпис. Близо 15% от запитаните предпочитат да използват едно универсално средство за електронна идентификация.

През последните 12 месеца близо 80% от българите не са търсили никаква информация или административни услуги онлайн на интернет страниците на държавните институции на всички равнища, сочат още данните от проучването. Активните около 22 на сто от българите се обръщат към администрациите по-скоро по принуда и търсят информация и услуги, свързани с различни задължения към администрациите, включително към

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



НАП, местни данъци и такси, здравни и пенсионни осигуровки, обезщетения за майчинство. Под 3% е общият дял на активните българи, които търсят информация, свързана със защита на техни права, култура, туризъм и отдих.

Основните цели на електронното управление са осъзнати от обществото и то е склонно да даде кредит на доверие за реализацията на политиката за въвеждане на електронното управление. Същевременно очакванията остават умерени, констатира проучването.

Мнозинството от българите отдават приоритет на облекченията за гражданите пред тези за бизнеса и за самите администрации. Близко 80 на сто от запитаните са оптимисти, че ще отпадне необходимостта от документи на хартиен носител, 75 на сто считат, че административното обслужване по-скоро ще се подобри. Около 60 на сто са оптимисти, че целта за намаляване на административната тежест за бизнеса ще бъде реализирана, а близо 50 на сто са убедени в пълното въвеждане на т.нар. „служебно начало“ от институциите. Същевременно е налице скептицизъм, че корупцията в администрацията ще намалее в резултат от реализацията на политиките за е-управление. Общественото мнение е раздвоено по отношение на вероятността от въвеждане на електронно дистанционно гласуване по интернет.

Едва 2 на сто от гражданите смятат, че финансирането е водещ фактор за реализацията на електронното управление в България, докато близо една трета от българите (29 на сто) смятат, че наличието на воля и желание от страна на държавата и политиките е ключовото условие за това. Друга една трета от запитаните обаче не могат да преценят кое е важно, за да се случи работещо електронно управление в България. Гражданите отчитат като водещ фактор по отношение на цялостната държавна политика за е-управление личната воля, а не наличието или липсата на ресурси и конюнктурната среда. По 7% от запитаните определят като водещи фактори цифровите умения на гражданите и на бизнеса и правната рамка.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Злоупотребата с лични данни (над 44 на сто) е водещият риск за гражданите при използването на преимуществата на електронното управление, сочат още данните от изследването. Близко 25 на сто се опасяват от злонамерена външна намеса и хакерски атаки.

1.5.4 Анализ на Българската стопанска камара

Нови неоптимистични данни за развитието на процеса в България изнася Българската стопанска камара²¹ в края на 2017 г. чрез таблица със сравнителен анализ между процесите, фактите и резултатите в сферата на е-управлението на България и Естония - две европейски държави, които слагат начало на процесите си почти по едно и също време и постигат коренно различни резултати. Публикацията на БСК, базирана на официални източници, достига до извода, че в България досега са изразходвани около 1 млрд. евро, а в Естония от началото до ефективния старт на е-правителството са вложени около 25 млн. евро. Всъщност нито за България, нито за Естония има точна обобщена информация за общите разходи за изграждане на е-правителство. БСК приема, че според отчетите за България средногодишните разходи са между 100 и 150 млн. лв. (вкл. национално и европейско финансиране), т.е. за 15 години са изразходвани около 2 млрд. лв. (1 млрд. евро), при това все още няма действащо е-правителство. За Естония БСК отчита, че освен сумата до старта (около 25 млн. евро) след това бюджетът за поддържане на държавните електронни системи възлиза между 15 и 50 млн. евро годишно (според различните източници). В анализа на камарата съпоставката на сумите обхваща началната степен на готовност, но е видно, че в Естония

²¹ www.bia-bg.com/news/view/23682/

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



разходите за изграждане и поддръжка на работещото е-правителството не надхвърлят разходите за неработещото българско е-правителство.

Поради факта, че в най-новите български документи се декларира готовност за адаптиране на най-добрите примери в света (Естония, Австрия), то е уместно в този доклад да представим сравнителната таблица на БСК за България и Естония (с незначителни съкращения), която онагледява приликите и разликите в процесите на въвеждане и развитие на електронното управление в двете държави.

Електронно управление в България и Естония

БЪЛГАРИЯ	ЕСТОНИЯ
2002 г.: Приета е Стратегия за електронно правителство.	1999 г.: Започва изграждане на е-правителство.
2011 г.: Взето е решение за внедряване на естонския модел на е-правителство и е учреден Съвет за електронно управление	През 2001 г. е представена естонската национална лична карта с вградена електронна идентификация, която дава достъп на гражданина до всички електронни услуги, вкл. до тези на банките и компаниите за комунални услуги. С личните си карти естонците могат да плащат дори билети за паркинг или за градски транспорт. При нужда от спешна помощ електронната карта дава достъп на лекарския екип до Електронния здравен картон на

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	пострадали с цялата здравна информация за него - епикризис, рецепти, рентгенови снимки и т.н. Всеки собственик на електронна лична карта получава и официален имейл адрес във формата <code>firstname.lastname@eesti.ee</code> - за официална комуникация с държавата и е посочен като "официално електронно местоживееене" на гражданина.
2002-2016 г.: Общо изразходвани за е-управление около 1 млрд. евро	До ефективния старт изразходвани около 25 млн. евро, от които 70% са за хардуер. Използвани са почти изцяло безплатни софтуерни програми с отворен код.
2016 г.: - Българската администрация предлага 2900 електронни услуги, 87% от които са „първични“ и едва 13% са „комплексни“; - Едва 19% от администрациите предоставят е-услуги; - Само 12% от администрациите поддържат специализирани регистри	2016 г.: - Естонското е-правителство обединява повече от 900 информационни системи, които предлагат над 5000 е-услуги, повечето от които „комплексни“; 86% от естонските граждани притежават електронна лична карта, официален

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



за предоставяне на е-услуги;

- Всеки трети административен регистър (27%) се поддържа само на хартиен носител;
- Броят на принтерите в държавната администрация расте почти тройно повече от броя на сървърите;
- 3% от административните структури НЕ приемат електронно подписани документи;
- 98% от заявленията за ползване на е-услуги са към 5 администрации: Агенция по вписванията; Агенция по геодезия, картография и кадастър, НАП, ГИТ и НАПОО;
- 34% от българите не използват компютри (при 8% за Естония);
- 60% от българите ползват интернет (при 87% за Естония);
- Едва 19% от българите са общували онлайн с администрацията през последните 12 месеца.

административен имейл имат над 56 000 компании и повече от 300 000 граждани.

- Цялата територия на Естония е покрита с възможност за специални връзки и обществени интернет точки. Официално са регистрирани повече от 1200 обществени WiFi мрежи;
- От 2005 г. във всички библиотеки, училища, университети, обществени сгради, централни части и паркове на по-големите градове има безплатен интернет достъп;
- От 2007 г. са необходими само 15 минути за създаване на фирма в интернет. Компанията бива легализирана в рамките на няколко часа, а предприемачът може да започне работа същия ден;
- 87,2% от населението използва интернет;
- 86,2% от домакинствата имат достъп до Интернет;
- 96,3% от хората декларират своя доход по електронен път;
- 98% от банковите сделки в



	Естония се осъществяват по електронен път, което в води до рязък спад на броя на банковите офиси; - Повечето нотариални услуги се извършват в интернет, а цялата необходима информация като ипотeki, платени данъци или свидетелство за съдимост е достъпна онлайн; - Всяка година естонската администрация пести по 2 тона хартия.
2017 г.: - Администрацията събира от гражданите общо 5985 вида документи или удостоверения, за да предоставя услугите си; 453 часа годишно са необходими на средностатистическия българин, за да се подготви и плати данъците си - 9 пъти повече, отколкото в Естония; 23 дни са нужни за започване на бизнес в България; 262 дни са необходими в България за включване към	2017 г.: Към естонското е-правителство функционират следните ключови системи: 1. X-Road - единна информационна система на обмен на данни и информация (в реално време), както между държавните организации и служби, така и между държавата и гражданите, с повече от 80 бази данни, обединяваща електронните ресурси на над 500 организации и институции.



електроразпределителната мрежа - 3 пъти повече, отколкото в Естония;

- 41 дни са необходими в България за получаване на оперативен лиценз - 2,5 пъти повече, отколкото в Естония;

- 16% от времето си българските мениджъри отделят за справяне с бюрократични разпоредби - 2,4 пъти повече, отколкото в Естония;

- Процедурите за изграждане на склад в България са почти два пъти повече от тези в Естония;

- Половината българи никога не са поръчвали стоки или услуги през интернет;

- За издаване на документи за самоличност от чужбина се чака 3 месеца (по време на заседание на МС, на 29 юни т.г., външният министър Е. Захариева информира, че електронната услуга за българи в чужбина, струвала на държавата 500 000 лева, е използвана едва от двама души от старта ѝ преди година и половина, поради изискването за е-подпис, издаден в България);

- Естония ни изпреварва по брутен национален доход на глава от

2. ID card - лична карта с вграден чип, която може да се използва за криптиране на документи и за добавяне на електронен подпис.

3. Mobile ID - мобилна лична карта, предназначена за използване в електронна среда. С Mobile-ID хората имат достъп до информационните системи, използвайки своите мобилни телефони като лични карти.

4. eSchool - електронно училище, което свързва родители, студенти, учители и училищни администратори, като предава цялата училищна информация. Родителите имат достъп до точна информация в реално време за напредъка на детето. eSchool осигурява ценни инструменти за кандидатстването и обучението на студентите.

5. ePolice - електронна полиция. Полицейските коли са оборудвани с компютър, достъп до интернет и устройства, които изпращат информация от централния комуникационен център. На естонските граждани не се налага



населението, по износ на ИКТ услуги и износ на високотехнологични продукти, по разходи за НИРД като % от БВП и по брой изследователи на 1 млн. души, по раждаемост, заетост (вкл. младежка заетост) и т.н., и т.н.

ДОБРАТА НОВИНА: Държавната агенция “Електронно управление” пусна на 29.11.2017 г. системата за електронно връчване. Вече всеки българин може да си направи пощенска кутия на държавен сървър и през нея да получава документи и услуги по електронен път. На този сайт администрациите трябва да направят профили на електронните си услуги, а гражданите ще могат да си направят кутия за електронно връчване на документи. За да стане това обаче, трябва да имат или електронен подпис, или персонален код от НОИ.

да носят шофьорска книжка, застрахователни и др. документи, тъй като се идентифицират само с личната си карта с цялата необходима информация.

6. eVoting - електронно гласуване по интернет. В парламентарните избори от март 2007 г. нататък повече от 90% от всички естонски избиратели са имали възможност да гласуват чрез интернет.

7. eBanking - интернет банкиране, което позволява на клиентите на банките да завършат всички видове сделки с парите си дистанционно (от дома, офиса или от друго място).

8. eTax office - данъчна служба. Системата идентифицира лицата с помощта на ID card, Mobile ID или eBanking. Подаването на данъчна декларация онлайн отнема само няколко минути.

9. eResidency - електронно пребиваващ гражданин. Естония е първата държава, предлагаща правителствена електронна идентичност, която дава възможност на предприемачите



	по целия свят да създават и управляват независим от местоположението си бизнес. С цел насърчаване на гражданите да ползват услугите на електронното правителство са въведени множество финансови стимули, като разликата между онлайн и офлайн цените е драстична. Например, електронните билети за градския транспорт са около 30% по-евтини от хартиените. Същото се отнася за онлайн банкирането, плащането на данъци и пр.
--	--

В същото изследване Българската стопанска камара цитира най-новите международни прегледи и класации в тази сфера²², като отново съпоставя България и Естония.

Заглавие на международното изследване или класация	Ранг на Естония	Ранг на България
World Economic Forum: The Global Competitiveness Report 2016-2017 (137)	29	49

²² Повече подробности за анализа на БСК са изложени в предходния раздел на настоящата стратегия - 1.4 Анализ на цялостната картина, вкл. засегнати лица и организации



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



държави)		
По показателя "Публични институции" Естония е на 22-ро място, а България - на 107-мо		
World Economic Forum: Global Information Technology Report 2016 (139 държави)		
По показателя „Правителствена употреба на ИКТ“ ²³ Естония е на първо място в Европа и на осмо сред 139-те държави, включени в проучването, а България е на 102-ро място в глобалната класация и на 36-то място в Европа (вкл. държави извън ЕС)	22	69
World Economic Forum: Entrepreneurial Employee Activity and Competitiveness in Europe 2016 (28 държави)	1	n.a.
World Bank: Global ease of doing business index 2017 (190 държави)	12	50
Freedom Hous: <u>Freedom on the Net</u> 2017 (65 държави)	1	n.a.
Heritage foundation: <u>Index of Economic Freedom</u> ²⁴ (172 държави)	6	47

²³ Показателят „Правителствена употреба“ дава представа за значението на правителствата за осъществяване на ИКТ политики за конкурентоспособност и благополучие, както и за усилията, които те изпълняват, за да реализират своите визии за развитието на ИКТ и броя на правителствените услуги, които предоставят онлайн

²⁴ Държавите са групирани в шест нива на икономическа свобода: 1. Напълно свободни икономики, 2. Преобладаващо свободни, 3. Умерено свободни, 4. Преобладаващо несвободни, 5. Потиснати, 6. Несвободни

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Естония е на първо място в Европа и е лидер на втората група икономики - „Преобладаващо свободни“, а България е в средата на третата група - „Умерено свободни“		
European Commission: Digital Economy and Society Index (DESI) 2017 (28 държави) По показателя е-управление Естония има ранг 1, а България - ранг 25	9	27
<u>Barclays Digital Development Index²⁵</u>	1	n.a.

1.5.5 Анализи на Фондация „Европейски либерален форум“

Документът със заглавие „Преоткриване на публичните услуги за 21 век. Сравнителен анализ на електронните реформи в Естония, България и Румъния“ (2016) представлява изследователски труд на международен екип на Фондация „Европейски либерален форум“²⁶, който проучва процесите на въвеждане и опериране на електронното управление в трите държави. В три самостоятелни раздела за всяка държава са разгледани факторите на средата, развитието на процесите от началото им до 2016 г., нормативната база, технологичните предпоставки, нивото на взаимодействия между администрацията и гражданите/фирмите, вкл. примери за услуги и изводи.

²⁵ Индексът за цифрово развитие измерва нивата на цифрови умения сред работещите в 10 страни в световен мащаб.

²⁶ <http://www.liberalforum.eu/en/home.html>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Анализът в трите държави е направен на разбираем език, без строго специализирания технологичен понятиен апарат, който обичайно размива проблематиката, като измества фокуса от политическите предпоставки и политическата воля за въвеждане на е-управление.

На първо място сред факторите, благоприятстващи е-управлението, е изведена ролята на ЕС с всички негови механизми - наднационалното законодателство и финансовите механизми. Подчертава се първостепенното значение на политическата воля и демократичното разбиране на публичната администрация за собствената ѝ роля като служител на гражданите, който се стреми те да получат ефективни услуги по най-бързия и ненатоварващ времето и бюджета им начин.

Изтъкната е и ролята на технологичният напредък - европейският континент разполага с най-високоскоростния интернет, с най-голям брой потребители на интернет на глава от населението. Но е направена изричната уговорка, че по-мощното използване на технологиите е благоприятна предпоставка, но не води автоматично до въвеждане на електронното управление.

Изследването прави извода, че „в България и Румъния въвеждането на електронното управление към днешна дата се характеризира със скъпо струващи скромни постижения, което създава общественото разбиране, че електронното управление е скъп лукс, достъпен само за богатите страни от Северна Европа“. Освен че не е вярно (скъпите първоначални инвестиции се отплащат с големи бюджетни спестявания при въвеждането на електронните услуги), това разбиране отново показва измествения център на политическия дневен ред - фокусът е към техническите решения, а не към основополагащите норми на демокрацията за прозрачност, отчетност, гражданско участие и граждански контрол.

Друго изследване на Фондация „Европейски либерален форум“ със заглавие „Е-демокрация и електронно участие на гражданите“ (2017), също

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



съставено от международен екип, разглежда казусите в редица европейски държави - Австрия, Хърватия, Словения, а между тях са също Румъния и България.

За България изследването посочва, че все още не е извършена синхронизация на връзките между държавните и общинските администрации. За Румъния се твърди, че употребата на новите технологии ще се окаже ключът към ниската степен на гражданско участие.

1.5.6 Изследване на Института за пазарна икономика

Детайлна информация за степента на въвеждане на електронните услуги в България намираме в анализа по общини и области за периода 2012 - 2014 година²⁷, извършен от Института за пазарна икономика по създадена за целта петстепенна скала²⁸:

- 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;

²⁷ ime.bg/bg/articles/bavnoto-razvitie-na-elektronnoto-upravlenie-v-byulgariya/

²⁸ Официално в България е приета четиристепенната скала по Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



□ Пето ниво (5) - възможно е извършване на сделки по електронен път, включително и електронно заплащане.

Според анализа на ИПИ повечето български общини са на ниво 1 по данни от официалните им годишни отчети. В края на изследвания 3-годишен период 2012-2014 година²⁹ общините на ниво 1 са 179, а на ниво 4 и 5 - съответно 22 и 13. Наблюдава се придвижване на общини нагоре по скалата, но това става много бавно. По-детайлното тълкуване на данните показва, че общините в дъното на класацията се придвижват по-бавно нагоре, отколкото общините в по-горните степени на скалата. Неизбежни са изводите за ролята на политическа воля и приоритизирането на процесите на е-управлението.

Конкретно за трансграничния регион става ясно, че в общинските администрации на три области (Видин, Монтана и Русе) има отрицателна промяна, а при останалите пет нивото се покачило. Най-високо ниво на въвеждане на електронни услуги показва област Враца, а най-ниско - област Видин, следвана от областите Русе и Силистра. Информацията от изследването на ИПИ показва, че нивото на услугите, предоставяни по електронен път в трансграничния регион се развива с различни темпове и в голяма степен е отражение на процесите, които протичат в държавата в тази сфера.

²⁹ Изследването е оповестено през 2015 г.
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.6 Добри практики от други страни

Добри примери от други държави са изложени в множество документи, анализи, изследвания и статии на български и на румънски език - включително, българската Стратегия за развитие на е-управление е отделила цял раздел за практиката в други страни.

Целта е не да се намерят образци за пряко пренасяне, което е невъзможно, а чрез примери да се изясни разбирането за електронното управление като съществен компонент на демократичния процес, който събира властите и гражданите и подпомага информираното участие във вземането на решения. Дигиталната революция отвори хоризонта на нови канали за комуникация, достъп до информация, дебатиране и участие, което е свършено непознато на предните поколения. Въпросът обаче е не технологичната предпоставка, а политическата воля за нейното прилагане в полза на благополучието на гражданите.

Със същата цел настоящата стратегия включва два примера - от Швеция и от Финландия³⁰. Акцентът при тях е електронното управление на местно и регионално ниво, какъвто е и фокусът на стратегията.

1.6.1 Швеция

Швеция има дълга традиция на демокрация и прозрачност. Например - законите за свобода на информацията, с над 250-годишна история, позволяват

³⁰ По информация от „eDemocracy and eParticipation“ - <http://www.fnf-southeurope.org/blog/news/edemocracy-and-e-participation-the-precious-first-steps-and-the-way-forward/>

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



на гражданите достъп до повечето правителствени данни (със строго определени изключения).

Общините като органи на местното самоуправление прилагат пряко данъчно облагане, което им позволява да формират политики според местните потребности, а не националните приоритети. Общините са отговорни за всички основни проблеми, които засягат местните жители, и общините са мястото, където гражданите могат да влияят върху решенията. В Швеция днес има 290 общини със средно 16 000 жители, като най-голямата е Стокхолм с близо 900 000 жители, а най-малката община - Бюрхолм с около 2500 жители.

Швеция е представителна демокрация, гражданите гласуват за партии, които сами избират кои да заемат различни изборни роли.

Страната е един от пионерите във въвеждането на цифрови системи за административни и други цели. На общинско ниво процесът започва през 70-те години на миналия век и продължава и сега, когато 93% има достъп до интернет, а 67% използват социални медии. Има 14,5 милиона абонати за мобилни услуги при население под 10 милиона.

SALAR (2007 г.) е организация, в която членуват всички общини и окръжни съвети. Тя се координира от конгреса, като е съставена от избрани представители на общините и окръжните съвети. SALAR има за задача да развива гражданското участие в общините и окръжните съвети и да гарантира, че това участие ще бъде отразено в решенията и управлението. Между 2008 г. и 2011 г. SALAR получава подкрепа от централното правителство за разработването на електронни инструменти за гражданско участие. Разработени са редица инструменти, чрез които се онагледяват бюджети и се дискутират, а освен това са създадени панели за граждани и електронни предложения. Инструментите са разработени с отворен код,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



доставят се от фирмите разработчици, на пазара има много участници, които предлагат GIS и 3D подходи.

Каква е ролята на дигиталните решения за демократичния процес? За да могат гражданите да участват в управлението и да оказват влияние, те трябва да разполгат с точна информация. Днес уебсайтовете на общините предлагат много информация, но тя е така да се каже „ведомствена“, написана от гледна точка на администрацията. Винаги има риск общината да бъде обвинена, че има скрити приоритети и не е напълно прозрачна, затова тя трябва да вземе съответните мерки да бъде отворена към гражданите, които да получат до цялостната информация и всички стъпки на процесите.

Как се прави това в Швеция виждаме чрез примера на община Несьо³¹. Обсъждането на бюджета се осъществява чрез специален блог. Въпросите на градското развитие се представят чрез ГИС, 3D анимации и т.н. Новите технологични възможности позволяват визуализация на възможните решения, а гражданите могат да коментират директно върху цифрова карта. Днес предимно големите градове имат уменията и ресурсите за пълноценното използване на технологичните възможности, но процесът се разширява и се очаква да обхване и малките селища.

SALAR доказва ползите от електронните решения, които са на денонощно разположение и осигуряват участието и на гражданите, които не са в състояние физически да присъстват на срещата. Широко разпространената употреба на интернет предоставя нови възможности за разпространяване на информация и увеличаване на участието. Швеция отчита, че все още не е стигнала повратната точка, когато електронните решения ще бъдат основно средство за комуникация на всички местни администрацията с гражданите, но процесът продължава да се разширява.

³¹ Община в Южна Швеция с население около 30 000 души (декември 2013)
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Днес в Швеция има около 25-30 общини и няколко окръжни съвета, които предлагат възможности за подаване на електронни предложения или петиции. Приблизително още толкова общини са въвели цифров граждански панел. Няколко общини използват електронните решения за обсъждане и събиране на предложения на бюджета, но повечето от тях са имали паралелен процес на обратна връзка.

Всички шведски общини присъстват днес във фейсбук и много избрани представители също са активни в социалните мрежи.

На национално ниво няма законодателство, което да изисква електронно управление. Например, не е възможно да изпратите електронни предложения или електронни петиции на парламента на Швеция. Политическите партии не са склонни да обсъждат политиките извън кръга на своите членове, което според тях е достатъчно. Но днес все по-малко хора избират да станат партийни членове, волята за отваряне към гражданите се увеличава.

Бюджетът с възможност за електронно участие създава по-голяма прозрачност и ангажираност на гражданите. В примера с Несьо от 2010 година насам общината работи, за да гарантира, че гражданите на периферните градове и села имат възможност да влияят върху изразходването на общинския бюджет. Целта е всеки да получи еднакво влияние върху това как се харчат парите - което става възможно чрез електронното управление.

В началото общината започва интензивно сътрудничество с представители на местните граждански структури, които поемат ангажимента да проучат какви са нуждите във всяка общност. Те играят важна роля при определянето на приоритетите за изразходване на средствата за всяко населено място. Процесът се осъществява трудно, но след няколко години



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



много от ангажираните представители на гражданското общество смятат, че са получили голямо влияние сред населението.

Следващата стъпка е разработването на блог за бюджета с възможност за електронно участие. Преходът към този подход увеличава способността на местните жители да влияят пряко върху бюджета. Процесът става по-отворен и прозрачен. Местните граждански организации са все още активно въввлечени - например, те помагат при организацията на събитията за обсъждане на процеса. Но днес гражданите могат да посетят или да не посетят тези събития, при двата случая имат възможност за влияние върху начина на изразходване на парите.

Как се случва това на практика? Днес процесът на бюджетиране позволява на всеки, който живее и работи в местната област, да внесе предложения за какво да се използват парите. Предложенията се набират директно в мрежата, чрез писмо или на местни събития. Около половината от предложенията са внесени чрез интернет. След като бъде получено предложение, общината се свързва с гражданина, за да уточни подробностите и да оцени необходимите разходи за него.

За да може идеята за предложение да продължи и да се превърне в официално предложение за гласуване, то трябва да бъде за подобряване на физическата среда, която:

- допринася за привлекателността, идентичността, сигурността или бъдещото развитие на района;
- създава ново място за срещи в района или подобрява съществуващо;
- отнася се за широк кръг потребители;
- стойността му е максимум 200 000 SEK (около 20 000 евро).

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Всички предложения със съответните им разходи се качват в блога и се нанасят на цифрова карта с маркер за местоположение и подробно описание. Има възможност да се проследят различните фази от подаването на предложения до окончателното решение на общината за това как ще се използват парите.

Предложенията се приоритизират, като всеки гражданин в района има право да гласува за три предложения. Гласуването се осъществява главно на уебсайта, но може и чрез писмо или на срещи лице в лице. Всички възможности се прилагат с цел увеличаване на участието.

Какви са резултатите (до 2016 г.)? Подадени са общо 62 предложения в два района на общината - първите, включени в електронното участие в бюджетирането. При очаквано ниво 25% участие на местните жители средното ниво е 26%. В един от районите са участвали 43%.

Някои от предложенията, за които жителите гласуват и се осъществяват, са нови писти за кикбокс и скейтборд, нова детска площадка, инсталиране на осветление на местна спортна площадка и създаване на парк край езерото, където много местни жители държат лодките си.

През периода 2016-2020 г. се разпределят по 500 000 SEK на всеки район чрез прилагането на електронно участие в бюджетирането. Всеки жител на район може да внесе предложения и да гласува за подадените предложения по електронен път. През 2016 г. гражданите подават 58 идеи за развитие, а през 2017 г. - 120 идеи, като 50% от идеите са изпратени чрез дигиталния инструмент за бюджетиране.

1.6.2 Финландия

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Прозрачността, гражданското участие и електронната демокрация са обект на активно развитие във Финландия през последните десетилетия. Примери са дългосрочни проекти за развитие - например, проектът "Чуйте гражданите" (2000-2005 г.), Правителствената политическа програма за участие на гражданите (2003-2007 г.) и присъединяването ѝ към Правителствената демократична мрежа (2007 г.) , както и инициативата "Партньорство за отворено управление".

Политически документ, одобрен от Държавния съвет през 2010 г., поставя за цел Финландия да бъде сред първите десет държави в електронната демокрация до края на десетилетието. През 2014 в правителствена декларация се насърчава откритостта, гражданското участие и електронната демокрация. Правителството също така отделя средства за стратегически изследвания за насърчаване на прозрачността и участието на гражданите.

По-късно е стартирана програмата за действие на Министерството на финансите за електронните услуги и електронната демокрация (SADe). Целта на програмата е да се разработят всеобхватни електронни услуги за гражданите, компаниите и властите. Програмата е сред ключовите проекти на правителството за периода 2011-2015 г.

Програма SADe се състои от осем проекта, избрани въз основа на тяхната значимост, междусекторното сътрудничество, фокус върху клиентите, качеството и иновативността. Цел на един от проектите, ръководен от Министерството на правосъдието, е да се разработят съвременни инструменти за електронна демокрация. Проектът създава е-инструменти за стимулиране на граждански инициативи и общински инициативи, както и електронни инструменти, които да се използват при законодателни процедури и други консултациялни процеси. В момента

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



проектът разработва национална архитектура за електронни услуги, улесняваща трансфера на информация между организациите и услугите

Финландската платформа за е-демократия democracy.fi включва три услуги за стартиране на инициативи (Гражданска инициатива, Местни инициативи, Младежки инициативи), както и два консултативни и дискуссионни форума (Lausuntopalvelu.fi и Otakantaa.fi), както и информационни ресурси.

Граждански инициативи

През 2012 г. Финландия въвежда нова форма на гражданско участие на държавно равнище, т.нар. Гражданска инициатива. Тя изисква изменение на финландската конституция, тъй като предлага на гражданите възможността инициативата им да бъде разгледана от финландския парламент - при условие, че става дума за законодателна инициатива (нов закон, изменение или отмяна на действащ).

Набирането на подписи може да се извърши от онлайн услуга, поддържана от Министерството на правосъдието, която е представена през есента на 2012 г. Услугата е изградена върху технология с отворен код. Инициатива като тази, която се създава онлайн и за която се събират изявления за подкрепа онлайн, винаги изисква електронна идентификация с висока степен на сигурност. Докато се набират изявленията за подкрепа, те са поверителни. Имената на поддръжниците могат да бъдат публикувани едва след като Центърът за регистрация на населението е проверил, че броят на изявленията за подкрепа достига до изискуемия минимум 50 000. Услугата е одитирана от финландския регулаторен орган по съобщенията.

Досега 18 граждански инициативи преминават прага от 50 000 подписа и са внесени в парламента. Една от тях е одобрена от парламента и е стартиран процес по изменение на определени закони. Електронният инструмент за събиране на граждански инициативи се оказва изключително

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



успешен, средно с 200 000 посетители на месец и с над 2 милиона подписа, събрани след въвеждането му. Организиран са над 600 граждански инициативи, при които над 90% от подписите за подкрепа са събрани по електронен път. Причината за популярността на услугата се дължи на социалните мрежи Фейсбук и Туитър. Статистиката показва, че около половината от хората влизат в услугата чрез социалните медии. Ако медиите пишат за дадена инициатива, това дава незабавен тласък на участието.

Проучване как гражданите възприемат Гражданската инициатива се провежда през 2014 г. 85% от респондентите смятат, че са повдигнати важни въпроси за обществен дебат, 80% твърдят, че чрез Гражданската инициатива се подобрява функционирането на финландската демокрация.

Местни или младежки инициативи

Независимостта на общините и силната местна администрация има дълга история в скандинавските държави. Във Финландия две трети от всички обществени услуги се предоставят от общините. Общинското самоуправление във Финландия е защитено от конституцията. Дейността на общините се регулира от общинския закон, който предвижда, че те трябва да предоставят на жителите възможността да участват в процеса на вземане на решения на местно ниво. Местните съвети трябва да гарантират, че жителите имат възможност да влияят върху дейностите на общината - например, чрез предоставяне на пълна информация и улесняване на начините за изразяване на мнения. Местните въпроси обикновено са близки до всекидневието, затова се очаква хората да се интересуват повече от тях.

Жителите имат право да представят инициативи по въпроси, свързани с дейността на общината, като това става по три начина:

- Жителите подават инициативи директно до местните общини като физически лица;

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- Ако най-малко 2% от общинските жители, които имат право на глас, представят инициатива по въпрос от компетентността на общинския съвет, съветът трябва да предприеме инициативата за разглеждане.

- 4% от общинските жители над 15 години могат да подадат инициатива за общински референдум.

И Общинският закон, и Законът за младежта гарантират на младите хора правото да участват в процеса на вземане на решения по въпроси, които ги засягат.

Kuntalaisaloite.fi е онлайн инструмент за създаване на общински инициативи и събиране на подписи за тях, чрез която гражданите могат да предприемат онлайн инициативи. Тя функционира по подобен начин като Гражданска инициатива и е изградена върху технологии с отворен код. Има приблизително 30 000 посетители месечно. Досега са формулирани над 2200 инициативи.

Nuortenideat.fi е платформа, в която младите хора могат да представят идеи и инициативи. Тя може да бъде използвана от местните власти, училища, НПО и групи за влияние на младите хора. Услугата предоставя на младите хора лесен начин за участие и влияние, те имат възможност да споделят идеи, да подкрепят или да коментират идеите на другите, да формулират общинска инициатива. Има около 700 регистрирани потребители и около 5000 потребители месечно. От 2014 г. насам са стартирани около 500 дискусии и инициативи чрез платформата. Представени са 580 идеи, като 380 от тях са намерили решение. Осъществени са 81 833 чат сесии.

Според едно проучване преди въвеждането на електронния инструмент възможността за общински инициативи не е използвана в достатъчна степен, само 3-4% от общинските жители са се възползвали от нея. След това данните се променят. Има доказателства, че електронната

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



платформа само за две години е увеличила ангажираността на хората за участие в общински инициативи. 11% са започнали, разглеждали или подписвали инициатива чрез електронния канал kuntalaisaloite.fi, а други 57% имат готовност да го направят. Дълго време възможността за провеждане на общинска инициатива е била неизвестна на гражданите, после електронният инструмент бързо е увеличил осведомеността им за участие в общинските дейности.

Е-инструменти за консултации

Финландия има дълги традиции на сътрудничество между правителството и неправителствените организации в изготвянето на закони чрез комисии и работни групи с широко участие. Консултацияният процес е гарантиран от финландската конституция и редица закони.

Действат два електронни инструмента, използвани за консултации в процеса на изготвяне на закони и формулиране на политики. Otakantaa.fi е за набиране на въпроси и дискусии. Чрез Lausuntopalvelu.fi се събират официални изявления онлайн, което се изисква, преди правителството да изпрати законопроект в парламента.

Уеб сайтът otakantaa.fi позволява на администрацията и гражданите да влязат в дискусии по различни теми. Уебсайтът използва технология с отворен код. Основните предимства са, че дискусията е отворена за всички и може да бъде достигната от големи групи от заинтересовани страни, включва разнообразни методи за участие. Участието с по-малко ограничения във времето или физическия достъп ускорява процеса на консултиране и поставя участващите в равнопоставено положение.

Сайтът Lausuntopalvelu.fi дава възможност на всеки да направи официално изложение по законите. Изложения могат да се подават от министерства, местни власти и правителствени агенции. Всички направени изложения са публично достъпни.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Гражданска инициатива за закон за полово-неутрален брак

Това е първият закон във Финландия, който е базиран на гражданска инициатива, която подкрепя еднополовите бракове със 160 000 подписа, от които 100 000 събрани в рамките на един ден.

Законът влиза в сила от 1 март 2017. Сега във Финландия всички могат да встъпят в брак, независимо от своята сексуална ориентация. Всички съпружески права от типа приемане на фамилията или осиновяване на деца ще се прилагат и за еднополовите брачни партньори. И преди този закон еднополовите двойки във Финландия имат право да встъпят в регистрирано съжителство.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.7 SWOT анализ

1.7.1 Електронното управление в България

СИЛНИ СТРАНИ	СЛАБИ СТРАНИ
Стратегия за развитие на електронно управление Налична нормативна уредба: Закон за електронното управление, Закон за електронния документ и електронния подпис, Закон за търговския регистър, Закон за електронната търговия, Закон за защита на личните данни и отделни разпоредби в закони	Стратегия за развитие на електронно управление Наличната нормативна уредба не адресира оптимизация на процесите в администрацията Нормативни проблеми за използване на електронния документ и електронния подпис в съдебната система

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Налични множество подзаконови нормативни актове Оборудване на централната, съдебната и местните администрации с информационни и комуникационни технологии Наличие на интернет страници Обучения на държавните служители в ИТ умения Наличие на добри примери за електронни услуги в български областни и общински администрации Формулирани визия и стратегически цели за електронно управление в България Създаден Национален портал за пространствени данни Изграден Единен портал за електронни административни	Недостъпност на електронните административни услуги и за граждани от другите държави членки на ЕС Липса на единна, обща за цялата администрация информационна система за организиране и управление на процесите Липса на универсална електронна идентичност - различните институции предоставят различни кодове Липса на оперативна съвместимост в работата на администрацията в Република България в цифрова среда - води до неизпълнение на поетите ангажменти за оперативна съвместимост с електронни системи в ЕС и извън него
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



услуги egov.bg Създаден Съвет за електронно управление СЕУ към МС Децентрализирано изразходване на необходимите средства в съответствие с пътната карта към стратегията Сайт на Държавна агенция „Електронно управление“ Създадена Държавна агенция „Електронно управление“ ДАЕУ. Създадено Държавно предприятие „Единен системен оператор“	Неизпълнение на принципа „служебно начало“: еднократно събиране и многократно използване на информацията от държавната и общинската администрация Много малко услуги са въведени в Единен портал за електронни административни услуги egov.bg В портала за консултативни съвети на МС най-новите протоколи от заседанията на СЕУ са от 2015 г. Неинформираност на гражданите Пътна карта за прилагане на Стратегията... 2016-2020
---	---

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- **Пътна карта за прилагане на Стратегията ЕУ 2016-2020**

Създаден документ пътна карта с обобщен анализ, етапи, интервенции, приоритетни проекти

- **Стратегия България 2020**

Приоритет 6.4 Администрация, ориентирана към потребителите, Област на въздействие: Развитие на електронното управление и услугите на публичния сектор - съдържа 11 мерки

Тригодишен план към Б2020 - отчита напредък по приоритет 6.4 (раздел Отчет на изпълнението на мерките, заложи в

Обобщеният анализ на пътната карта, направен в 4 сфери: идентификация на гражданите, електронизация на административните услуги, използваемост на електронните услуги, оперативна съвместимост - показва само недостатъци и липси

- **Стратегия България 2020 - тригодишна програма 2017-2019**

Не са осигурени средства по мерките: Изграждане на ефективна система за управление и реално функциониране на е-правителство (необходими 5 млн. лв.), Включване в електронния обмен на данни между страните от ЕС (10 млн. лв.), Преминване изцяло към

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Плана за действие за изпълнението на НПР: България 2020 за периода 2016-2018 г.) Базисен модел на комплексно административно обслужване КАО Създадена методология за КАО (приета от МС 2013) Други източници Приет Закон за електронната идентификация 2016 и правилник, който уеднаквява начина на удостоверяване на самоличността на гражданите в интернет (забележка - в	електронни регистри и регистърно производство (10 млн. лв.), Предоставяне на комплексни електронни административни услуги (6 млн. лв.), Частично осигурени средства по мерките: Изграждане и прилагане на единен информационен модел в администрациите (8,4 от 13 млн лв), Поддръжка на комуникационната свързаност на всички администрации (36,4 от 303 млн. лв), Постигане на „свързана администрация” (2,6 от 14 млн. лв), Въвеждане на съвременни решения за оптимизиране на информационните и комуникационните ресурси чрез отдалечен достъп до споделени ресурси. в това число и центровете за данни в държавната администрация (1,2
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Чехия е приет 2003 г.) Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния Всяка от администрациите в ТГС региона има център за административни услуги, който доближава модела „на едно гише“ Нараснал брой администрации, в които е въведена възможността за предоставяне на електронни административни услуги Възможност да бъдат изтеглени формуляри и документи	от 10 млн. лв) Липсва ясно политическо решение за участие на България в проекти, финансирани чрез Механизма за свързване на Европа в областта на телекомуникациите. Нежелание на някои институции да представят на други достъп до данните, които съхраняват Липсата на достатъчно компетентни и обучени служители. За тази цел следва да се предвиди нова длъжност във всяко министерство, отговорна за цифровия поток от информация. Необходимост в кратки срокове до началото на 2018 г. да се реализира техническо решение на национална
---	---

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Увеличаващ се брой администрации с услуги на ниво 4 - възможна електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път Областните администрации предоставят еднакъв тип и брой услуги - това улеснява потребителите при тяхното ползване и допринася за постигане на универсалност, независимо от географската точка, в която се ползва услугата	схема за електронна идентификация и да се преработят информационните системи на държавните органи, предоставящи електронни административни услуги. • Базисен модел на комплексно административно обслужване От гражданите непрекъснато се изисква информация, която вече е налична в друга администрация Моделът „едно гише“ не е достатъчно развит Липсва координация и интеграция между различните администрации Слаба степен (30%) на електронно предоставяни услуги -
--	---

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	основно достъп до формуляри, малка степен на електронна обработка на документи или транзакции (5%) Незаинтересованост на администрацията към качеството на услугите Прекомерна централизация Нито една услуга на централна администрация не може да бъде заявена чрез общинска администрация Не са налични съвместни услуги на администрации от типа „епизод от живота“ и „бизнес събитие“ Забавянето на внедряването на електронното управление се дължи на: недостатъчен капацитет и инфраструктура, значителни дублирания и
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	несъответствия в регистрите, неефективни политики за управление на информацията и достъп до данните. • Други източници 5% от пълнолетните българи предпочитат електронно взаимодействие с администрацията - изследване на Галъп Единното звено за контакт - малко налична информация на сайта http://psc.egov.bg, вкл. през януари 2018 излизат новини от януари 2017 • Проучване и анализ на публична информация
--	---

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния Доминира предоставянето на административни услуги във физическите центрове за информация и услуги Само 17% администрации с услуги на ниво 4 Администрациите с услуги на ниво 4 предлагат само някои (а не всички) услуги с възможна електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път Все още 6% от администрациите са на ниво 2 - публикувана информация за някои услуги и контакти Наличие на 10% администрации на ниво 1 - онлайн
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива Всяка общинска институция предлага различен набор услуги, който не зависи от размера на администрацията и размера на населението Всяка общинска администрация определя сама броя на предлаганите административни услуги в зависимост от своите възможности и административен капацитет, с правото на своята автономния и финансова независимост Разминаването в броя на услугите на общинските администрации ограничава взаимодействието им, когато трябва да обменят служебна информация по конкретна
--	---

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	услуга Бариири пред трансграничното сближаване и междурегионалното сътрудничество - нито една от изследваните администрации не предлага информация за административните си услуги и административно обслужване на чужд език. Изключения - Областна администрация Плевен и Общинска администрация Добрич имат в уеб сайтовете си общо описание на предлаганите услуги на английски език Интернет страниците на всяка изследвана администрация имат различен интерфейс, информацията за административните услуги е поместена на различно място, а данни за тях са
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	представени в нееднакъв вид - затруднено потребление Някои сайтове имат труден за разбиране интерфейс, ограничени функции и недостатъчно количество данни, нужни за качественото административно обслужване Според допитване в региона 70% от гражданите не са доволни от уеб сайтовете на местната власт и определят наличната информация като трудно разбираема Общинските администрации срещат трудности при въвеждане на нови технологии в областта на административното си обслужване
БЛАГОПРИЯТНИ ВЪЗМОЖНОСТИ	РИСКОВЕ И ЗАПЛАХИ

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



• Стратегия за развитие на електронно управление Наличие на финансиране чрез ОП „Добро управление“ Финансиране в Програмата за развитие на селските райони Динамични темпове на развитие на устройства, системи и решения в информационно-комуникационния сектор • Базисен модел на комплексно административно обслужване КАО Набрани положителни примери за КАО от 7 държави, приложими у нас	• Стратегия за развитие на електронно управление България изостава от средното ниво развити държави - отблъскване на инвеститори • Базисен модел на комплексно административно обслужване Съпротива на организационните промени при административните служители на различни нива Подценяване на организационната култура като фактор
--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Дефинирани модели за преодоляването на съпротивата на промените при служителите • Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България-Румъния Условия за повсеместно внедряване на реално работещи електронни административни услуги Наличието на електронни услуги в определена администрация не зависи от големината и финансовите възможности на институцията, а от политическата воля на ръководството	за ефективността на администрацията Недостатъчна политическа воля • Други източници Обществените очаквания за ЕУ - скептицизъм, умерени прогнози (изследване на „Галъп интернешънъл“) Застаряващо население с липсващи умения за работа в интернет среда, психологическа привързаност към документите на хартия
---	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Според допитване в региона 89% от населението би използвало електронни административни услуги, като 68% от тях смятат, че всички административни услуги на местните/регионални власти трябва да бъдат достъпни и в електронен вариант Анкетираните препоръчват подобрене на интернет сайтовете на администрацията като функционалност и възможности за предоставяне на електронни административни услуги • Други източници Натиск от ЕС Засилващ се натиск от граждани и фирми за ускоряване на	
---	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



процесите за въвеждане на ЕУ; интерес от медиите Скоростта на интернет мрежата е сред най-бързите в Европа и в света Успешен тест с е-преброяването през 2011 г.	
---	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.7.2 Електронното управление в Румъния

СИЛНИ СТРАНИ	СЛАБИ СТРАНИ
Създадена Стратегия за електронно управление (2016) и наръчник към нея, формулирани 6 основни цели Подобряване на показателите за цифровизация, подобряване на уменията на населението за работа с ИКТ (данни на Евростат) Наличие на законодателна рамка за е-управление	Показателите за цифровизация са все още под средните за ЕС (данни на Евростат), вкл. недобра цифрова инфраструктура Ограничени инвестиции от държавния бюджет за е-управление Слаби и трудни промени в бюрократичните структури Нестабилната политическа среда (смяна на правителства) и честите промени в законодателството спъват процеса 9% от населението на възраст 16-74 години използват интернет за

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



от 2000 г. Установени са ключовите институции в процеса: Министерството на съобщенията и информационното общество (MCSI) и Агенцията за цифровата програма на Румъния (AADR) Задължение за публичните институции да използват електронната платформа за обществени поръчки Наличие на 3 типа електронни обществени услуги: интегрирани електронни услуги (или в процес на интегриране) към националната електронна система, независими електронни услуги на държавни институции, независими	откриване на информация (2014) Нерешени проблеми с изискването за конфиденциалност Нерешени проблеми с взаимосвързаността на администрациите, всяка развива услугите си като самостоятелна, а не интегрирана услуга; липсва интегрираност на системите Недоволство от функционирането на Електронната система за обществени поръчки SEAP заради технически грешки и тромавост; недоверие в системата заради липса на прозрачност Индексът за развитие на електронното управление на ООН показва стойност за Румъния (0.5611) по-ниска от тази за Източна Европа (0.6333), вкл. за България (0.6376) Само 10% от потребителите, които изтеглят формуляри онлайн, ги
---	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



електронни услуги, използвани от местните общински администрации Увеличават се е-услугите на общинско ниво чрез интернет страници, портали, приложения - за подаване на оплаквания, декларации, молби, плащане на паркинг, издаване на билети, др. Въведена платформа едно гише - Ghiseul.ro Опростени редица бюрократични изисквания (напр., свидетелство за съдимост), което улеснява въвеждането на е-услуги	вносят също онлайн Индексът за електронно гражданско участие на ООН определя Румъния на 60-о място (43-о за България) Платформата e-direct.ro съдържа недостатъчна информация за наличните онлайн услуги Много НПО имат инициативи за е-управление, вкл. платформи, но те нямат достъп до необходимото мащабно финансиране
---	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



БЛАГОПРИЯТНИ ВЪЗМОЖНОСТИ

Цялостен технологичен напредък както на глобално, така и на национално, румънско ниво

Увеличаваща се гражданска активност срещу негативите на управлението

Благодарение на онлайн организацията протестите придобиват огромни в сравнение с преди мащаби

Натиск от ЕС

Възможност за прилагане на добри практики от други страни на ЕС

РИСКОВЕ И ЗАПЛАХИ

Съпротива срещу промените както в целите администрации, така и в поведението на служителите - удобството на административната рутина

Продължаваща политическа нестабилност

Корупционни скандали в процеса на въвеждане на електронната инфраструктура

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Тенденции за разширяване на електронната
търговия

Разширяване на употребата на социалните мрежи

Проведени пилотни проекти за електронно
гласуване

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



1.8 Алтернативни стратегии

След изводите от SWOT анализа прилагаме анализ³², който дефинира различни комбинации на вътрешната и външната среда и дава възможности за избор на стратегия, адекватна както към текущото състояние на субекта/субектите на планирането, така и към обективните шансове и заплахи на средата.

Външна среда➔ ↓ Вътрешна среда	БЛАГОПРИЯТНИ ВЪЗМОЖНОСТИ	РИСКОВЕ И ЗАПЛАХИ
СИЛНИ СТРАНИ	<u>Стратегия макси-макси</u> Организацията ³³ е мощна, а външната среда е благоприятна, това дава възможност за възприемане на по-амбициозна, офанзивна стратегия със стремеж към максимално използване на силните страни на вътрешната среда, за да се извлече максимална полза от	<u>Стратегия макси-мини</u> Организацията е силна, но външната среда я заплашва, това предопределя приспособяващата стратегия, в която вътрешните силни страни могат да неутрализират външните рискове

³² В някои източници се нарича TOWS анализ; игра на думи: обърната абrevиатура на SWOT и в същото време превод от английски на глагола to tow - влача, дърпам на въже или верига

³³ В таблицата на TOWS анализа понятието „организация“ се употребява за краткост, като заменя целия спектър от публични администрации, опериращи в трансграничния регион Румъния - България

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	шансовете на външната	
СЛАБИ СТРАНИ	<u>Стратегия мини-макси</u> Организацията е слаба, но се намира в благоприятна външна среда, което създава условия за избор на отбранителна стратегия, свързана с укрепване на организацията чрез вътрешноорганизационни промени и с помощта на външни фактори	<u>Стратегия мини-мини</u> Най-неблагоприятната ситуация, в която вътрешните слабости се допълват от външните рискове, може да се предприеме оцеляваща стратегия, макар че каквито и да било действия имат малък шанс за успех.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



1.9 Избор на стратегия

Анализът в предходните раздели на настоящата стратегия, включително двата SWOT-анализа, дават информация за следното:

- субектът на планирането (публичните институции в трансграничния регион Румъния - България, наречени обобщено в TOWS анализа „организация“) има редица непреодолими вътрешни слабости;
- заплахите на външната среда са свързани с наслоени с годините порядки, навици, менталитет, удобство на рутината, обществени нагласи за строгото разграничаване на власт имащите (онези отгоре) и гражданите (ние, масите долу), застаряващото население, което няма умения, възможност и желание за електронно управление, наследена липса на разбиране за демократичност. Тези заплахи могат да бъдат преодолими с усилия, които се полагат през годините чрез управленческа воля и приемственост в намеренията на правителствата. Макар че спъват и бавят процеса, те не са достатъчно силни, за да се превърнат в непреодолими бариери;
- външната среда е изключително благоприятна за въвеждане и прилагане на е-управление на първо място заради членството на двете държави в Европейския съюз с произтичащите от това задължения за прилагане на общностното право, но също така и с цялостната демократизация на управлението, както и бързото навлизане на технически решения във всички сфери на живота. Тъй като тя е свързана с целенасочено институционално действие (ЕК), гарантирано от нормативни и стратегически документи и подплатено от мащабно финансиране, има всичко основания да се приеме, че благоприятните възможности на външната среда превишават по сила рисковете и заплахите.

Съвкупността от действието на всички фактори предопределя изборът на стратегията мини-макси, която изисква фокус навътре, към самия субект на планирането, т.е. вътрешноорганизационно укрепване, което способства

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



прилагането на електронното управление, подкрепено от благоприятните външни фактори.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



2. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

Една от водещите инициативи на стратегията „Европа 2020“³⁴ с наименование „Програма в областта на цифровите технологии за Европа“ определя целта да бъдат постигнати устойчиви икономически и социални ползи от единен цифров пазар. На общностно ниво ЕК работи за предоставяне на стабилна нормативна рамка, която стимулира инвестиции в отворена и конкурентноспособна инфраструктура на високоскоростен интернет и в свързани услуги; за разработване на ефикасна честотна политика; за улесняване използването на структурните фондове на ЕС в преследването на целите на програмата; за създаване на истински единен пазар на онлайн съдържание и; за реформиране на фондовете за научноизследователска дейност и иновации и нарастване на финансовата подкрепа в областта на ИКТ; за насърчаване на интернет достъпа и използването на интернет от всички европейски граждани. На национално равнище държавите членки разработват оперативни стратегии за високоскоростен интернет и прилагат разнообразни източници на финансиране; установяват нормативна рамка за координиране на публичните дейности; насърчават използването на модерни, достъпни онлайн услуги (като например електронно правителство, електронен здравен портал, интелигентен дом, цифрови умения, сигурност).

Електронните услуги са обичайно най-бързият и най-лесен начин на взаимодействие между властите и широк кръг граждани. Когато електронните инструменти си прилагат широко, публичните услуги са по-ефективни, спестяват се ресурси, увеличава се доверието във властите и удовлетвореността от начина на функциониране на демокрацията. Въвеждането на е-демократия изисква ангажираност от страна на публичните

³⁴ <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf>

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



власти. В сферата на е-услугите това, което има значение, е съдържанието и контекстът, а не самата технология.

По-широко използване на електронни инструменти не означава автоматично е-управление; технически напредък не е равнозначно на добро управление; интернет не е еквивалент на демокрация; електронните административни услуги са важна предпоставка, но не изчерпват понятието електронно управление.

В е-демократията електронните публични услуги са една съществена стъпка, но не са крайната спирка. Електронните услуги са компонент на по-мощна, политическа по характера и изпълнението си, концепция за е-демократия. Електронните услуги, предоставяни от публичните администрации, не изчерпват понятието е-демократия и не водят автоматично до повишено гражданско участие в управлението.

Широкото разгръщане на електронните обществени услуги не произтича от технологичния напредък, а от политическото разбиране за задължението на публичната администрация да служи на гражданите по начин, който улеснява техния личен и служебен живот и премахва пред тях всички бариери пред участието им в управлението на всички нива. Електронните обществени услуги са компонент на съвременния образ на демокрацията.

Е-демократията е такава трансформация на управлението, в което посредством ИКТ процесите стават прозрачни, максимално разбираеми и с възможност за обратна връзка и включване от страна на засегнатите страни. Еднопосочната комуникация става двупосочна, овластяването за участие е бързо и лесно.

Прилагането на електронни инструменти без разбиране за процесите не води до резултати. Стремeжът към управление с гражданско участие изисква увеличаване на откритостта и ориентация към потребителите, нови

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



начини за улеснен достъп и прозрачност на обществената информация.

Ключово е разбирането, че електронните услуги на публичните администрации да бъдат функционални, лесни за боравене, всички данни да бъдат защитени, така че електронните канали да станат привлекателни и все повече хора да ги използват.

Неслучайно индексът за развитие на електронното управление на ООН е количествено изражение на съотношението на три съществени измерения (всяко от които предварително се анализира отделно и независимо от другите): вид и качество на онлайн услугите, състояние на развитието на телекомуникационната инфраструктура, човешкия капитал. Всяко от трите измерения има еднаква тежест в индекса, т.е. електронните услуги са само една трета от факторите на електронното управление. В доклада към индекса за 2016 г. е формулирана и парадигмата на е-управлението: фокус върху гражданите, който изисква от публичните институции да се концентрират не само върху предлагането на своите е-услуги, а на първо място върху търсенето от страна на гражданите и бизнеса. Изследването на ООН въвежда един допълнителен индекс, който анализира как чрез онлайн услугите: правителствата предоставят информация на гражданите (ниво 1), взаимодействат със заинтересованите страни (на ниво 2) и ги ангажират в процесите на вземане на решения (на ниво 3).

Не на последно място е важно да се знае, че в периода от 2000 година досега концепцията за електронно управление се развива и придобива определена политическа яснота. В началото разбирането е: „Е-управлението е инструмент за предоставяне на информация и услуги за гражданите“³⁵. В края на периода то гласи: „Електронното управление се отнася за публичните институции, които употребяват информационните технологии с цел да трансформират взаимоотношенията с гражданите, бизнеса и другите

³⁵ Определение на Департамента по икономически и социални въпроси на ООН
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрации. Технологиите могат да служат за различни цели: по-добри обществени услуги за гражданите, подобрени взаимодействия с бизнеса, овластяване на гражданите чрез достъп до информация или по-ефикасно правителствено управление. Ползите мога да се изразяват чрез по-малко корупция, увеличена прозрачност, повече доверие, нарастване на приходите и/или намаляване на разходите³⁶.

Съвременното разбиране в разглежданата сфера³⁷ прави принципно разграничение между три понятия, макар че те очевидно има припокриване на приложните им полета:

- **електронно правителство (варианти: електронно управление, електронни публични услуги)** - отнася се за използването на ИКТ в работата на публичния сектор, по-специално за да се предоставят на физическите лица информация и услуги от публични органи по електронен път;

- **електронна демокрация** - отнася се за използването на ИКТ с цел да се създадат канали за обществени допитвания и участие на обществеността в процеса на вземане на решения (например, електронен парламент, електронни петиции, електронни инициативи, електронно гласуване, електронни консултации).

Формулираните в този раздел стратегически цели произтичат от изложената по-горе концепция и отразяват съвременните тенденции в демократичното общество, което се характеризира с повече правителствени усилия за привличане на гражданите към информирано участие в управлението.

В настоящата стратегия целите са идентифициране при спазване на концепцията SMART³⁸:

³⁶ Определение на Световната банка

³⁷ Доклад относно електронната демокрация в ЕС: потенциал и предизвикателства, ЕП, февруари 2017

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- **S (Specific)** - целта е специфична
- **M (Measurable)** - целта е измерима
- **A (Accepted)** - целта е приета от хората, които ще работят по нея
- **R (Realistic)** - целта е реалистична
- **T (Time-bound)** - целта има определени времеви рамки

³⁸ За първи път формулирана от Джордж Т. Доран в *Management Review*, ноември 1981 г.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



2.1 Формулиране на стратегически цели за електронно управление, прозрачността и отчетността в трансграничния регион

Целите на настоящата стратегия са формулирани в съответствие с анализа в предходния раздел, а също така са основани на следните основни разбирания:

- гражданите и икономическите субекти в трансграничния регион трябва да имат достъп до навременна, адекватна и детайлна информация, която има дава възможност да направят своите изводи за качеството на управлението на регионално и местно ниво, от една страна, и за трансграничния контекст (където той съществува), от друга;
- гражданите и икономическите субекти в трансграничния регион трябва да имат осигурени канали и методи за обратна връзка от тях към администрациите, чрез които да изразяват мнения, препоръки, възражения и предложения, както и да оказват въздействие в процеса на вземане на решения, включително при въпроси от трансграничен интерес;
- гражданите и икономическите субекти от едната държава трябва да имат достъп до услугите на регионалните и местните администрации от съседната държава, които улесняват техния временен или постоянен престой, служебно или лично пътуване, както и възможността им за трудова мобилност или инвестиции;
- администрациите от регионално и местно ниво от едната държава трябва да имат информация за услугите на съответните администрации от съседната държава, която да улесни обмена на данни при необходимост, трансфера на положителен опит и осъществяването на съвместни действия.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Стратегическа цел 1

Осигуряване на условия за качествени публични услуги от администрациите, които улесняват сближаването на регионите от трансграничната зона Румъния - България и използването на общия потенциал за развитие

Стратегическа цел 2

Развитие на капацитета на администрациите от трансграничната зона Румъния - България да предоставят услуги на гражданите и фирмите от съседната държава

Стратегическа цел 3

Подобряване на комуникацията и взаимодействието между администрациите в трансграничната зона Румъния - България

Формулирани по този начин трите стратегически цели отговарят на SMART концепцията, тъй като:

- те са специфични за регионите в трансграничната зона и са съобразени с идентифицираното в предходната дейност ниво на развитие на публичните услуги в България и Румъния, както и възможностите и ограниченията на регионите от двете страни на границата;
- те са измерими, тъй като могат да бъдат поставени количествени и качествени индикатори, чрез които да се следи степента на постигането им и да се предприемат съответни коригиращи действия;
- те са публично оповестени сред администрациите, гражданите и икономическите субекти на трансграничната зона;
- те са реалистични в сравнение с постиженията на други държави и региони, както и при отчитане на действащите благоприятни предпоставки от страна на методическото и финансово въздействие на Европейския съюз;
- те са ограничени в рамките на следващите шест години.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



2.2 Обосновка на стратегическите цели

Стратегическа цел 1

Осигуряване на условия за качествени публични услуги от администрациите, които улесняват сближаването на регионите от трансграничната зона Румъния - България и използването на общия потенциал за развитие.

Тази стратегическа цел има по-скоро национален контекст (отделно за България, отделно за Румъния), отколкото трансграничен, но тя е формулирана, защото произтича от сходните изводи относно административното обслужване на регионално и местно ниво и в двете части на трансграничната зона Румъния - България.

И в двете държави се работи по няколко национални стратегически документа, които разглеждат електронно правителство и в по-широк контекст - реформите в публичната администрация. Документи акцентират върху модела „отгоре-надолу“, като единствено възможен при въвеждането на комплексното административно обслужване и е-правителството, като фокусът върху териториалните администрации е по-малък, а върху трансграничното предоставяне на услуги не се обръща достатъчно внимание.

Набраната аналитична информация за предприятиите от регионалните и местните власти действия за публичност и прозрачност на взетите решения и изпълнението им, включително и чрез е-правителство, показва, че разликата между отделните местни администрации е огромна. Тя се състои както в различния брой и тип предоставяни услуги, така и в различната степен на дигитализация (от пълната липса до възможност за трансакции), а също така и в различното качество на административното обслужване - включително от администрациите на едно и също национално йерархично ниво.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



От направеното изследване на териториалните администрации в българската част на трансграничния регион става ясно, че всяка от тях прилага свой модел на комуникация с целевите потребители. Административните сайтове имат различен интерфейс, различна организация на менютата, различна функционалност и различен подход за представяне на информацията, което затруднява ориентацията на потребителите и намалява степента на удовлетвореност.

Стратегическа цел 2

Развитие на капацитета на администрациите от трансграничната зона Румъния - България да предоставят услуги на гражданите и фирмите от съседната държава

Всички стратегически документи за електронното управление на общоевропейско или на национално ниво акцентират на ролята на човешкия фактор за качеството на административното обслужване. Накратко - служителите на администрациите трябва да бъдат достатъчно квалифицирани и да имат необходимите технически знания и умения.

Българските и румънските общини и области (окръзи) в трансграничната зона имат всички характеристики на маргинализиране, изоставяне не само от средноевропейското ниво, но и от националните нива на социално-икономическо развитие. Едно от проявленията на това маргинализиране е обезлюдяването на районите, бягството на младите и образовани кадри. Липсата на подходящи служители се превръща в заплаха за много сектори, администрациите на регионално и местно ниво също не правят изключение. С най-голяма сила това се отнася до администрациите в малките населени места, които, заради демографския срив и концентрацията на населението към по-големите селища, изпитват огромни проблеми в осигуряването на адекватна към съвременните изисквания работна ръка.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Ограниченията на служителите се превръщат в бариери за прилагането на електронните услуги.

Стратегическа цел 3

Подобряване на комуникацията и взаимодействието между администрациите в трансграничната зона Румъния - България

Комуникацията и съвместните дейности на румънски и български администрации в трансграничната зона все още остава на проектно ниво - ако имат съвместен проект, властите общуват, за да осигурят изпълнението му, след което сътрудничеството се прекратява.

Някои от местните български и румънски администрации правят първите си стъпки в по-постоянни взаимодействия в сферата на съвместно изграждане на пътна инфраструктура, общи реакции при бедствия и аварии и др. Но в сферата на е-управлението комуникацията между администрациите от едната и от другата страна на Дунав даже не е започвала. Липсва дори размяна на информация за наличието и начина на предоставяне на административни услуги, в т.ч. електронни.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



3. МЕРКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ

В този раздел на стратегията са представени мерки (дейности или поддейности), които правят възможно постигането на определената стратегическа цел. Всяка мярка е представена чрез описание на конкретните действия, необходими за подпомагане на публичните власти да изградят по-прозрачна и по-малко бюрократична среда, която благоприятства диалога граждани - власти и/или бизнес - власти.

Където е приложимо, са посочени законодателни промени (в смисъла на промени в документи, определящи публичните политики, независимо на кое ниво на управление). Дефинирани са също така необходимите ресурси и очакваните резултати.

Дейностите са съобразени с моментното състояние на е-управлението, въведените практики за прозрачност и диалог с гражданите и фирмите в двете държави от трансграничния регион Румъния - България, отразени в първия раздел на настоящия документ.

Дейностите са съобразени също така и с основната концепция „отгоре - надолу“, която се прилага при въвеждане на е-управлението в двете държави. От това произтичат няколко принципни позиции относно трансграничния характер на мерките в стратегията:

- властите на регионално и местно ниво не могат да проведат собствен, автономен, подход в прилагането на е-управлението, различаващ се от националния процес от гледна точка на технически решения - поради необходимостта от осигуряване на оперативна съвместимост между националните информационни системи, както и служебен обмен на информация между администрациите;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- властите на регионално и местно ниво имат прерогативите да осъществят собствени действия в сферата на е-управлението - които са допълващи и непротиворечащи на мерките в националния процес и при пълно спазване на задълженията за оперативна съвместимост с останалите електронни системи - произтичащи от интересите на гражданите и фирмите в граничната зона Румъния - България.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



3.1 Мерки за постигане на стратегическа цел 1

Осигуряване на условия за качествени публични услуги от администрациите, които улесняват сближаването на регионите от трансграничната зона Румъния - България и използването на общия потенциал за развитие

СЦ1.1 Фокус върху търсенето и интереса на потребителите

Предоставянето на електронни услуги ще се развива в рамките на общата политика за предоставяне на комплексни административни услуги. В този процес има тенденция да се говори и мисли повече за технически решения, отколкото за политическа воля, и повече за възможностите на администрацията да предоставя услуги, отколкото за интереса на гражданите и бизнеса към същите тези услуги.

Местното ниво, където всъщност се случва взаимодействието на гражданите с публичната власт, е мястото, където трябва да се предоставят повече от услугите. Затова и общинските власти трябва да бъдат инициатори за обръщането на фокуса към търсенето и интереса на потребителите. В децентрализираните демократични държави общинското ниво интересува гражданите повече от държавното, то е мястото на техния живот и работа, съответно то е и мястото, където те искат да получават публичните услуги.

Затова общинските власти са в най-голяма степен заинтересовани от въвеждането на нов подход за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация чрез центрове, организирани от местни и регионални власти, както и териториални звена на националните институции, които предоставят услуги на гражданите и фирмите чрез комплексен подход, спестяващ време, средства и усилия за повторно внасяне на една и съща информация. Накратко, това означава максимален брой публични услуги,

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



предоставяни на местно ниво с посредничеството на общинските администрации.

Местният бизнес, а и гражданите, имат изострена чувствителност към почтеността в сферата на обществените поръчки. Затова, когато се прилага принципът за фокус върху интереса на потребителите, на първо място излиза приоритетното въвеждане на електронното управление в областта на обществените поръчки. За да могат гражданите и фирмите да имат възможност лично да се убедят, че с публичните средства се оперира по напълно прозрачен и справедлив начин, това означава информацията да бъде достъпна в пълния си обем, за всички страни в реално време.

В трансграничен контекст това означава също и зачитане на интереса на бизнеса от съседните региони, които при достатъчно ясна и на разбираем за тях език информация могат също да участват в търговете за обществени поръчки и по този начин да се създаде истинска конкурентна среда, от която ще спечелят всички данъкоплатци, защото ще получат по-добро качество на по-ниска стойност.

За осъществяването на тази мярка на регионално ниво са необходими редица лобистки действия на местните власти пред централната власт, които ускоряват въвеждането на принципите на комплексното административно обслужване и обръщат фокуса към интереса и потребностите на местните граждани и бизнес структури. Обмяната на информация между местните власти от българските и румънските общини на трансграничната зона ще има катализираща роля за процеса.

Необходимите финансови ресурси ще бъдат определени от годишните планове (пътни карти) към стратегическите документи за реформи в държавната администрация, въвеждане и развитие на електронното управление и др.

Очакваните резултати от мярката са:

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- адекватност на услугите към интересите на местните граждани и фирми,
- намалена себестойност на услугите, предоставяни чрез комплексен подход,
- подобрена конкурентна среда при изпълнението на обществените поръчки на регионално и местно ниво.

СЦ1.2 Унифициране на услугите за гражданите и бизнеса

Изследването на услугите на териториалните администрации, осъществено в рамките на проект “Създаване на информационна мрежа за улесняване сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България-Румъния - BG-RO E-GoverNet”, eMS ROBG-168, като предходна и подготвяща стъпка за създаването на настоящата Стратегия за подобряване на средата по отношение на публичните услуги в трансграничния регион Румъния - България, достига до извода, че всяка администрация прилага собствено виждане при предоставяне на информация на потребителите. Липсва общ стандарт и унифициран подход, което затруднява ориентацията на гражданите и фирмите в процеса на предоставяне на административните услуги, включително електронни.

Различната визия на сайтовете и нееднаквата им функционалност, както и различната организация на процеса по предоставяне на административни услуги, обърква потребителите, а когато се добави и езиковата бариера в трансграничния контекст, бариерите пред информирането стават непреодолими. Оттук произтича ниската степен на удовлетвореност на гражданите, която се доказва от проведеното анкетно проучване. Търсенето на информация в интернет сайтовете на общинските

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрации и другите териториални институции създава чувството за „държава в държавата“, което е пречка пред регионалното и пред трансграничното развитие.

Мярката изисква уеднаквяване на визията на интернет сайтовете на общинските администрации - по отношение на видовете информация, която се предоставя, както и начина и мястото (раздел на сайта), където се помещава, както и унифициране на функционалностите. Този подход ще улесни използването на информацията, ще допринесе за подобряване на качеството на услугите (по-достъпни, по-разбираеми, по-бързи и др.), а оттам - ще се подобри степента на удовлетвореност и ще се повиши ефективността и ефикасността на самите администрации. Това ще превърне интернет сайтовете в основен канал за диалога администрация - граждани и ще улесни взаимоотношенията.

В тази мярка се предвижда и изравняване на броя на предлаганите административни услуги като елемент на унификацията. При съществуващото сега състояние потребителите не могат навсякъде да разчитат на получаването на един и същи вид услуга. Въвеждането на задължение за еднакъв брой услуги конкретно в общинските администрации е стъпка към развитието на комплексното административно обслужване.

Необходимостта от въвеждане на този тип шаблон на интернет сайтовете е установено и в Стратегията за развитие на държавната администрация 2014-2020 в България. Документът посочва, че 264-те български общини предоставят голяма част от услугите за граждани и бизнеса и е необходимо да се приложи последователен процес на облекчаване на услугите, като процедурите и документацията трябва да се стандартизират и унифицират. Стратегията посочва също така и необходимите за осъществяването на процеса законови промени, а именно въвежданите от общинските администрации регулаторни режими за

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregbgbg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



подобряване на бизнес средата да се конкретизират в нормативни актове на централно ниво.

Въвеждането на унификация в предлаганите административни услуги значително ще улесни и трансграничното им ползване, като ще създаде удобен и бърз достъп до информация за граждани и фирми от съседните региони, които работят, живеят или често пътуват до другата държава.

Мярката следва да въведе прехода от автономно към унифицирано предлагане на информация и услуги едновременно във всички общини от националната територия. В този процес общините могат да имат проактивна роля, като консултират централната власт.

Очаквани резултати от мярката:

- улеснен достъп до информация за граждани и фирми, включително и на трансгранично ниво;
- подобро качество на административни услуги;
- подобрена ефективност и ефикасност на администрацията;
- осигурени по-благоприятни условия за развитие на комплексното административно обслужване.

За изпълнението на мярката трябва да се въведат промени в редица нормативни документи, а именно: Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредба за административния регистър, Административно-процесуалния кодекс, основните нормативни актове, свързани с дейността на съответната администрация, включително решенията на общинските съвети.

На този етап е реалистично да се планира изпълнението на мярката в национален контекст, а в трансграничен да се предвижда обмен на информация и добър опит.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Необходими са финансови и кадрови ресурси на централно, регионално и местно ниво за осъществяване на мярката, които да бъдат отразени в годишните планове и бюджети на съответните администрации.

СЦ1.3 Платформа на обществените услуги в трансграничната зона

Тази мярка осигурява по-голяма прозрачност на обществените услуги, предоставяни от администрациите в трансграничната зона като съществен елемент на тяхното качество и адекватност спрямо интересите на гражданите и фирмите.

Предвижда се създаването на платформа, която да улеснява ориентацията на потребителите в обществените услуги и администрациите, които ги предоставят. За да обслужва едновременно интересите на потребителите от българската и от румънската част на трансграничната зона, както и на потребители от други държави, платформата ще бъде има версии на български, румънски и английски език. Платформата ще представлява съвкупност от интернет страниците на всички институции с предоставяните от тях услуги, като ще дава възможност за търсене и филтри по категории според услугата, от която потребителят се интересува.

Съществена характеристика на платформата ще бъде използването на максимален брой подходи за визуализация - например, пространствена ориентация за местонахождението чрез маркери върху картата на трансграничната зона, илюстративен материал към описателните текстове чрез табла, снимки, диаграми и др.

Основният резултат от търсенето в платформата ще бъде лесно и бързо откриване на администрацията, която предоставя даден вид услуга, с



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



максимални детайли - описания, файлове за сваляне, допълнителни инструкции при необходимост, контакти, отговорни лица, др.

За улеснение на потребителите услугите на администрациите ще бъдат разделени на български и на румънски с инструмент за търсене по множество критерии.

Платформата ще дава възможност за обратна връзка от страна на потребителите с цел администрацията да получи достоверна информация за качеството на услугите си и/или предложения за подобряването им.

Събирането на едно място на информацията за обществените услуги в трансграничната зона ще постигне няколко резултата освен очевидното улеснение на потребителите:

- ще осигури по-голяма прозрачност на управлението на регионално и местно ниво в областите, окръзите и общините;
- ще повиши доверието на гражданите и фирмите в органите на властта, като им предостави детайлна и ясна информация;
- ще създаде условия за информирано участие на гражданите във вземането на решения;
- ще даде възможност на самите администрации да повишат своята информираност относно администрациите от съседната държава на същото регионално или местно ниво;
- ще създаде условия за трансфер на добри практики;
- ще осигури предпоставки за бъдещото предоставяне на трансгранични електронни услуги.

Тъй като подобна платформа за администрациите и услугите в трансграничната зона Румъния - България е първа по рода си, изискват се много усилия за нейното популяризиране чрез разнородни канали: информационни срещи, публикации, съобщения в социалните мрежи и т.н.

Създаването на платформата се обезпечава от програма Интеррег V-A Румъния-България, както и от националните бюджети на двете държави, чрез

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



финансовата подкрепа за проект “Създаване на информационна мрежа за улесняване сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България-Румъния - BG-RO E-GoverNet”, eMS ROBG-168.

Процесът на създаването на платформата не изисква законодателни промени, но в бъдеще нейното поддържане и захранване с актуална информация изисква припознаването ѝ от местните власти, което следва да бъде отразено чрез мерките в общинските стратегии за развитие и годишните бюджетни разчети.

СЦ1.4 Мониторинг и оценка на политиките

При изпълнение на тази мярка публичната администрация на местно и регионално ниво е основен инициатор, но не по-малка е отговорността на неправителствения сектор, браншовите организации и бизнес структурите.

Мярката изисква установяването на такъв тип партньорства, при който всички заинтересовани страни да бъдат в състояние да идентифицират проблемите (например - недостъпна или недостатъчна информационна обезпеченост на обществените поръчки), да предложат при необходимост алтернативни варианти на участието на местните граждани и фирми в мониторинга и оценката на определени политики, дори и те да не са предвидени в законовата регулация.

При изпълнението на мярката може да се приложат подходите на партньорство (по конкретни казуси или рамково), консултации (чрез обществени съвети или сходни формирания), аутсорсинг (делегиране на мониторинга на външни оценители).

Очаквани резултати от мярката:

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- улеснен преход от традиционно управление, в което администрацията и гражданите имат силно разграничени и непроменливи роли, към електронно управление с широк обществен консенсус за потребностите на общността;
- установен ефективен механизъм за сътрудничество на регионално/местно ниво, в който гражданското общество и бизнесът са и консултант, и контролор на действията на публичната власт;
- намалено обществено напрежение заради подозрения в корупционни схеми.

Мярката изисква промени в местните стратегии за развитие, в които да се опишат механизмите за гражданско участие в мониторинга и контрола върху политиките посредством широк избор от канали за комуникация, включително електронното управление.

Установяването на работещи модели на местно ниво зависи от досегашните практики - например, наличие или отсъствие на обществени съвети, политическа воля за управление чрез широки консултации, наличието на вече работещи канали или необходимостта да се изградят нови, наличието на работещ и влиятелен нестопански сектор. В този смисъл и необходимостта от влагане на ресурси, финансови или човешки, ще зависи от конкретиката на всяка община и ще бъде отразена в годишните бюджети за изпълнението на местните стратегии за развитие.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



3.2 Мерки за постигане на стратегическа цел 2

Развитие на капацитета на администрациите от трансграничната зона Румъния - България да предоставят услуги на гражданите и фирмите от съседната държава

СЦ2.1 Инвестиции в ИКТ обучение

Демографският срив, обезлюдяването на цели райони, отливът на млади хора от малките селища - това са процеси, които на този етап са необратими и се отразяват във всички аспекти на социално-икономическия живот. От липса на кадри страдат всички сфери, включително административното управление. Макар и все още по-привлекателни от други сектори заради сигурността и по-високите заплати, администрациите в трансграничния регион изпитват затруднения да привлекат и да задържат специалисти, които могат да отговорят на всички съвременни тенденции на управлението, в т.ч. електронното управление.

Отчитането на тези фактори води до извода, че инвестициите в ИКТ обучение на наличните кадри могат да се окажат едно от успешните решения. От изключителна важност е обучението да се провеждат периодично през целия служебен път на служителите (life-long learning) с цел знанията да се поддържат и надграждат и да бъдат адекватни към контекста на електронното управление. От това следва, че нуждите от обучение са строго индивидуални за всяка администрация и не са хомогенни в рамките ѝ. Прилагането на унифицирани краткосрочни курсове, какви неведнъж са прилагани по един или друг проект, не е работещ модел.

Много по-ефективно би било изработването на персонален обучителен план за всеки административен служител, който е свързан с комплексното административно обслужване и електронните услуги. Този подход ще отнеме

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



продължително време само в началото, докато след това ще се изискват значително по-малко ресурси като усилия и време за осъвременяване. Обученията трябва да бъдат тясно свързани с необходимата квалификация за различните работни задачи, които се изпълняват в една администрация.

Българският модел на държавната администрация³⁹ способства прилагането на предлаганите в тази мярка подход. Той е едновременно интегриран модел, в който централната и териториалната администрация прилагат едни и същи длъжности, имат едно и също вътрешно-организационно структуриране и формират възнагражденията по един и същи начин, като същевременно се запазва децентрализираният принцип на управление на персонала, като всяка администрация назначава, оценява и обучава своите служители.

Този модел позволява на различни нива в администрацията да бъдат привлечени кадри с богат опит от частния сектор, чиито знания и умения да влязат в синергия със специфичната компетентност на дългогодишните държавни служители. В този контекст необходимостта от диференциран подход към обученията като инструмент за създаване и/или надграждане на умения става още по-отчетлива.

Ето какви обучения, свързани с електронното управление, предлага българският Институтът по публична администрация⁴⁰ през 2018 година:

- Електронно управление
- Електронен документ и електронен подпис
- Развитие и приложение на облачните технологии в електронното управление
- Анализ и визуализация на бази данни
- Управление на ИКТ проекти

³⁹ Според анализа на Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020, <http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=891>

⁴⁰ <http://www.ipa.government.bg>

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- Компютърни основи (по ECDL)
- Мрежови основи (по ECDL)
- Текстообработка (по ECDL)
- Електронни таблици (по ECDL)
- Умения за работа с презентационен софтуер

Институтът предлага и един безплатен курс в същата област на тема „Оперативна съвместимост и информационна сигурност - актуализиран“.

Електронното управление е една от трите главни теми⁴¹, по които е необходимо да се обучават служителите на администрацията - това показва проучване на ИПА от 2015 г. сред близо 900 души, от които над 60% от териториалната администрация. Въвеждането на е-управлението се сочи от анкетираните като една от четирите основни причини, които пораждат необходимостта от нови обучения⁴².

СЦ2.2 Инвестиции в чуждоезиково обучение

Една от обичайните пречки пред тази мярка е фактът, че административните служители са натоварени с множество служебни задачи и не могат да отделят време за дългосрочните обучителни форми, каквито са курсовете по чужди езици. Друга пречка е фактът, че служителите притежават различно ниво на владение на чужд език (най-често английски), което затруднява организирането на група на работното място. Практиката за онлайн курсове не е достатъчно развита нито в България, нито в Румъния и не се ползва с популярност и доверие.

⁴¹ Другите две са управление на проекти и административно обслужване

⁴² Анализ на потребностите от обучение в държавната администрация на България за периода 2015 – 2018 г., http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/tna_12_12_2015-saglasuvan.pdf
Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Необходимостта от кадри, владеещи чужди езици, ще нараства успоредно с развитие на административната реформа и практическото приложение на комплексното административно обслужване и по-конкретно - изграждането на единни центрове за информация и услуги. Предстои да се въведат нови подходи за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация - регионални (областни и окръжни), общински администрации, териториални звена на централната администрация и други публични институции. Този подход изисква да се спази териториалният принцип, а не парцелирането на услуги по администрации, който изисква мулти функционалност и съответно отлични експертни умения.

Тези центрове, предвидени в редица планови документи на двете държави - например, за България това са Базисният модел за комплексно административно обслужване, Стратегията за развитие на държавната администрация и др., неизбежно ще обслужват и чужди граждани и фирми, които в пограничните територии най-често са румънски граждани и фирми в България, също както български граждани и фирми в Румъния. Владееенето на чужд език (със специален акцент върху румънския и българския език) ще се превърне в задължение.

Чуждоезиковото обучение на кадрите е една от сложните обучителни задачи, особено що се отнася до малките администрации.

Специфика на владееенето на чужди езици в този регион е, че все повече възниква необходимостта от български кадри, които говорят румънски, и съответно румънски кадри, владеещи български. Владееенето на румънски (съответно) български език, макар че има голямо приложно поле, все още не е много често срещано умение в трансграничната зона.

Въпреки осъзнаването на езиковата бариера предлагането на курсове по румънски и съответно по български език е силно ограничено от липсата на преподаватели и учебници. Изводът от един скорошен анализ на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



трансграничната трудова мобилност⁴³ показва, че обучение по румънски език се предлага само в едно висше учебно заведение в българската част на трансграничната зона и в нито едно средно училище. В румънската част на зоната няма нито едно учебно заведение, което да предлага обучение по български език. Администрациите могат в някаква степен да допринесат за преодоляването на тези дефицити чрез съвместна работа с обучителни институции, които да организират езикови курсове спрямо специфичните им потребности.

Въвеждането на индивидуален подход при оценка на необходимостта на кадрите от чуждоезиково обучение, включително български или съответно румънски език, е в прерогативите на автономните регионални и местните администрации в трансграничната зона. Инвестицията в кадри с добро владение на чужд език трябва да бъде осъзната като една от необходимите предпоставки за транснационалното (в частност - трансграничното) е-управление.

СЦ2.3 Гъвкави форми за мотивация

Тази мярка се отнася както до привличането на млади високообразовани хора към администрациите (дейности от типа на програма „Старт в кариерата“), така и до задържането на квалифицирани служители със стаж. Общините в трансграничната зона, в качеството си на автономни работодатели, могат да приложат редица мерки - в т.ч. за повишаване на капацитета на служителите да работят с ИКТ, за да прилагат новите комуникационни модели с гражданите и бизнеса - за да мотивират кадрите.

⁴³ Българо-румънска търговско-промишлена палата, <http://www.brcci.eu/brtpp-izsledvane-proekt-visa>

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Сред тези мерки са (неизчерпателен списък): участие в групи за обмен на опит и учебни визити у нас и в други страни на ЕС, гъвкава политика за заплащане и управление на кариерата, система на менторството, която осигурява приемственост, благоприятна работна среда, осигуряваща хармонията на служебния и личния живот, периодични анализи на потребностите от обучение и/или информация, др.

Кадрите от администрациите от двете страни на границата Румъния - България могат да участват в съвместни работни групи, които са свързани с темите на е-управлението, включително да предлагат съвместни новаторски подходи за трансгранични е-услуги, непротиворечащи на българското или румънското законодателство. Привличането им към намирането на технически решения за управленски цели, както и развитието на личните професионални умения в мултикултурни екипи, ще създаде онези благоприятна среда за работа, която мотивира образованите и амбициозни хора.

Сътрудничеството между администрациите в трансграничната зона Румъния - България ще създаде възможност за организиране на работно пребиваване (неколкодневни визити в реална работна среда) на служители от едната страна в другата с фокус върху предоставянето на обществени услуги посредством различни канали, включително е-услуги, както и други взаимодействия с гражданите и фирмите. Това от една страна е инструмент за натрупване на нови знания и обмен на практики между администрациите, а от друга е форма на мотивация за служителите.

Необходимост от законодателни промени за мерките за стратегическа цел 2

Необходима предпоставка за осъществяването на мерките в този раздел и постигането на стратегическа цел 2 в българската част на трансграничната зона е промяната на текущото административно-териториално деление на страната. Настоящото състояние е далеч от оптималното, както твърди

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



анализът на Института за пазарна икономика, публикуван през януари 2018, „Какво ни показват икономическите центрове в България“⁴⁴. В най-голяма степен това се отнася до областите в Северна България, където икономическите центрове са далеч по-малко, отколкото в Южна България. Те се изчерпват с конгломерат от няколко общини около Русе, няколко около Плевен, Велико Търново и Козлодуй. Малките общини стават все по-малки. В такава ситуация местните власти разполагат с ограничен финансов и човешки ресурс. Те не могат да изпълняват очакваните от тях функции за диалог с гражданите и бизнеса, нямат възможности за въвеждане на модерни технически решения и за наемане и задържане на хора, които да работят с тях.

Изводът е, че една от необходимите законодателни промени, които ще се отразят (на пръв поглед - косвено) и върху изграждането на модерни публични власти е намаляването на броя на териториално-административните единици в България, така че административното управление да стане адекватно на реалните социални процеси в страната.

Във връзка с това предложение е и предложението за законодателна промяна, водеща до по-голяма финансова децентрализация, която ще реши липсата на собствени ресурси в българските общински администрации.

Анализите показват, че приходите на българските местни власти са два пъти по-ниски отколкото средните стойности в ЕС (като съотношение към БВП)⁴⁵. Много от мерките за постигането на стратегическа цел 2 в настоящата стратегия може да бъдат сериозно затруднени именно от липсата на собствени средства на местно ниво. В настоящата ситуация много граждански организации и бизнес структури се отказват от диалог и поставяне на

⁴⁴ Анализ на ИПИ: www.regionalprofiles.bg/bg/news/what-do-the-economic-centres-in-bulgaria-tell-us/

⁴⁵ В същия анализ на ИПИ

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДѢ БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



проблеми пред местните власти поради осъзнаването на факта, че те нямат финансови възможности за решенията, свързани с капиталови разходи, привличане на обучени перспективни кадри и др.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



3.3 Мерки за постигане на стратегическа цел 3

Подобряване на комуникацията и взаимодействието между администрациите в трансграничната зона Румъния - България

СЦ3.1 Обмен на информация на местно ниво

Тази мярка се отнася до установяването и поддържането на взаимодействия между администрациите в трансграничната зона Румъния - България, които позволяват:

- двете страни да бъдат информирани относно нормативната уредба, плановите документи и развитието на националните процеси за въвеждане на електронното управление;
- двете страни да бъдат информирани относно практиките за въвеждане на електронното управление от регионалните и местните администрации - типове услуги, ниво на електронизирането им, проблеми при предоставянето, предприети стъпки и решения, др.;
- двете страни да обменят добри практики на е-управление на регионално и местно ниво, които могат да бъдат приложени и в съседната държава;
- двете страни да създадат надеждни предпоставки и модели за трансгранично предоставяне на е-услуги.

Управлението на местно ниво вълнува хората в най-голяма степен, това е нивото, на което взаимодействат граждани и власти. Затова по същество това е мярка, която в огромна степен зависи от политическата воля, а не толкова от решаване на технически казуси. Тя произтича от разбирането, че администрациите в държавите членки на ЕС имат стремеж към управление с нарастващо гражданско участие, което изисква увеличаване на откритостта и откриване на нови канали за улесняване на достъпа до обществената

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



информация. В този смисъл администрациите в трансграничната зона Румъния - България може да създадат прецедент и модел за успешно трансгранично сътрудничество в сферата на електронното управление като един от елементите на съвременния демократичен процес.

В този смисъл е препоръчително сътрудничеството да обхване повече проявления на взаимодействията власти - граждани, така че предоставянето на е-услуги да бъде поставено в контекст, например:

- добри практики при обсъждане на общинските бюджети - превеждане на административния език на разбираемия език на всекидневие то чрез визуализация посредством компютърни приложения и организация на срещи;
- привличане на нестопанските организации към мониторинг и оценка на обществените политики - осигуряване на максимален достъп до информация чрез сайтовете на администрациите;
- проучване на интереса на гражданите и фирмите към обществените услуги - електронни допитвания или структурирани интервюта; и др.

Очаквани резултати от прилагането на мярката:

- създадени условия за кохезия между регионите на трансграничната зона Румъния - България и в сферата на административните услуги;
- подобро качество на административните услуги.

СЦ3.2 Анализ на най-търсените услуги от чужди граждани и фирми

В периода на подготовка на стратегията в румънските общини се предоставят 43 услуги, обединени в 10 типа; на ниво окръг се предоставят 51 услуги от 9 типа. В същия момент българските общински администрации предоставят 164 типа услуги (плюс 5 услуги, предоставяни от всички български администрации, независимо на кое ниво) в 15 области на

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



функционална компетентност, а българските областни администрации - 31 (плюс споменатите по-горе 5 услуги, предоставяни от всички български администрации, независимо на кое ниво).

Голяма част от услугите на регионално и местно ниво представляват интерес и за чужденци, респективно граждани и фирми от съседната държава, по редица причини (откриване и функциониране на фирма, заселване, трудова мобилност, брак и т.н.).

Необходимо е да се направи преглед и да се установи кои услуги има вероятност да бъдат предоставяни и на чужденци (извън малкото идентифицирани до момента, които са основно от типа документи за гражданска регистрация - удостоверение на чужд гражданин за сключен брак, акт за гражданско състояние и др.). В съвременния свят на по-голяма мобилност нараства вероятността чуждите граждани или фирмите, притежавани от тях, да имат нужда от административни услуги в по-широк кръг сфери - например, търговия, транспорт, общински имоти и др.

Прегледът на услугите, за които се установи по-голяма вероятност да се ползват и от чужди граждани, трябва да доведе до поредица от стъпки, предприети от администрациите в трансграничния регион. Тези стъпки са действия, улесняващи потребителите от съседната държава, например:

- пълно описание на идентифицираните услуги на английски и румънски (съответно български);
- превод на образците на изискваната документация на английски и румънски (съответно български);
- възможност за онлайн консултации на чужд език (по примера на чат каналите на компаниите за интернет търговия).

Изпълнението на тази мярка ще създава предпоставките за обмен на информация и данни между самите администрации от двете страни на границата, за което към настоящия момент няма прецедент.

Очаквани резултати от изпълнението на мярката:

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



- приоритизиране на услугите от най-голям интерес за чуждестранни граждани и фирми и по-конкретно - за потребителите от съседната страна;
- подготовка за осъществяване на мярка 3.3.3 за чуждоезикови версии на интернет страниците на местните администрации с акцент върху предоставяните услуги.

При описанието на тази мярка е полезно да преведем добър пример от съвместните действия, предприети преди няколко години от съседни общински администрации в Естония и Русия в рамките на проект "Увеличаване на капацитета на местните власти в предоставянето на електронни услуги в трансграничния район, обхващащ областите Ида-Виру, Естония, и Ленинград, Русия". Разработен е прототип на две трансгранични електронни услуги на общинските архиви в селищата Нарва, Сланци и Кингисеп, чрез които да се обменя информация за починали хора или данни за трудов стаж.

Идеята за създаване на тези трансгранични услуги възниква в резултат на преглед на услугите, за които има най-голям наличен или потенциален интерес от граждани на съседната държава - подобен на предложената в тази стратегия мярка. Установено е, че най-често се търсят данни за починали хора или информация за трудовия стаж, придобит в съседната държава. Установено е също, че предоставянето на исканата информация изисква голяма инвестиция от време и пари, тъй като за да бъдат предадени документите по официалния ред или общинският служител от архива трябва лично да пресече границата и да ги занесе, или да бъдат изпратени с куриер.

Експертите по проекта подробно проучват местните обществени услуги и възможностите за обмен на електронни документи между градските архиви от техническа гледна точка. Те установяват, че основното препятствие на трансграничния обмен на електронни документи се крие в разминаването на правните рамки на двете страни, поради което няма основа за взаимно

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



признаване на легитимността на електронните подписи. Въпреки пречките експертите се позовават на прецеденти на международен обмен на електронни документи между руските и естонските пенсионни фондове. Те разработват и описват схеми за електронно трансгранично взаимодействие между администрациите, което не нарушава руското или естонското законодателство. Между общините е подписано споразумение за обмен на електронни документи, а всички общински служители в архивите на пилотните общини получават персонализирани тестови идентификационни карти с реални сертификати за цифрова употреба заедно с четци за ID-карти, издадени от Естонския център за сертифициране (асоцииран партньор на проекта).

СЦЗ.3 Чуждоезикови версии на административните сайтове

Извършеното изследване в рамките на проект “Създаване на информационна мрежа за улесняване сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и гражданите в трансграничния регион България-Румъния - BG-RO E-GoverNet”, eMS ROBG-168, установи, че в трансграничната зона нито една администрация не предлага обслужване на чужд език. Голяма част от интернет сайтовете на публичните власти имат чуждоезикови версии (обичайно на английски), но е преведена общата информация за територията и администрацията.

Няма информация за предлаганите административни услуги, вероятно заради разбирането, че те засягат местните жители и фирми и не представляват интерес за гражданите и фирмите от други държави. Например, в проведеното изследване в българските области и общини са



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



намерени само две администрации с общо описание на предлаганите услуги на английски език.

Стратегическите документи за въвеждане и развитие на комплексното административно обслужване третират с особено внимание въпросите за разнообразието от канали за достъп до услугите, в които потребителят може да заяви необходимостта от услуга по писмен (хартиен или електронен) или устен път. Всички канали обаче остават затворени при наличието на езикова бариера и затова задължение на администрацията е да приложи действия за преодоляването ѝ.

Мярката изисква преосмисляне на разбирането за затворените в рамките на териториалната единица взаимоотношения и отварянето на информацията към чуждите граждани и фирми. С оглед на спецификата на трансграничната зона не е достатъчно информацията да бъде преведена само на английски език. Необходимо е да се направят чуждоезикови версии на румънски (за българските администрации) и на български (за румънските администрации) на интернет сайтовете, които да информират подробно за услугата, нормативното ѝ основание, изисквания, процедури, инструкции, заплащане и т.н. - аналогично на информацията на родния език.

Следващата стъпка е осъществяване на самата административна услуга с превод на чужд език, като в разглеждания трансграничен контекст това означава на български (за румънските потребители) и на румънски (за българските потребители) език. В контекста на трансграничното сътрудничество за общ регионален просперитет наличието на услуги на български и съответно на румънски за потребителите от съседната държава ще има огромен положителен ефект.

Необходимите ресурси за изпълнението на мярката са финансови средства за превод на информацията и поддържане на чуждоезиковите версии на страниците.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Очаквани резултати от мярката:

- улеснена трудова мобилност в трансграничната зона;
- подобряване на конкурентната среда в трансграничната зона чрез участие на фирми от съседната държава в обществените поръчки;
- положително въздействие върху общото развитие на трансграничната зона.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



4. ТРАНСГРАНИЧЕН КОНТЕКСТ НА СТРАТЕГИЯТА

Настоящата стратегия е разработена изцяло в трансграничния контекст Румъния - България, като е съобразена със следните факти, изводи и допускания:

- двете държави са на различно ниво в процеса на въвеждане и развитие на електронното управление, но и двете изостават от процесите в Европейския съюз и от сроковете, които сами са си поставили в началото;
- и в двете държави фокусът е почти изцяло върху националното ниво, като на регионалното и местното (области и съответно окръзи, общини) се отделя значително по-малко внимание отчасти заради приоритета на цитирания неведнъж принцип „отгоре-надолу“, но също и заради липса на разбиране, че на регионално/местно ниво трябва да се случва най-същественото взаимодействие власти - граждани (съответно фирми);
- административни услуги, предоставяни в трансграничен контекст, все още е концепция, която не се разглежда като възможност от нито една местна администрация, като се съди по документите за местно развитие и от страниците на териториалните администрации.

Настоящата стратегия е първи опит да се премести фокусът върху локалните аспекти на електронното управление и също така първи опит да се формулират цели и мерки за трансгранично електронно управление.

За нейното изпълнение е необходима политическа воля на управляващите на всички нива, инициатива на местните власти и работещи модели на трансгранично сътрудничество за общо регионално развитие, каквито вече не липсват: съвместни работни групи между териториалните администрации в България и в Румъния; участие на нестопанския сектор в ролята му на консултант, медиатор и оценител на въздействието; привличане на бизнеса като реален участник при формулиране на политики.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



5. КАЛЕНДАР НА МЕРКИТЕ

Заглавие на мярката	Период на осъществяване (в рамките 2018 - 2023)	Ангажирани институции	Забележки, допълнения
Мерки за постигане на стратегическа цел 1 <i>Осигуряване на условия за качествени публични услуги от администрациите, които улесняват сближаването на регионите от трансграничната зона Румъния - България и използването на общия потенциал за развитие</i>			
СЦ1.1 Фокус върху търсенето и интереса на	2018 - 2019	Общински администрации	

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



потребителите		Областни/окръжни администрации	
СЦ1.2 Унифициране на услугите за гражданите и бизнеса	2019	Централна власт	
СЦ1.3 Платформа на обществените услуги в трансграничната зона	2018 2019 - 2023	БЦПМСП Общински администрации Областни/окръжни администрации	Във втора колона са посочени два периода: 1) създаване на платформата (отговорност на БЦПМСП в рамките на проекта ROBG-168; 2) актуализиране на съдържанието

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



			(отговорност на посочените публични администрации)
СЦ1.4 Мониторинг и оценка на политиките	2019 - 2023	Общински администрации Областни/окръжни администрации НПО Браншови организации Организации в подкрепа на бизнеса	

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Мерки за постигане на стратегическа цел 2 Развитие на капацитета на администрациите от трансграничната зона Румъния - България да предоставят услуги на гражданите и фирмите от съседната държава

СЦ2.1 Инвестиции в ИКТ обучение	2018 - 2023	Общински администрации Областни/окръжни администрации	Отношение към мярката в ролята на изпълнители имат също държавните институти за развитие на капацитета на администрацията, образователни институции, включително
---------------------------------	-------------	--	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



			университети, НПО
СЦ2.2 Инвестиции в чуждоезиково обучение	2018 - 2023	Общински администрации Областни/окръжни администрации	Отношение към мярката в ролята на изпълнители имат също държавните институти за развитие на капацитета на администрацията, образователни институции, включително университети, НПО
СЦ2.3 Гъвкави форми за мотивация	2019 - 2023	Общински администрации	

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



		Областни/окръжни администрации	
Мерки за постигане на стратегическа цел 3 <i>Подобряване на комуникацията и взаимодействието между администрациите в трансграничната зона Румъния - България</i>			
СЦ3.1 Обмен на информация на местно ниво	2018 - 2019	Общински администрации Областни/окръжни администрации НПО	Посоченият период е само за установяване на консултацияния процес между администрациите от трансграничната зона, изпълнението е постоянно в целия период. Ролята на НПО е

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



			като консултант и фасилитатор на процеса
СЦ3.2 Анализ на най- търсените услуги от чужди граждани и фирми	2018 - 2019	Общински администрации Областни/окръжни администрации НПО, браншови организации, консултантски фирми	Анализът може да бъде възложен на външен изпълнител с опит в публичните политики В тази мярка публичните администрации имат ролята на инициатор, а частните субекти - на изпълнител
СЦ3.3 Чуждоезикови версии на административните	2018 - 2020	Общински администрации	

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



сайтове		Областни/окръжни администрации	
---------	--	-----------------------------------	--

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Използвани съкращения

БСК	Българска стопанска камара
БЦПМСП	Сдружение „Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия“ - Русе
ДАЕУ	Държавна агенция „Електронно управление“, България
Е-демократия	Електронна демокрация
Е-управление	Електронно управление
ЕК	Европейска комисия
ЕП	Европейски парламент
ЕС	Европейски съюз
ЕУ	Електронно управление
ИИСДА	Интегрирана информационна система за държавната администрация
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
ИПИ	Институт за пазарна икономика
КАО	Комплексно административно обслужване
МС	Министерски съвет
МРРБ	Министерство на регионалното развитие и благоустройството на България
НПО	Юридическо лице с нестопанска цел, неправителствена организация, нестопанска организация
ООН	Организация на обединените нации
ОП	Оперативна програма

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



ПИК	Персонален идентификационен код
ПИН	Персонален идентификационен номер
AADR	Агенция за цифрова програма на Румъния
EURES	EUROpean Employment Services, европейски услуги по заетостта
European e-Justice Portal	Портал за европейско електронно правосъдие
IT	Information Technology
MCSI	Министерството на комуникациите и информационното общество на Румъния
PIAPs	Public Internet Access Points, точки за обществен достъп до интернет
SALAR	Организация на общините и окръжните съвети на Швеция
SEAP	Румънска електронна платформа за обществени поръчки
SMART	Specific, Measurable, Accepted, Realistic, Time-bound

Използвани източници на информация

На български език

ЗАКОН за администрацията

Закон за електронното управление

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Наредба за Административния регистър

Наредба за административното обслужване

Наредба за електронните административни услуги

Единен портал за електронни административни услуги e-gov.bg

Интегрирана информационна система на държавната администрация
ИИСДА

Държавна агенция „Електронно управление“, официален сайт

Единно звено за контакт, официален сайт psc.egov.bg

Институт по публична администрация, официален сайт

Базисен модел на комплексно административно обслужване

Стратегия за развитието на електронното управление в Република
България 2014-2020

Пътна карта за изпълнение на Стратегия за развитие на електронното
управление в Република България за периода 2016-2020 г.

Национална програма за развитие „България 2020“

Тригодишен план за действие за изпълнението на Националната
програма за развитие „България 2020“ в периода 2017-2019 г.

Национална програма за реформи 2012-2020 г.

Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 - 2020 г.

Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната
администрация 2015 - 2020 г.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Концепция за подобряване на административното обслужване в
контекста на принципа "Едно гише"

Национална програма „Цифрова България“

„Стига вече“, сравнителен анализ Естония - България на
Българската стопанска камара

Доклад от изпълнение на публична покана с предмет „Проучване и
анализ на публична информация и услуги в българската част на
трансграничния регион на България-Румъния“

Публикации на Медиапул

Публикации на Капитал

Изследвания на Института за пазарна икономика: „Бавното развитие на
електронното управление в България“, „Какво ни подсказват икономическите
центрове в България“, др.

„Установяване на обществени нагласи по отношение на същността,
целите, основните приоритети и очаквани резултати от електронното
управление на Република България“, проучване на „Галъп интернешънъл“ по
поръчка на Държавна агенция „Електронно управление“, декември 2017

„Преоткриване на публичните услуги за 21-ви век. Сравнителен анализ
на електронните реформи в Естония, България и Румъния“, изследване на
Европейски либерален форум

„Е-демократия и участие на гражданите в управлението“, статия на
доц. д-р Мария Николова, Департамент „Публична администрация“, Нов
български университет

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Стратегия „Европа 2020”

Програма в областта на цифровите технологии за Европа

План за действие eEurope 2005

Стратегия на ЕС за цифров единен пазар, ЕК

Декларация на министрите, отговорни за политиките по електронно правителство на Европейския съюз, 2009 г., Малмьо

План за действие на ЕС за електронно управление през периода 2016 - 2020, ЕК

ДОКЛАД относно електронната демокрация в Европейския съюз: потенциал и предизвикателства (2016/2008(INI)), Комисия по конституционни въпроси, ЕП

На румънски език

На румънски език

Ziarul Financiar (2017): Anca Olteanu - “Ghiseul.ro si-a triplat numarul utilizatorilor, tranzactiilor si platilor in primul trimestru”

Agentia pentru agenda digitala a Romaniei, Manual de utilizare

Punctul de contact unic electronic E-Guvernare, официален сайт

Hotărârea nr. 245 din 7 aprilie 2015 pentru aprobarea Strategiei naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020

<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/168066>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Стратегия на национална privind Agenda Digitală pentru România 2020

http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/Strategia_nationala_privind_Agen_da_Digitala_pentru_Romania_2020.pdf

Nota de Fundamentare -HG nr.245/07.04.2015

<http://gov.ro/ro/guvernul/procesul-legislativ/note-de-fundamentare/nota-de-fundamentare-hg-nr-245-07-04-2015&page=22>

Legislația românească în ceea ce privește comunicațiile și intercomunicarea digitală <https://www.comunicatii.gov.ro/legislatie/>

Hotărârea de guvern 908/2017 pentru aprobarea Cadrului Național de Interoperabilitate, cu Anexă. (publicat la 28.12.2017)

Ordin comun al ministrului comunicațiilor și societății informaționale, al ministrului educației naționale, al ministrului muncii și justiției sociale și al ministrului finanțelor publice nr. 1168/2017//3024/2018//492/2018//3337/2017 privind încadrarea în activitatea de creare de programe pentru calculator. (publicat în MO nr 52, Partea I, 18.01.2018)

Ordin pentru aprobarea normelor metodologice privind Sistemul Electronic National de plata online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar. (publicat la 21.04.2016)

HG nr. 414/2015 privind aprobarea Programului pentru implementarea Planului Național de Dezvoltare a Infrastructurii - NGN (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 245/2015 pentru aprobarea Strategiei naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020 (publicat la 14.01.2016)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



HG nr. 432/2015 pentru aprobarea Acordului încheiat între Guvernul României și Guvernul Statului Istrael pentru cooperare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 321/2015 privind aprobarea Acordului încheiat între Guvernul României și Guvernul Republicii Bulgaria pentru cooperare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 503/2015 pentru aprobarea Acordului dintre Guvernul României și Guvernul Ungariei privind interconectarea la frontiera de stat româno-ungară a unei infrastructuri transfrontaliere de rețea optică (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 57 din 28 ianuarie 2015 privind compatibilitatea electromagnetică

HG nr. 130 din 25 februarie 2015 privind echipamentele radio și echipamentele terminale de comunicații electronice și recunoașterea mutuală a conformității acestora

HG nr. 963/2014 privind aprobarea indicatorilor tehnico-economici aferenți obiectivului de investiții „Ro-NET” (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 494/2011 privind înființarea Centrului Național de Răspuns la incidente de Securitate Cibernetică - CERT-RO (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 1132/2013 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Agenda Digitală a României (publicat la 14.01.2016)

HG nr. 548/2013 privind organizarea și funcționarea Ministerului pentru Societatea Informațională (publicat la 14.01.2016)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



HG nr. 271/2013 pentru aprobarea Strategiei de securitate cibernetică a României și a Planului de acțiune la nivel național privind implementarea Sistemului național de securitate cibernetică

Ordin nr. 492/2009 privind Normele tehnice și metodologice pentru aplicarea Legii nr. 451/2004 privind marca temporală

Lege nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică

Ordin nr. 389/2007 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță

Legea nr. 239/2005 privind modificarea și completarea unor acte normative din domeniul comunicațiilor

Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice

Lege nr. 451/2004 privind marca temporală

Hotărâre nr. 1308/2002 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic

Lege nr. 365/2002 privind comerțul electronic

Lege nr. 455/2001 privind semnătura electronică

Hotărâre nr. 1259/2001 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică

REGULAMENTUL nr. 531/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2012 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



DIRECTIVA 2009/140/CE a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivelor 2002/21/CE privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, 2002/19/CE privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora și 2002/20/CE privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice.

DIRECTIVA 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului.

RECOMANDAREA COMISIEI 2007/879/CE din 17 decembrie 2007 privind piețele relevante de produse și de servicii din sectorul comunicațiilor electronice care pot face obiectul unei reglementări ex ante, în conformitate cu Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice.

DIRECTIVA 2006/24/CE din 15 martie 2006 privind stocarea datelor generate sau procesate de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice destinate publicului.

RECOMANDAREA COMISIEI din 23 iulie 2003 privind procedura de notificare, termenele și procedura de consultare stipulate în articolul 7 al Directivei 2002/21/EC a Parlamentului European și a Consiliului privind cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



РЕКОМАНДАЦИЯта от 11 февруари 2003 г. на Комисията на Европейския съюз относно пазарите, свързани с продуктите и услугите на електронните комуникации, за които е възможно установяване на изискванията преди, съгласно Директивата 2002/21/ЕО относно общият рамък за установяване на изискванията за мрежите и услугите на електронните комуникации.

ДИРЕКТИВАта 2002/77/ЕО от 16 септември 2002 г. относно конкуренцията на пазарите на услугите и мрежите на електронните комуникации.

ДИРЕКТИВАта 2002/58/ЕО от 12 юли 2002 г. относно обработката на данни с личен характер и защита на личния живот в сектора на електронните комуникации.

РЕШЕНИЕТО на Комисията 2009/978/ЕО за изменение на Решението 2002/622/ЕО за създаване на група за политика в областта на спектъра на радиочестотите.

ДИРЕКТИВАта 2002/39/ЕО от 10 юни 2002 г. на Европейския парламент и на Съвета относно изменение на Директивата 97/67/ЕО относно либерализацията в сферата на услугите на пощата.

ДИРЕКТИВАта 2002/22/ЕО от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите относно мрежите и услугите на електронните комуникации.

ДИРЕКТИВАта 2002/21/ЕО от 7 март 2002 г. относно общият рамък за установяване на изискванията за мрежите и услугите на електронните комуникации.

ДИРЕКТИВАта 2002/20/ЕО от 7 март 2002 г. относно разрешаването на мрежите и услугите на електронните комуникации.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



DIRECTIVA 2002/19/EC din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora.

DECIZIA 676/2002/EC din 7 martie 2002 privind cadrul de reglementare pentru politicile de spectru în cadrul Comunității Europene.

DIRECTIVA 1999/5/EC privind echipamentele radio și echipamentele terminale de telecomunicații și recunoașterea mutuală a conformității acestora.

DIRECTIVA 97/67/EC din 15 decembrie 1997 a Parlamentului European și a Consiliului cu privire la regulile comune pentru dezvoltarea pieței interne Comunitare a serviciilor poștale și îmbunătățirea calității serviciilor.

DIRECTIVA 91/287/CEE din 3 iunie 1991 privind desemnarea benzilor de frecvențe cu scopul introducerii coordonate a sistemului DECT (Digital European Cordless Telecommunications) în Comunitatea Europeană.

DIRECTIVA 2004/108/CE din 15 decembrie 2004 referitoare la apropierea legislațiilor statelor membre cu privire la compatibilitatea electromagnetică și care abrogă directiva 89/336/CEE.

DIRECTIVA 87/372/CEE din 25 iunie 1987 privind rezervarea benzilor de frecvențe cu scopul introducerii coordonate a sistemului public celular terestru digital pan-european de comunicații în Comunitatea Europeană.

DIRECTIVA 2009/114/CE de modificare a Directivei 87/372/CEE a Consiliului privind benzile de frecvență care urmează să fie rezervate pentru introducerea coordonată în Comunitate a telecomunicațiilor mobile terestre digitale celulare pan-europene publice.

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregbgbg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



DECIZIA (UE) 2015/2240 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 de instituire a unui program privind soluțiile de interoperabilitate și cadrele comune pentru administrațiile publice europene, întreprinderi și cetățeni (programul ISA2) ca mijloc de modernizare a sectorului public.

REGULAMENTUL (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE.

DIRECTIVA 2013/37/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de modificare a Directivei 2003/98/CE privind reutilizarea informațiilor din sectorul public.

DIRECTIVA 2008/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 februarie 2008 de modificare a Directivei 97/67/CE cu privire la realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității.

DIRECTIVA 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice.

DIRECTIVA 2002/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 iunie 2002 de modificare a Directivei 97/67/CE privind continuarea deschiderii spre concurență a serviciilor poștale ale Comunității.

DIRECTIVA 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic).

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



На английски език

European Commission (2006): i2010 eGovernment Action Plan:
Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All

European Commission (2010): The European eGovernment Action Plan
2011-2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative
Government

European Commission (2016): EU eGovernment Action Plan 2016-2020.
Accelerating the Digital Transformation of Government

United Nations E-Government Survey 2008, 2010, 2012, 2016

A Digital Single Market Strategy - Analysis and Evidence, EC

Policy e-Government&Digital Public Services, EC

The “Once-Only Principle” project (TOOP), EC

Project on e-services for cross-border municipal archives in Estonia and
Russia

e-governance Academy, Talin, официален сайт

Project “The FORSEE - Regional ICT Foresight exercise for Southeast
European countries”

“eDemocracy and eParticipation. The precious first steps and the way
forward”, European Liberal Forum

World Bank (1996): The Worldwide Governance Indicators project

World Bank (2015): Brief - e-Government

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



OECD: The E-Government Imperative. OECD Journal on Budgeting 3(1) (2003).

See Ake Gronlund (2010): “Ten Years of E-Government: The ‘End of History’ and New Beginning”, In: Wimmer M.A., Chappelet J.L., Janssen M., Scholl H.J. (eds) Electronic Government. EGOV 2010. Lecture Notes in Computer Science (Berlin, Springer)

M. Howard (2001): “E-Government across the globe: How will ‘e’ change government?”, Government Finance Review

R. Heeks (2001): “Understanding e-governance for development”, I-Government Working Paper No. 11 (Manchester, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester).

B. Harris (2000): E-Governance

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: “What is Good Governance?”

M. Moon (2002): “The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality”, Public Administration Review

S. Jain Palvia, S. Sharma (2007): “E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World”, International Conference on E-Governance

G. Zaimes, K. Kalampouka, D. Emmanouloudis (2012): “The Scope of e-Government in the European Union and Potential Applications to the Water Framework Directive”, Sosyo-Ekonomi Review

Brief analysis of E-Governance in Romania

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз

www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЪЩЕ



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



City Hall Service - list

County Council Service - list

Проект “Създаване на информационна мрежа за улесняване
сътрудничеството между публичните власти, НПО, бизнеса и
гражданите в трансграничния регион България-Румъния - BG-RO E-
GoverNet”, код на проекта eMS ROBG-168

Бизнес център за подпомагане на малки и средни предприятия

7000 Русе, ул. Кресна 14, Тел./Факс: 082 821472,

<http://bsc.smebg.net/>; bsc@smebg.net

Дата на публикацията: март 2018