



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



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“**



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Съдържание

I. УВОД	5
II. ПРОУЧВАНЕ НА НАСТОЯЩАТА СИТУАЦИЯ	9
1. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВИДИН:	18
1.1. Областна администрация Видин	18
1.2. Общинска администрация Видин	19
1.3. Общинска администрация Белоградчик	20
1.4. Общинска администрация Брегово	21
1.5. Общинска администрация Димово	22
2. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ МОНТАНА:	22
2.1. Областна администрация Монтана	22
2.2. Общинска администрация Монтана	23
2.3. Общинска администрация Берковица	24
2.4. Общинска администрация Бойчиновци	25
2.5. Общинска администрация Лом	26
3. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВРАЦА:	27
3.1. Областна администрация Враца	27
3.2. Общинска администрация Враца	28
3.3. Общинска администрация Бяла Слатина	29
3.4. Общинска администрация Криводол	30
3.5. Общинска администрация Козлодуй	31
3.6. Общинска администрация Мездра	32
4. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ПЛЕВЕН:	33
4.1. Областна администрация Плевен	33
4.2. Общинска администрация Плевен	34
4.3. Общинска администрация Долна Митрополия	35
4.4. Общинска администрация Левски	36
4.5. Общинска администрация Никопол	37
4.6. Общинска администрация Червен бряг	37
5. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО:	39
5.1. Областна администрация Велико Търново	39

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



5.2.	Общинска администрация Велико Търново.....	39
5.3.	Общинска администрация Горна Оряховица	40
5.4.	Общинска администрация Павликени	41
5.5.	Общинска администрация Полски Тръмбеш.....	42
5.6.	Общинска администрация Свищов.....	43
6.	АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ РУСЕ:	44
6.1.	Областна администрация Русе	44
6.2.	Общинска администрация Русе.....	45
6.3.	Общинска администрация Бяла	46
6.4.	Общинска администрация Ветово	47
6.5.	Общинска администрация Иваново.....	48
6.6.	Общинска администрация Сливо поле.....	49
7.	АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ РАЗГРАД:	50
7.1.	Областна администрация Разград	50
7.2.	Общинска администрация Разград	50
7.3.	Общинска администрация Исперих.....	51
7.4.	Общинска администрация Кубрат	52
7.5.	Общинска администрация Самуил	53
8.	АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ СИЛИСТРА:	54
8.1.	Областна администрация Силистра.....	54
8.2.	Общинска администрация Силистра.....	55
8.3.	Общинска администрация Главница.....	56
8.4.	Общинска администрация Дулово	57
8.5.	Общинска администрация Тутракан	58
9.	АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ДОБРИЧ:	59
9.1.	Областна администрация Добрич.....	59
9.2.	Общинска администрация Добрич	59
9.3.	Общинска администрация Добричка.....	60
9.4.	Общинска администрация Балчик.....	61
9.5.	Общинска администрация Генерал Тошево.....	62
9.6.	Общинска администрация Каварна	63
9.7.	Общинска администрация Тервел.....	64
III.	АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ	65

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



IV. СЪЩЕСТВУВАЩИ ДОБРИ ПРАКТИКИ. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ В ИЗСЛЕДВАНИТЕ ВИДОВЕ АДМИНИСТРАЦИИ.	77
1. Съществуващи добри практики.....	77
1.1. Република Чехия	77
1.2. Австрия	78
1.3. Дания	79
1.4. Естония.....	79
2. Препоръки за подобряване на услугите в изследваните видове администрации.....	80
V. ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ:	85
VI. РАВНИ ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ:.....	86



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



I. УВОД

Настоящият документ представлява крайният резултат от техническото изпълнение на публична покана с предмет: **„Проучване и анализ на публична информация и услуги в българската част на трансграничния регион на България - Румъния“**, с Възложител Сдружение „Бизнес Център за Подпомагане на Малки и Средни Предприятия – Русе.

Съгласно изискванията на Възложителя основната цел на поръчката е проучване на административните услуги, предлагани от местните публични власти в българската част на трансграничния регион, анализ на получената информация и разработване на препоръки за подобряване процесите на тяхното предлагане. Основен акцент в проучването е поставен върху това каква част от тези услуги се предлагат в електронен вариант (онлайн) или дали се предлага информация на други езици освен български. По същество проучването включва изследване на публичните административни услуги и информацията свързана с тях, предоставяна от общините и областните администрации в трансграничния регион на България. В проучването се взеха под внимание и получените резултати от проведеното от Възложителя анкетно проучване, касаещо достъпността и удовлетвореността от административните услуги, предлагани от териториалните администрации. Акумулираните данни са анализирани и въз основа на направената експертиза са изведени предложения и препоръки за облекчаване и подобряване нивото на предоставяне на публични услуги за граждани и бизнес. В доклада са идентифицирани съществуващите общи проблеми и затруднения в областта на административното обслужване и възможностите за неговото потребление. Наред с препоръките за подобряване административното обслужване, докладът съдържа информация за добри практики, които могат да бъдат приложени.

Проучването обхваща общински и областни администрации от българската част на трансграничния регион на България – Румъния, които съгласно направеното техническо предложение са както следва:

1. Администрации от Област Видин:
 - Областна администрация Видин;
 - Общинска администрация Видин;
 - Общинска администрация Белоградчик;
 - Общинска администрация Брегово;
 - Общинска администрация Димово;

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. Администрации от Област Монтана:
 - Областна администрация Монтана;
 - Общинска администрация Монтана;
 - Общинска администрация Берковица;
 - Общинска администрация Бойчиновци;
 - Общинска администрация Лом;
3. Администрации от Област Враца:
 - Областна администрация Враца;
 - Общинска администрация Враца;
 - Общинска администрация Бяла Слатина;
 - Общинска администрация Криводол;
 - Общинска администрация Козлодуй;
 - Общинска администрация Мездра;
4. Администрации от Област Плевен:
 - Областна администрация Плевен;
 - Общинска администрация Плевен;
 - Общинска администрация Долна Митрополия;
 - Общинска администрация Левски;
 - Общинска администрация Никопол;
 - Общинска администрация Червен бряг;
5. Администрации от Област Велико Търново:
 - Областна администрация Велико Търново;
 - Общинска администрация Велико Търново;
 - Общинска администрация Горна Оряховица;
 - Общинска администрация Павликени;
 - Общинска администрация Полски Тръмбеш;
 - Общинска администрация Свищов;
6. Администрации от Област Русе:
 - Областна администрация Русе;
 - Общинска администрация Русе;
 - Общинска администрация Бяла;
 - Общинска администрация Ветово;
 - Общинска администрация Иваново;
 - Общинска администрация Сливо поле;
7. Администрации от Област Разград:
 - Областна администрация Разград;
 - Общинска администрация Разград;

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



- Общинска администрация Исперих;
- Общинска администрация Кубрат;
- Общинска администрация Самуил;

8. Администрации от Област Силистра:

- Областна администрация Силистра;
- Общинска администрация Силистра;
- Общинска администрация Главница;
- Общинска администрация Дулово;
- Общинска администрация Тутракан;

9. Администрации от Област Добрич:

- Областна администрация Добрич;
- Общинска администрация Добрич;
- Общинска администрация Добрич – селска;
- Общинска администрация Балчик;
- Общинска администрация Генерал Тошево;
- Общинска администрация Каварна;
- Общинска администрация Тервел;

Фокусът на настоящия документ неслучайно пада върху териториалните администрации в трансграничния регион на България – Румъния. Областните и общинските администрации са създадени със закон и на тях им са вменени функции във връзка с осъществяването на изпълнителната власт. В тази връзка те са институциите, които пряко предоставят на гражданите, бизнеса и неправителствения сектор най-много на брой административни услуги. Ето защо е необходимо те да осигурят най-добрите възможности за предоставяне на административни услуги, и то по различни, адекватни на спецификата на всяка услуга и изискванията на потенциалните ѝ клиенти, канали за достъп. По същество административното обслужване следва да бъде ориентирано „отвън-навътре“, като на преден план са нуждите и очакванията на потребителите. Трябва да се има предвид, че те обикновено взаимодействат с администрацията не по своя воля, а поради необходимостта да получат административна услуга, произтичаща по силата на закона. Администрациите трябва да отчитат и обстоятелството, че удовлетвореността на гражданите и организациите от високото качество на услугите изгражда доверие в институциите и поддържа демократичните ценности. В контекста на тези реалности е нужно да се види какво е същинското административното обслужване на местно ниво. Как съответните администрации осигуряват достъп до предлаганите от тях услуги и има ли развитие на



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



електронните административни услуги. Установяване на реалното ниво на административното обслужване, от страна на местните администрации, е важен фактор за бързото и ефективно въвеждане на електронното управление. А неговите стратегически цели са предоставяне на висококачествени административни услуги, намаляване на административната тежест и възможностите за корупционни практики, подобряване на бизнес средата и повишаване удовлетвореността на гражданите и организациите.

Така определени, избраните администрации обхващат целия трансграничен регион и включват над 70% от населението в него. Налице е представителност на обхвата, подsigуряваща актуални данни при провеждане на проучването, а те от своя страна доведоха до извършването на детайлен анализ.

В изпълнението на възложените задачи е използвана комбинация от няколко традиционни подхода, чрез които бяха осигурени нужните количествени и качествени резултати. Комбинацията от подходи, които бяха използвани са:

Изследователски подход – за набиране на първичната информация касаеща публичните услуги, които изследваните администрации предлагат, включително в електронен вариант.

- ❖ Проучвателен подход – за набиране на информация от вторични данни, касаещи всички основни аспекти на услугите, предлагани от изследваните администрации. Подходът бе приложен при проучване на възможностите и пречките за разработване и предлагане на повече електронни административни услуги, както и нивото на готовност и съществуващия капацитет в самите администрации за предлагане на такива;
- ❖ Описателен подход – бе използван при анализа на събраната информация и разработването на препоръки за подобряване на услугите. Използването на подхода бе важно за маркиране и представяне на съществуващите характеристики и тяхното пряко и косвено влияние върху административните процеси на изследваните обекти;
- ❖ Индуктивен подход (логически подход) – бе приложен във всички основни етапи от реализацията на възложените работни задачи. Чрез използването на този подход в отделните работни дейности се осигури извличане на информация от “отдолу нагоре”, т.е. от конкретното към общото. Също така чрез подходът се реализира обобщаване на установени факти, получени в резултат на проведеното проучване.

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



II. ПРОУЧВАНЕ НА НАСТОЯЩАТА СИТУАЦИЯ

Държавното административното обслужване е един от основните измерители за ефективното функциониране на всяка държава и за правилното прилагане на принципите на доброто управление. По същество административното обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от органите на изпълнителната власт или други държавни органи в предвидените в закон случаи, както и дейността по извършване на административни услуги от организации овластени за това със закон. Административно обслужване се осъществява и от организации, предоставящи обществени услуги, при и по повод на тяхното предоставяне. В този смисъл субекти на административното обслужване могат да бъдат всички структури от системата на публичната администрация. Административното обслужване е непосредствено свързано с предоставянето на административни услуги.

Легалната дефиниция за административно обслужване гласи:

"Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

"Административна услуга" е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

По безспорен начин се налага изводът, че действащото българско законодателство урежда по един изключително ясен начин материята относно административното обслужване.

Законът за администрацията въвежда единен модел за организация на административните структури в изпълнителната власт, който е представен в Административния регистър. Поддържането на публичен Административен регистър е регламентирано в Закона за администрацията и подпомага постигането на откритост, достъпност и координация в работата на държавната администрация, включително и при представянето на съответните административни услуги

Информацията в Административния регистър се въвежда и актуализира от служители от съответната администрация. В Регистъра не се въвеждат данни, които представляват класифицирана информация и лични данни. За поддържане на Регистъра отговаря Администрацията на Министерския съвет. Новата версия на Административния регистър се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) - <https://iisda.government.bg/>.

Част от Административния регистър е Регистърът на услугите, в който се съдържа информацията от досега поддържания Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

Според информацията в действащата Интегрирана информационна система за държавната администрация /ИИСДА/ българската администрация предоставя общо **над 2580 услуги**. Те са разпределени както следва:

- 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.;

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



За всяка една от тези услуги в Интегрирана информационна система за държавната администрация /ИИСДА/ се съдържа подробна информация относно:

- Област на функционална компетентност;
- Правно основание за извършване на услугата;
- Име на администрацията /централна, специализирана, областна или общинска) предлагаща услугата, като за всяка една администрация има конкретна информация за:
 - Срок за предоставяне на услугата;
 - Срок на действие на документа / индивидуалния административен акт;
 - Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата;
 - Орган, пред който може да се обжалва индивидуалния административен акт;
 - Административни звена, в които се подават документите и се получава информация за конкретната услуга, включително и информация за контакт с посочените звена;
 - Изисквания, процедури и инструкции за извършването на административната услуга;
 - Образци на формуляри;
 - Нормативната уредба, регламентираща административната услуга;
 - Информация за размера на административните такси;

В своята същност Регистърът на услугите представлява подробен информационен ресурс за всички предлагани услуги от държавната администрация. Чрез него потребителите лесно могат да намерят нужните данни за търсените административни услуги и институциите които ги предлагат. За всяка административна услуга в Административния регистър е вписана подробна информация за начина и сроковете за предоставянето им, и има възможност за извършването на справки. Важна част от функционалността за извършване на справки е възможността да бъде получена информация за предоставяните електронни административни услуги /ЕАУ/ от администрациите.

Имайки предвид изискванията на Възложителя, Сдружение „Бизнес Център за Подпомагане на Малки и Средни Предприятия – Русе, в настоящия документ приоритетно внимание ще бъде отделено на електронните административни услуги, процесите по тяхното предоставяне и развитие.

Развитието на електронното управление и специално на електронните услуги, които се предлагат от държавната администрация в България, е заявен приоритет на всички правителства след 2000 г. След присъединяването на страната на ЕС се констатира, че тя е

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



значително изостанала в технологичното модернизиране на държавната администрация и оптимизирането на нейната работа, в сравнение с повечето от останалите страни-членки. С оглед на това е важно да се следят политиките за развитието на електронните услуги през последните няколко години.

Именно с тази цел Института за пазарна икономика /ИПИ/ прави специално проучване за развитието на електронното управление в България, и конкретно за предоставяните електронни услуги в периода 2012 – 2014 г. За да получат достоверни данни за своето проучване и последващия анализ на нивото и развитието на онлайн услуги, предлагани от местната администрация, експертите от ИПИ използват официалните годишни отчети на общинските администрации в страната за периода 2012-2014 година.

Тук е мястото да се уточни, че нивото на електронните услуги, предоставяни от различните държавни администрации, официално се оценява по четиристепенна скала, според Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, която е:

Ниво	Описание
Ниво 0	Услугите не са електронизирани и няма представена онлайн информация за начини и места на заявяване, срокове и такси.
Ниво 1	Информация: предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси.
Ниво 2	Информация: предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси.
Ниво 3	Двустранна комуникация: заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи и/или електронна обработка на формуляри (електронни форми) и електронна персонална идентификация на



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО

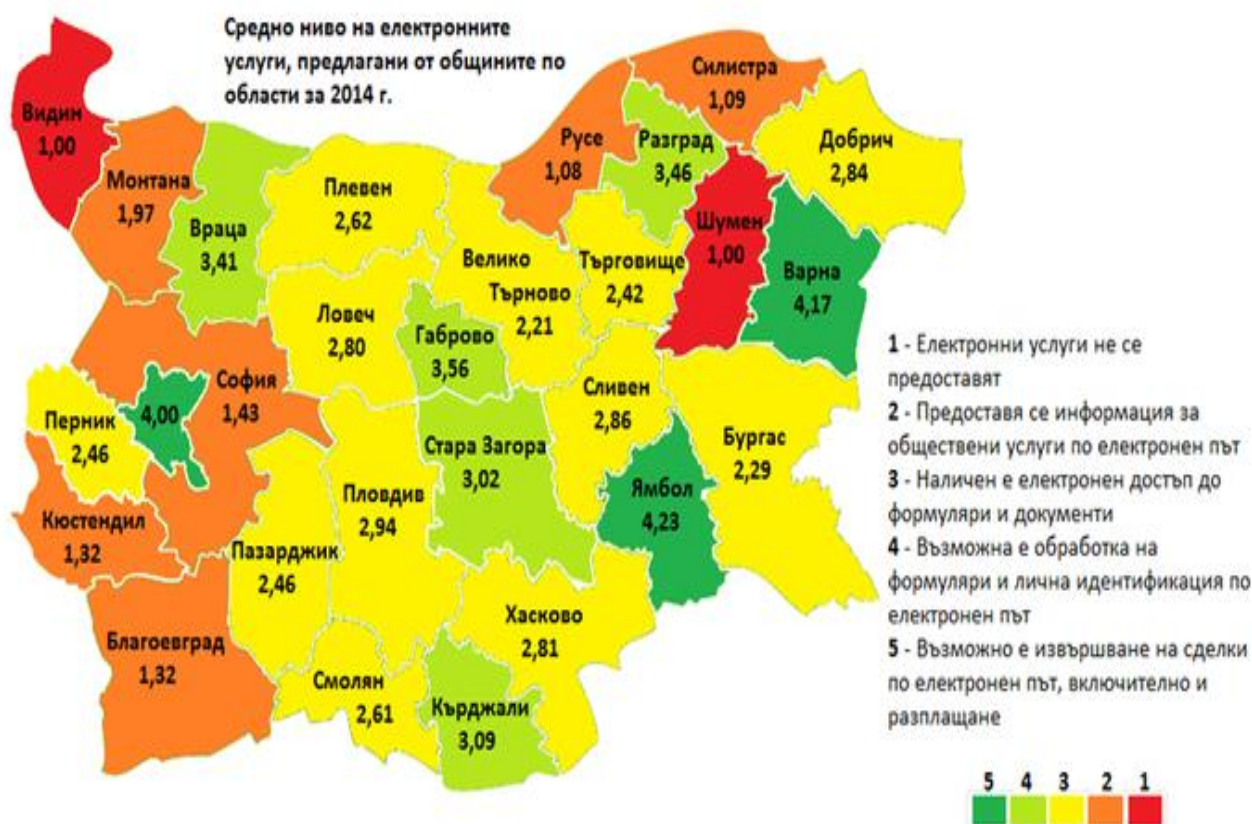


	потребителите.
Ниво 4	Извършване на сделки и/или транзакции по услуги от Ниво 3 включващи онлайн разплащане и доставка.

В своето изследване и за целите на своя анализ екипът на ИПИ адаптира скалата в петстепенна, както следва:

-  **Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;**
-  **Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;**
-  **Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи;**
-  **Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път;**
-  **Пето ниво (5) - възможно е извършване на сделки по електронен път, включително и електронно разплащане.**

Чрез събраните данни за всички общини ИПИ изчислява среднопретеглени величини по области, като се претеглят общинските нива на развитие на електронните услуги с населението във всяка община. Получените резултати са показани на картата долу, на която ясно може да се види средното ниво на развитие на електронни услуги по области за 2014 година:



Източник: ИПИ

Илюстрирани така данните показват най-добре и най-зле представящите се области към 2014 година. По отношение на обекта на настоящия доклад, трансграничния регион България – Румъния, може да се констатира че в този период той е бил много контрастен в това отношение. Най-слабо представящата се област е Видин (1,00). Сравнително ниско е нивото е в областите Русе (1,08), Силистра (1,09) и Монтана (1,97). Като среден може да се определи напредъка в областите Плевен (2,62), Велико Търново (2,21) и Добрич (2,84). Най-напредничави са областите Враца (3,41) и Разград (3,46). Въз основа на представените данни следва да се отчете, че в изследвания период нито една област от трансграничния регион не предлага електронни услуги от нива 4 и 5, което се явява и сериозна пречка за икономическото им развитие.

Екипът на ИПИ прави и детайлен преглед на динамиката в нивото на електронните услуги, предоставяни от общинските администрации по области, отново в същия период. На



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



таблицата долу са разписани степените на предоставяне на услуги по електронен път за периода 2012-2014 г., отново средно претеглени по населението във всяка една община.

Степен на предоставяне на е-услуги от общинските администрации, по области за периода 2012-2014 г.

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

Източник: ИПИ

От данните се вижда, че в 21 области нивото на услугите, предоставяни по електронен път, се е повишило, в 6 се е влошило и в 2 няма промяна от 2012 г. до 2014 г. Конкретно за трансграничния регион, ясно се вижда че в три общински администрации

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



(Видин, Монтана и Русе) има отрицателна промяна, а при една (Разград) е без изменение. При останалите пет нивото се покачило, като най-отчетлив е резултата на Община Плевен. Информацията от таблицата 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 област.

Статистически трябва да се отбележи, че областите, в които нивото се е подобрило, са значително повече спрямо тези, в които се е влошило или не се е променило, което само по себе си е някакъв позитивен знак за развитието на електронните административни услуги България. От ИПИ отбелязват, че е тревожен фактът, че в области като Видин и Русе, които през 2012 г. имат едни от най-ниските стойности за страната, 1,13 и 1,12 респективно, ситуацията не се е подобрила, а напротив, дори се е влошила за периода. Това говори за неприоритетно поставяне на политиките за развитие на електронните административни услуги в посочените администрации.

Като цяло обаче, поради позитивните промени в повечето области, средно за страната услугите, предоставяни по електронен път от общините, са с едно ниво по-високи през 2014 г. (2,81) спрямо 2012 г. (1,75), което съответства на преход от 2-ра степен, съответстваща на наличие на информация, до 3-та степен, която показва възможност за изтегляне на бланки и формуляри. Все пак, обаче, тази степен на развитие е далеч от възможностите за истински електронни услуги, които предполагат двустранна комуникация между клиента и администрацията, както и възможност за извършване на трансакции по електронен път.

В своя анализ ИПИ правят още една важна констатация, която е свързана с броя общини, групирани по нивата на електронните им услуги. Разглеждайки данните по този критерий ще се види, че всъщност ситуацията на ниво държава е по-лоша, отколкото бихме предположили на база горните данни. На таблицата долу може да се види какъв е бил броят общини, които са предлагали дадено ниво на електронни услуги, за всяка една година от периода 2012-2014 г.:



	2012	2013	2014
Ниво 1	200	189	179
Ниво 2	6	11	4
Ниво 3	35	39	43
Ниво 4	12	17	22
Ниво 5	8	7	13

Източник: ИПИ

Както се вижда, повечето общини в страната все още са на ниво 1, т.е. не предлагат никакви електронни услуги, според годишните им отчети. Въпреки че за периода техният брой е паднал от 200 на 179, а броят на общините, предлагащи електронни услуги на нива 3, 4 и 5, се е покачил общо с 23, това е изключително малък напредък за цели три години. Тоест, от 2012 до 2014 г. броят на общините, които не предлагат никакви е-услуги, е паднал само с около 10%, а броят на общините, предлагащи електронни услуги на ниво по-високо от 2, се е увеличил с 42%.

В действителност развитието на електронното правителство е една много важна стъпка за оптимизиране и модернизиране на държавната администрация. Това важи с особена тежест в настоящата действителност, имайки предвид политиките на ЕС в тази област и като пример може да се даде Регламент (ЕС) № 910/2014, отнасящ се до електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО. Едно по-широко и качествено предлагане на услуги по електронен път от страна на общинските администрации сериозно би подобрило административното обслужване и би спестило време и пари на данъкоплатците чрез съкращаване на ненужни разходи и процедури. Въпреки че за последните няколко години средното ниво на предлаганите електронни услуги за страната се е подобрило, общата констатация е че процесът върви с изключително бавни темпове. В същото време все още има области в страната, където средното ниво е 1 или малко над него, което означава, че в повечето общини там не предлагат каквито и да било е-услуги. Това води до сериозна фрагментация в качеството на административно обслужване и бизнес средата в страната, защото докато едни общини и области се развиват, други допълнително изостават.



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



За да се придобие ясна и точна картина за нивото и качеството на предлагане на административни услуги в трансграничния регион, а и съгласно изискванията на Възложителя, за целите на настоящия доклад бе направено проучване към днешна дата. Критериите, по които се извърши проучването са:

- ✓ Наличие на уеб сайт на администрацията;
- ✓ Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА;
- ✓ Предлагани услуги според област на функционална компетентност;
- ✓ Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта;
- ✓ Ниво на предоставяните електронни услуги (използвана е скалата на ИПИ);
- ✓ Вписани електронни административни услуги в ИИСДА;
- ✓ Предлагани услуги на чужд език;
- ✓ Функционалности за хора с увреждания;

Получени данни от проучването:

1. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВИДИН:

1.1. Областна администрация Видин

Електронен адрес на администрацията	http://www.vidin.government.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран те не са видими, което затруднява тяхното откриване. За всяка една услуга има възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Липсва описание на самите услуги и етапите на тяхното предоставяне. В раздела има препратка към Портал за електронни

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



	административни услуги в област Видин: http://eovidin.egov.bg/ , който към момента на проучването е неработещ
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

1.2.Общинска администрация Видин

Електронен адрес на администрацията	http://vidin.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	165
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Административни услуги Контрол по строителството; Административни услуги Кадастър; Административни услуги Реклама; Административни услуги Селско стопанство и екология; Административни услуги Зелена система; Административни услуги Търговия, туризъм, транспорт; Административни услуги Транспорт; Административни услуги Местни данъци и такси; Административни услуги Социални дейности; Административни услуги Нотариална дейност; Услуги, предоставяни от всички администрации
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. Те са лесно откриваеми и включените функционалности позволяват бързо намиране на търсената услуга. За всяка една услуга има конкретно описание на етапите по нейното предоставяне и възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи



Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

1.3.Общинска администрация Белоградчик

Електронен адрес на администрацията	http://belogradchik.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	164
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Земеползване"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. Те са лесно откриваеми, но в раздела липсва информация за всички предлагани услуги от администрацията. За включените в сайта административни услуги е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд	Няма



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



език	
Функционалности за хора с увреждания	Няма

1.4.Общинска администрация Брегово

Електронен адрес на администрацията	http://www.bregovo.net
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	162
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Земеползване"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран те не са видими, което затруднява тяхното откриване. За включените в сайта административни услуги не е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Публикувана е информация за цените на посочените услуги и срокът за тяхното предоставяне.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с	Няма

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



увреждания

1.5.Общинска администрация Димово

Електронен адрес на администрацията	http://www.dimovo.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	63
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	В сайта на община са обособени два раздела – „Услуги“ и „Електронни услуги“. И в двата не се съдържа никаква информация и/или образци за попълване.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

2. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ МОНТАНА:

2.1.Областна администрация Монтана

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



Електронен адрес на администрацията	http://oblastmontana.org/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. Разделът съдържа три подраздела: Административни услуги; Общи административни услуги; Комплексни административни услуги. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

2.2.Общинска администрация Монтана

Електронен адрес на администрацията	http://www.montana.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	152
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги



	Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Няма възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

2.3.Общинска администрация Берковица

Електронен адрес на администрацията	http://www.berkovitsa.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	166
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне;



	Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията не са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. Те са част от раздел „Администрация“. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са обособени в самостоятелен подраздел на раздел „Администрация“
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 26 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 26 електронни административни услуги в ИИСДА. Електронните услуги са достъпни на адрес: https://auslugi.com/public/index.php?/Unit/berkovitsa/
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

2.4.Общинска администрация Бойчиновци

Електронен адрес на администрацията	http://boychinovtsi.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	117
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги



	Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията не са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. Те са част от раздел „ЦУИГ“ /Център за услуги и информация на гражданите/. Това ги прави трудно откриваеми. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са обособени в самостоятелен раздел на сайта. Порталът за ЕАУ на общината не функционира - http://boychinovtsi.bg/section-154-elektronni_administr.html
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

2.5.Общинска администрация Лом

Електронен адрес на администрацията	http://oalom.acstre.com/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	110
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни



	услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията не са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. Те са част от раздел „Гражданско състояние“. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са обособени в самостоятелен раздел на сайта. Чрез него потребителят се препраща към портала за административно обслужване. Информация за ЕАУ на общината - https://lom.auslugi.com/public/index.php?/Unit/lom/Home/Index
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 33 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма – Налице е несъответствие между информацията в ИИСДА и реалната възможност на общината да предоставя ЕАУ
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВРАЦА:

3.1.Областна администрация Враца

Електронен адрес на администрацията	http://vratsa.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от



компетентност:	всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3.2.Общинска администрация Враца

Електронен адрес на администрацията	http://www.vratza.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	142
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и	Услугите, които предлага администрацията са обособени в



функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта и са на видимо място в него. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ чрез специализиран портал, който се намира на адрес: https://eservices.vratza.bg/ . В уеб сайта на общината има раздел „е-услуги“, който отвежда потребителите към трета електронна страница. Предоставяните в нея услуги са свързани с комуникацията между гражданите и местната власт, конкретно подаване на сигнали, молби и жалби. http://www.vratza.bg/etownhall/html/index.php?module=services&id=0&view=0
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 19 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 19 електронни административни услуги в ИИСДА. Електронните услуги са налични на адрес: https://eservices.vratza.bg/
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3.3.Общинска администрация Бяла Слатина

Електронен адрес на администрацията	http://www.byala-slatina.com/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	101
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически



	услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта и са на видимо място в него. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Уеб сайтът съдържа и раздел „Е-услуги“, който към момента нефункционира.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3.4.Общинска администрация Криводол

Електронен адрес на администрацията	http://www.krivodol.com/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	150
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички



	администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са част от раздел „Общинска администрация“. За всяка посочена на сайта услуга има налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Липсва информация за процедурите по предоставяне на административните услуги, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3.5.Общинска администрация Козлодуй

Електронен адрес на администрацията	http://www.kozloduy.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	116
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и	Услугите, които предлага администрацията са обособени в



функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта и са на видимо място в него. За всяка посочена на сайта услуга има описание на процедурата по нейното предоставяне и налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ чрез специализиран портал, който се намира на адрес: https://kozloduy.auslugi.com/public/index.php?/Home/Index . Порталът се достъпен чрез сайтът на общината.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 10 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 10 електронни административни услуги в ИИСДА. Електронните услуги са налични на адрес: https://kozloduy.auslugi.com/public/index.php?/Home/Index
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

3.6.Общинска администрация Мездра

Електронен адрес на администрацията	http://mezdra.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	102
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта и са на видимо място в него. За всяка посочена на сайта услуга има



отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

4. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ПЛЕВЕН:

4.1.Областна администрация Плевен

Електронен адрес на администрацията	http://www.pleven-oblast.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	31
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма



Предлагани услуги на чужд език	За предлаганите услуги е налично описание на английски език.
Функционалности за хора с увреждания	Няма

4.2.Общинска администрация Плевен

Електронен адрес на администрацията	https://www.pleven.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	144
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. В разделът за административни услуги съществува подраздел „Онлайн услуги“, но неговите функционалности не позволяват да бъдат извършени реални ЕАУ
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на	Няма



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



чужд език	
Функционалности за хора с увреждания	Няма

4.3.Общинска администрация Долна Митрополия

Електронен адрес на администрацията	http://dolnamitropolia.acstre.com/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	157
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в раздел „Обществени услуги“. За включените в сайта административни услуги не е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Публикувана е информация за цените на посочените услуги и срокът за тяхното предоставяне.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за	Няма

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



хора с увреждания	
-------------------	--

4.4.Общинска администрация Левски

Електронен адрес на администрацията	http://www.oblevski.com/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	143
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	В сайта на общината няма раздел, в който да има обща или специфична информация за административните услуги, които се предлагат от местната власт. Респективно липсва информация за процедурите по предоставяне на отделните административни услуги, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Няма достъп до образци за попълване.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

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



4.5.Общинска администрация Никопол

Електронен адрес на администрацията	http://www.nikopol-bg.com
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	153
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Информацията за услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. В разделът има информация за видовете услуги, срок за изпълнение и цената на административните такси. Не е налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

4.6.Общинска администрация Червен бряг



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Електронен адрес на администрацията	http://chervenbryag.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	147
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта и са на видимо място в него. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	В профила на общината в ИИСДА е представена информация за ЕАУ. Линковете срещу всяка една услуга в регистъра отвеждат потребителя на сайта на общината, в раздел „Услуги“, в който на практика няма възможност за електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път. Тоест описаните в ИИСДА електронни административни услуги не съответстват на ниво 4.
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма



5. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО:

5.1.Областна администрация Велико Търново

Електронен адрес на администрацията	http://www.vt.government.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

5.2.Общинска администрация Велико Търново

Електронен адрес на администрацията	https://www.veliko-tarnovo.bg/bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	162
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги



	"Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са част от раздел „е-Община“ в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са отбелязани в раздела за административни услуги. Те имат допълнителни функционалности, които отвеждат потребителя до съответните електронни формуляри.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 9 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 9 електронни административни услуги в ИИСДА. Електронните услуги са налични в сайта на администрацията.
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

5.3.Общинска администрация Горна Оряховица

Електронен адрес на администрацията	http://www.g-oryahovica.org/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	115
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни



	услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са част от раздел „Център услуги и информация“ в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всяка една услуга има описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

5.4.Общинска администрация Павликени

Електронен адрес на администрацията	http://www.pavlikeni.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	169
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги



	"Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има описание само за цената на административните такси. Не е налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

5.5.Общинска администрация Полски Тръмбеш

Електронен адрес на администрацията	http://www.trambesh.eu
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	160
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и



	актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са част от раздел „Информационен център“ в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всяка една услуга има описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. В раздел „Информационен център“ е създаден подраздел „web услуги“, който към момента не функционира.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

5.6.Общинска администрация Свищов

Електронен адрес на администрацията	http://www.svishtov.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	118
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги



	Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	В сайта на общината няма раздел, в който да има обща или специфична информация за административните услуги, които се предлагат от местната власт. Респективно липсва информация за процедурите по предоставяне на отделните административни услуги, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Няма достъп до образци за попълване.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ РУСЕ:

6.1.Областна администрация Русе

Електронен адрес на администрацията	http://ruse.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. В раздела отделните услуги са посочени само като имена, които от своя страна са активен линк, отвеждащ потребителя до подробната информация за конкретната услуга, съдържаща се в Интегрираната информационна система на държавната администрация. В системата е налична възможност за



	изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Само две услуги са с опция за електронно заявяване.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 2 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 2 електронни административни услуги в ИИСДА, същите са достъпни през сайта на администрацията.
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6.2.Общинска администрация Русе

Електронен адрес на администрацията	http://www.ruse-bg.eu/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	137
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка една услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за



	изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6.3.Общинска администрация Бяла

Електронен адрес на администрацията	http://byala.bg/home/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	168
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	В сайта на общината е създаден „Административни услуги“, в който не е налична никаква информация за конкретните услуги. Респективно липсва информация за процедурите по предоставяне на отделните административни услуги, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Няма достъп до образци за попълване.
Ниво на предоставяните	Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се



електронни услуги	предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6.4.Общинска администрация Ветово

Електронен адрес на администрацията	http://vetovo.com
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	79
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в раздел „Административно обслужване“, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За по-голяма част от услугите има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи



Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6.5.Общинска администрация Иваново

Електронен адрес на администрацията	http://www.ivanovo.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	168
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в раздел „Е-услуги“, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всички представени услуги липсва описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

6.6.Общинска администрация Сливо поле

Електронен адрес на администрацията	http://slivopole.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	154
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в самостоятелен раздел, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всички представени услуги липсва описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма

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



Функционалности за хора с увреждания	Няма
--------------------------------------	------

7. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ РАЗГРАД:

7.1.Областна администрация Разград

Електронен адрес на администрацията	http://www.rz.government.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. В раздела отделните услуги са посочени само като имена, които от своя страна са активен линк, отвеждащ потребителя до подробната информация за конкретната услуга, съдържаща се в Интегрираната информационна система на държавната администрация. За всяка услуга, посочена в ИИСДА е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. В сайтът е включен подраздел „е-Услуги“, в който няма никакви функции за извършване на ЕАУ
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

7.2.Общинска администрация Разград

Електронен адрес на администрацията	https://www.razgrad.bg/
Общ брой на предлаганите	125

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



услуги посочени в ИИСДА	
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в самостоятелен раздел, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

7.3.Общинска администрация Исперих

Електронен адрес на администрацията	http://www.isperih.bg/
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	84
Предлагани услуги според	Административни услуги "Зелена система";



област на функционална компетентност:	Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в самостоятелен раздел, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. Има само общо описание на процеса по предоставяне на административни услуги и уточнението, че те се извършват от Центъра за информация и услуги на гражданите. Липсва информация за необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Не е налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

7.4.Общинска администрация Кубрат

Електронен адрес на администрацията	http://www.kubrat.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	113
Предлагани услуги според област на функционална	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни



компетентност:	услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в самостоятелен раздел, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Също в основното меню е и раздел „Електронни услуги“, чрез който потребителите могат да заявят използването на описаните административни услуги.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налична е 1 електронна административна услуги в ИИСДА. Налице е разминаване между информацията в ИИСДА и сайтът на общинската администрация;
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

7.5.Общинска администрация Самуил

Електронен адрес на администрацията	http://www.samuil.eu
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	114
Предлагани услуги според област на функционална	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни



компетентност:	услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в подраздел „Административни услуги“, който е част от раздел „Администрация“. За всички представени услуги има описание на необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Не е налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

8. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ СИЛИСТРА:

8.1.Областна администрация Силистра

Електронен адрес на администрацията	http://silistra.government.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и	Услугите, които предлага администрацията са обособени



функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

8.2.Общинска администрация Силистра

Електронен адрес на администрацията	https://www.silistra.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	90
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги.	Услугите, които предлага администрацията са описани в раздел „Административни услуги“, който е в основното меню на сайта. Липсва описание на услугите, които администрацията предоставя. Респективно не е налична



Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Първо ниво (1) на развитие - електронни услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива услуги;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

8.3.Общинска администрация Главница

Електронен адрес на администрацията	https://www.glavinitsa.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	168
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в самостоятелен раздел „Информация и услуги“, който е в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът е на видимо място. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

8.4.Общинска администрация Дулово

Електронен адрес на администрацията	http://dulovo.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	148
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в подраздел „Административни услуги“, който е част от раздел „Администрация“ в основното меню на уеб сайта. За представените услуги е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Липсва описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи

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



Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

8.5.Общинска администрация Тутракан

Електронен адрес на администрацията	http://tutrakan.egov.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	148
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са описани в раздел „Административни услуги“, в основното меню на уеб сайта. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9. АДМИНИСТРАЦИИ ОТ ОБЛАСТ ДОБРИЧ:

9.1.Областна администрация Добрич

Електронен адрес на администрацията	http://www.dobrich.government.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	36
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Държавна собственост; Регионално развитие и териториално устройство; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всички представени услуги има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.2.Общинска администрация Добрич

Електронен адрес на администрацията	http://www.dobrich.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	128
Предлагани услуги според област на функционална	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни

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



компетентност:	услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са обособени в самостоятелен подраздел на раздел „Услуги и информация“
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 13 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 13 електронни административни услуги в ИИСДА.
Предлагани услуги на чужд език	Има само общо описание на услугите на английски език
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.3.Общинска администрация Добричка

Електронен адрес на администрацията	http://www.dobrichka.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	118



Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Общината предоставя ЕАУ, които са обособени в самостоятелен подраздел на раздел „Услуги и информация“
Ниво на предоставяните електронни услуги	Четвърто ниво (4) – възможна е електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път /за 6 административни услуги/.
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Да – налични са общо 4 електронни административни услуги в ИИСДА.
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.4.Общинска администрация Балчик

Електронен адрес на администрацията	http://www.balchik.bg
-------------------------------------	---



Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	97
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделят за административни услуги е на видимо място. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.5.Общинска администрация Генерал Тошево

Електронен адрес на администрацията	http://toshevo.org
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	140



Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са включени в раздел „Инфо център“, който е в основното меню на уеб сайта. За включените в сайта административни услуги не е налична възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни. Публикувана е информация за цените на посочените услуги и срокът за тяхното предоставяне.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Второ ниво (2) - предоставя се информация за обществените услуги по електронен път;
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.6.Общинска администрация Каварна

Електронен адрес на администрацията	http://www.kavarna.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	122
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско



	стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги "Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. В първоначалния екран разделът за административни услуги е на видимо място. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

9.7.Общинска администрация Тервел

Електронен адрес на администрацията	http://www.tervel.bg
Общ брой на предлаганите услуги посочени в ИИСДА	127
Предлагани услуги според област на функционална компетентност:	Административни услуги "Зелена система"; Административни услуги "Кадастър"; Административни услуги "Контрол по строителството"; Административни услуги "Местни данъци и такси"; Административни услуги "Реклама"; Административни услуги "Селско стопанство и екология"; Административни услуги "Социални дейности"; Административни услуги



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



	"Транспорт"; Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"; Административни услуги Нотариална дейност; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне; Административно-технически услуги Общинска собственост; Административно-технически услуги Устройство на територията; Правни и административно-технически услуги; Услуги, предоставяни от всички администрации;
Интерфейс и функционалности на уеб сайта по отношение на административните услуги. Пълнота на информацията, съдържаща се в уеб сайта	Услугите, които предлага администрацията са обособени в самостоятелен раздел в основното меню на уеб сайта. За всяка посочена на сайта услуга има подробно описание на процедурата по нейното предоставяне, необходимите документи, ред и срок за обжалване, срок за изпълнение и цената на административните такси. Налична е възможност за изтегляне на съответните образци, които потребителя следва да попълни.
Ниво на предоставяните електронни услуги	Трето ниво (3) - наличен е електронен достъп до формуляри и документи
Вписани електронни административни услуги в ИИСДА	Няма
Предлагани услуги на чужд език	Няма
Функционалности за хора с увреждания	Няма

III. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

В общия смисъл административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя

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



информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител. Клиентите на административните услуги (физически и юридически лица) са факторът, който предопределя изискванията към нивото на качество на административно обслужване по отношение на канали за достъп, срокове за изпълнение и разходи. Административните органи, от своя страна, имат за задача да отговорят на нуждите на клиентите чрез прилагане на конкретни механизми с оглед спазване принципите на комплексното обслужване.

Традиционно административното обслужване на физически и юридически лица от страна на местните администрации се извършва посредством физически центрове за информация и услуги. На практика във всяка от изследваните териториални администрации е наличен подобен център, който към момента е механизма за прилагане на комплексното административно обслужване. В тези центрове е концентрирано административното обслужване на съответната администрация. Може да се твърди, че в последното десетилетие функционалните възможности на тези центрове са нараснали и развили до степен, която доближава модела за обслужване на „едно гише“. Въпреки продължителния период за внедряване на този принцип и факта, че голям брой администрации отчитат, че работят на този принцип (85%), все още нивото на зрялост и развитие на този модел е много ниско (повечето администрации са на ниво „базово“ или „развиващо се“). Също трябва да се отбележи, че функционалното развитие на редица аспекти от административното обслужване налага осъвременяване на модела за административно обслужване и поставянето на по-широкия акцент върху онлайн административното обслужване. Това е възможно както заради бързото развитие на информационните технологии, така и поради факта, че повечето администрации вече имат ясно разбиране и определени практики при предоставянето на административни услуги. Ето защо голямото предизвикателство е интеграцията и ефективното сътрудничество между администрациите, когато то е необходимо за предоставянето на конкретна услуга. От една страна, това изисква промяна на процеси, отговорности и организация на работа, а от друга страна е свързано с културата на служители и ръководители. Същевременно с помощта на информационните технологии тази интеграция може да става все по-лесна, а сътрудничеството – по-ефективно.



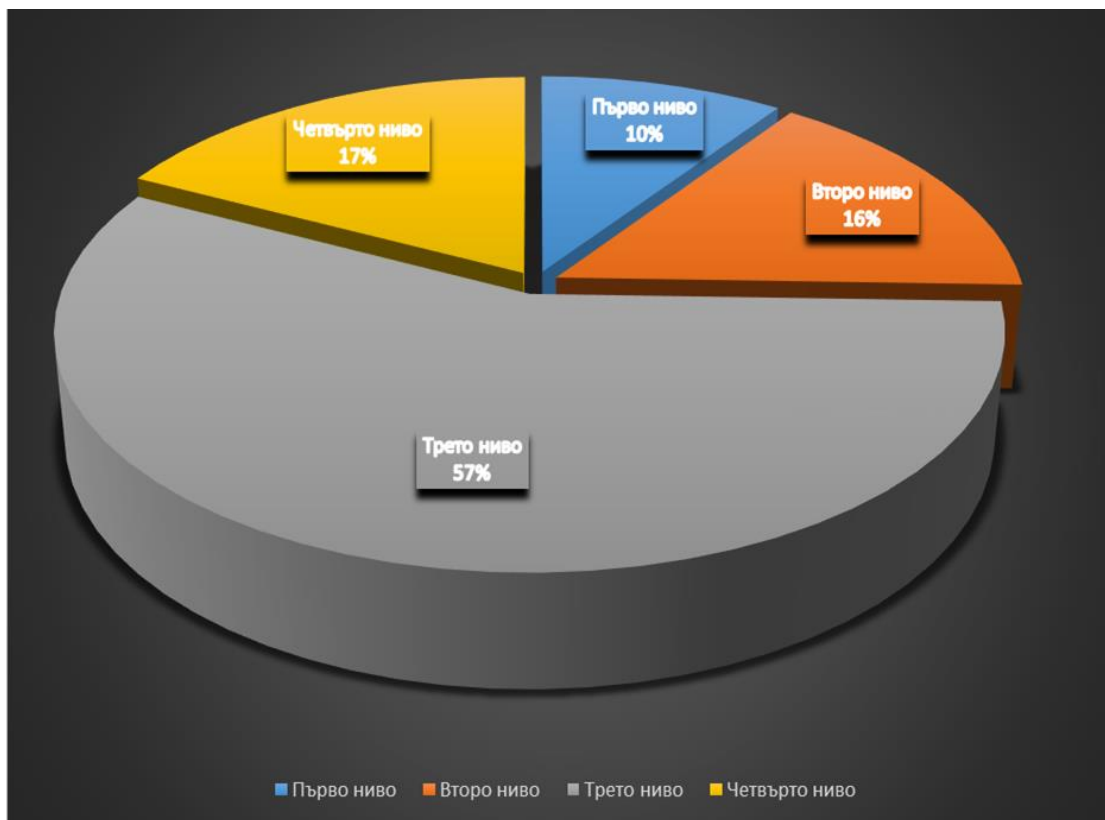
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



В контекста на настоящия анализ следва да се твърди, че навакването на констатираното изоставане в комплексното административно обслужване може да се постигне чрез повсеместно внедряване на реално работещи електронни административни услуги. Разбира се тяхното внедряване не би следвало да означава премахване на физическите центрове за информация и услуги. Напротив, наличието на електронни административни услуги само ще добавят стойност към функциите на тези комплексни центрове. Възможността чрез електронни административни услуги да се повиши качеството на административното обслужване все повече намира своята материален израз в отделните институции. Свидетелство за това са данните от изследваните администрации в трансграничния регион. Данните безспорно показват, че развитието на процесите по предоставяне на административни услуги върви във възходяща посока, като акцентът е именно при възможностите за електронни административни услуги. Очевидна е положителната промяна в това отношение и повишеното ниво на електронните услуги, които се предлагат от териториалните администрации. Това твърдение се потвърждава от броя администрации, в които е въведена възможността за предоставяне на електронни административни услуги. Използвайки адаптираната от ИПИ скала за оценка нивото на електронните услуги, то в края на към 2017 г. данните от изследваните администрации са както следва:



Цифрите показват, че над половината от тези изследваните администрации са на Ниво 3, т.е. през техните уеб сайтове е наличен електронен достъп до формуляри и документи за съответните административни услуги. Сравнявайки показателите с националните данни от 2014 г., когато над 66% от местните администрации са били на Ниво 1, то към края на 2017 г. в изследваните области е налице значителен ръст на предлагането на електронни административни услуги. Възможността да бъдат изтеглени формулярите и документите за съответните административни услуги улеснява достъпа до тях, което е положителната страна на настоящата ситуация. Друг положителен аспект на получените данни е броят на администрациите, които предлагат електронни услуги от Ниво 4 – услуги, при които е възможна електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път. От изследваните администрации това са общо 17% и на практика те формират втората по големина група. Наличието на услуги от това ниво показва, че като цяло администрациите полагат усилия за разширяване полето на онлайн услугите. Тук е мястото да се отбележи, че администрациите, за които е посочено в настоящия доклад, че разполагат с Четвърто ниво на електронните услуги, то това ниво е относимо само за част от



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



административните услуги, включени в общото им портфолио. Останалата част от предлаганите услуги отговаря предимно на Ниво 3. Въпреки това, тези администрации са вложили ресурси и капацитет в развитието на своите електронни услуги, което ги прави по-ефективни в сравнение с останалите. Реалното съществуване и поддържане на електронни услуги от Ниво 4 осигурява по висока достъпност до самите услуги, намаляване на разходите за тяхното предоставяне и облекчаване на самите потребители. Освен това, имайки вече работещи услуги от това ниво, тези администрации могат по-лесно да мултиплицират успешната практика и към други предлагани от тях услуги.

На трето място се явява групата от администрации, чийто предлагани услуги отговарят на Ниво 2 – предоставя се информация за обществените услуги по електронен път. Това са 16% от изследваните администрации. В техните уеб сайтове може да се намери информация само за отделните административни услуги, набора от документи, нужни за тяхното ползване, административните такси, както и контакти за отговорните административни лица. Това на практика не облекчава процесите по предоставяне на самите услуги и не води до оптимизиране на разходите на администрациите. В случая за тези администрации може да се твърди, че са изоставащи и не полагат нужните усилия за подобряване на предлаганото от тях административно обслужване.

Тревожната страна на данните е факта, че все още съществуват администрации, в чийто сайтове електронните услуги отговарят на Ниво 1, т.е. онлайн услуги не се предоставят или липсват данни за предоставянето на такива. От изследваните администрации в трансграничния регион такива са 10%. Това обстоятелство е обезпокояващо, предвид постигнатото развитие на информационните и комуникационни технологии и заетото от тях място в каналите за достъп до административни услуги. В уеб сайтовете на тези 10% от проучените администрации, липсва каквато и да е информация за предоставяните от административни услуги. Отсъствието на подобна информация прави административното обслужване изключително неефективно и натоварващо както за самата администрация, така и за потребителите на услугите. Съществуването на администрации, чийто услуги отговарят на Първо ниво извежда на преден план един основен въпрос, а именно дали действащата администрация има нужния капацитет и ресурси за разработването и внедряването на електронни административни услуги? В случая тези 10%



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



от изследваните администрации показват, че нямат нужния капацитет и не полагат необходимите усилия.

Получените данни от прочуването следва да се разгледат и анализират на ниво NUTS 3, като това ще покаже какъв е напредъка по отделните региони. Използвайки среднопретеглените величини на нивата на предлаганите електронни административни услуги, то резултатите са показани на следващата графика:



Нужно е да се уточни, че данните не са изцяло обективни, тъй като проучените институции не обхващат 100% от администрациите на местната власт, но за сметка на това в тях се намира над 70% от населението в трансграничния регион. Тоест тези оценки се отнасят към 2/3 от населението в трансграничния регион.

Данните показват, че е налице значително повишаване на средните стойности по отношение нивото на предоставяните електронни услуги, в сравнение с 2014 г. Особено



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



осезаем е ръстът при областите Видин, Монтана, Русе и Силистра, които в изследването на ИПИ са с едни от най-ниските стойности за страната. Очевидно през последните години администрациите в тези области са вложили усилия за намаляване на своето изоставане. Стойностите показват сравнително изравняване на нивата между отделните области в това отношение, което говори за намаляване на разликите в сравнение от преди 3-4 години. Цифрите показват като цяло изравняване и при останалите области, което е знак, че процесите по внедряване на електронни административни услуги продължават да се развиват.

За електронните услуги и процесите по тяхното развитие е важно да се отбележи, че тяхната наличност в определена администрация не зависи от големината и финансовите възможности на институцията. Представената информация за отделните администрации ясно показва, че институции със съпоставимо по-малък капацитет имат по-високо ниво на предлаганите електронни административни услуги. Тази констатация показва, че включването на електронни услуги в административното обслужване е въпрос на политика от ръководството на съответната институция. Важно е разбирането, че електронните административни услуги неизбежно ще бъдат включени във всички български администрации, което налага предприемането на съответните мерки в тези от тях, в които липсват.

Съобразно представените данни следва да се обърне внимание и на общия брой услуги, които администрациите предлагат, според информацията в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). Както бе посочено в началото на настоящия документ, информацията в ИИСДА показва, че българската администрация предоставят общо над 2580 услуги. От тях услугите предоставяни от областни администрации са 31 бр., услугите предоставяни от общински администрации са 164 бр., а общите услуги предоставяни от всички администрации са 5 бр. В зависимост от вида на администрацията услугите попадат в различни области на функционална компетентност.

Видно от представените данни е, че областните администрации предоставят еднакъв брой услуги – общо 36, в които влизат 31 услуги присъщи за тези администрации и 5 услуги предоставяни от всяка администрация. Изключение прави единствено Областна



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрация Плевен, която според ИИСДА предоставя само административните услуги, определени за този вид институции. Еднаквия тип и брой услуги, предоставяни от еднородни администрации улеснява потребителите при тяхното ползване и допринася за постигане на тяхната универсалност, независимо от географската точка, в която се ползва услугата.

Не такава е ситуацията при изследваните общински администрации, които са 42 на брой. На практика всяка от проучените институции предлага различен набор услуги. В рамките на изследването се установи, че броят на предлаганите услуги не зависи от размера на администрацията и броят на населението, което попада в обхвата ѝ. Фактът, че всяка общинска администрация предоставя различно количество административни услуги се потвърждава и от данните за всяка една в ИИСДА. Липсва информация за причините и аргументите, според които се определя броя на предлаганите административни услуги. Ето защо се налага извода, че всяка общинска администрация определя сама броя на предлаганите административни услуги, в зависимост от своите възможности и административен капацитет. Въпреки своите автономни права и финансова независимост, в сравнение с областните администрации, подобно обстоятелство по отношение предлаганите от общините административни услуги е неприемливо от гледна точка на потребителите. Различния брой услуги, предлагани от отделните администрации се отразява негативно на общото качество на административното обслужване на крайните потребители. В действителност така се създава различен стандарт на административното обслужване, което е в ущърб на гражданите и различните видове юридически лица. Други крайни ефекти от тези разлики в броя на предлаганите услуги от общините, са намалената им ефективност и ефикасност, увеличаване на административната тежест и реална възможност за предоставяне на грешна административна услуга. Не на последно място трябва да се отчете, че разминаването в броя на услугите е предпоставка за ограничено, дори невъзможно взаимодействие между две еднородни администрации, в случай че същите трябва да обменят служебна информация по конкретна услуга.

Съгласно изискванията на Възложителя – Сдружение „Бизнес Център за Подпомагане на Малки и Средни Предприятия (Русе), проучването включва проверка на услугите, които администрациите предлагат на чужд език. Резултатите сочат, че нито една от изследваните администрации не предлага административно обслужване на чужд език.

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



По-голяма част от уеб сайтовете им имат своите чуждоезикови версии, като най-срещан е вариантът информацията да е английски език. Информацията, която е преведена на чужд език обхваща само общата такава, като в нея не попадат предлаганите административни услуги. Само две от проучените администрации (Областна администрация Плевен и Общинска администрация Добрич) имат в уеб сайтовете си общо описание на предлаганите услуги, преведено на английски език. Естествено това затруднява ползването на административни услуги от страна на чужди физически и юридически лица, което пък влияе пряко върху местното културно, социално и икономическо развитие. В контекста на трансграничното сътрудничество и предприетите мерки за нарастване на съвместното взаимодействие между регионите в трансграничните зони, то наличието на достъпни в чуждоезиково естество административни услуги би имало огромен положителен ефект.

С оглед определяне на общата достъпност до административните услуги, в изследването бе обърнато внимание на каналите, по които административните услуги и информацията за тях достига до потребителите. По презумпция администрациите следва да осигурят възможности за предоставяне на административни услуги по различни, адекватни на спецификата на всяка услуга и изискванията на нуждите на потенциалните ѝ клиенти, канали за достъп. При изследваните администрации основните канали за достъп до предлаганите от тях административни услуги се явяват физическите центрове за информация и услуги, и техните електронни страници (уеб сайтове).

Съществуващите центрове за административно обслужване имат ясно поле на действие. При тях потребителите се явяват физически в администрацията и получават съответните услуги и/или информацията свързана с тях. Подходът е конвенционален и е най-разпространеният в българската администрация. Но от гледна точка на ускоряване на процесите по предоставяне на административните услуги той е неефективен и води до увеличаване на административната тежест. Към днешна дата потребителите искат бързо и качествено административно обслужване, и най-вече наличие на максимално подробна информация за отделните услуги. В този смисъл електронните страници на администрациите се явяват естествено решение, което трябва да се използва максимално ефективно.



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



При настоящото проучване бяха разгледани подробно всички електронни страници на изследваните администрации. В резултат се установи, че всяка администрация има свое разбиране за подредба и представяне на информацията за предлаганите от нея административни услуги. Всеки от изследваните уеб сайтове на практика има различен изглед (интерфейс), информацията за административните услуги е поместена на различно място, а самите данни за тях са представени в нееднакъв вид. Това важи и за електронните услуги, които администрациите предлагат. Не липсват случаи, при които общата информация за административните услуги е поместена в един раздел, а в друг се намират образците и формулярите, които трябва да се използват за тях. Като общ извод се налага, че достъпът до информацията за предлаганите административни услуги в уеб сайтовете е изключително разнороден и в голяма степен объркващ. Респективно това намалява ефективността на самите уеб сайтове като канал за достъп до административно обслужване и не води до намаляване на административната тежест. Във функционално отношение уеб сайтовете са изключително индивидуални, което също допринася за объркване на потребителите и неефективното им обслужване. Понастоящем всички администрации инвестират самостоятелно и некоординирано, по отношение изграждането и развитието на собствената си ИТ инфраструктура. Очевидно срещат и множество затруднения при поддръжката, обновяването и разширяването на капацитета, особено при внедряване на нови софтуерни проекти и електронни услуги. В резултат на това част от сайтовете притежават труден за разбиране интерфейс, ограничени функции и недостатъчно количество база данни, нужни за качествено административно обслужване.

Констатациите за състоянието на електронните страници на проучените териториални администрации се потвърждават и от данните, получени от проведеното анкетно проучване сред граждани и представители на бизнеса, неправителствения сектор и самите държавни институции. Целта на самото проучване е да се установи каква според потребителите е достъпността и удовлетвореността от предоставените административни услуги към днешна дата. Получената информация е изключително интересна и ясно показва настроенията на потребителите на административни услуги. Като акцент от проучването може да се определи желанието за модернизирание процесите на административно обслужване. От систематизираните данни става ясно, че над 70% от анкетираните не са доволни информационния ресурс, който уеб сайтовете на местните и регионални



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрации притежават в момента. В повечето случаи те определят наличната информация като трудно разбираема, като особено това важи за сайтовете на местната власт. Данните сочат, 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 електронен вариант. Анкетите доказват, че уеб сайтовете не се използват пълноценно като канал за информиране и административно обслужване. Дори при наличието на електронни административни услуги, за същите не е налична достатъчна информация за тяхното потребяване. 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. 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.

В края на аналитичната част е важно да се обърне внимание и на връзката между отделните административни нива. За да се реализират електронни административни услуги в пълния им обем, с което да се повиши качеството и достъпа до административно обслужване, то е нужно администрациите от всички нива да си взаимодействат чрез реална електронна среда. Практически е необходимо е да се създаде автоматизиран обмен на данни от първичните регистри, с възможност за отдалечен програмен достъп до техните системи. Един добър начин за това е изграждането на обща среда за обмен. С нея ще се осигури служебно събиране, извличане и/или вписване на данни чрез сигурен, контролиран, автоматизиран достъп, като по този начин се реализира правилото за еднократно събиране и многократно използване на информацията от държавната и общинска администрация, съгласно принципа за служебното начало. На ниво централна администрация вече са предприети стъпки в тази посока, имайки предвид вече реализираните проекти за регистри за автоматизиран достъп до услуги за извличане на данни. Също и проектите, които предстоят да се реализират по ОП „Добро управление“ 2014-2020. Различна е ситуацията на местно ниво, като изоставането е най-вече при общинските администрации. Както бе отбелязано вече, те срещат трудности при въвеждане на нови технологии в областта на административното си обслужване. Това от своя страна ще затрудни процесите по въвеждане на електронното управление, в случай че не бъдат конкретни действия в тази



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



посока. Видно е, че е нужна общонационална политика за подобряване и изравняване на технологичните възможности сред общинските администрации.

Основният извод, който може да бъде направен от представената до тук информация и последващия анализ е, че в териториалните администрации все още липсва цялостно комплексно административно обслужване, което да отговаря на съвременните европейски стандарти. В голяма част от изследваните администрации приоритетно обслужването на физически и юридически лица се осъществява чрез физически контакт. Само 17% от изследваните 51 администрации предлагат електронни административни услуги от Четвърто ниво, при което е възможна електронна обработка на формуляри и лична идентификация по електронен път. И това ниво е приложимо само за малка част от предлаганите административни услуги. Мнозинството администрации предлагат електронни административни услуги от Трето ниво, при което в уеб сайтовете на съответните администрации е наличен електронен достъп до формуляри и документи. Но наличието на електронен достъп до формуляри и документи не отменя физическия контакт между администрация и потребител, то само намалява неговата бройка. На практика местните администрации имат сериозно изоставане по отношение на своята технологична модернизация и в частност въвеждането системи за електронни административни услуги.

Факт е, че интеграцията и координацията между различни административни структури при предоставянето на услуги е слаба. Всяка администрация предоставя своите административни услуги относително самостоятелно. Показателно за това е броя на услугите, които се предоставят от администрации от едно и също йерархично ниво. Почти всяка от изследваните общински администрации предоставя различен брой административни услуги. Реално има много малко примери за администрации, в които въвеждането на комплексно предоставяне на административни услуги е приоритетна политика. Самият факт, че комплексното административно обслужване е изведено като самостоятелна категория, която изисква специално внимание и фокус, показва колко е затруднена интеграцията и координацията в работата между различните администрации по отношение на предоставянето на административни услуги. Негативно влияние оказва и затруднения междуетровствения обмен с регистрите, поддържани от първичните администратори на данни. Информация, която е налична на органите на държавната власт е необходима за качествено комплексно обслужване. В този смисъл, тази информация не

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



принадлежи само на една организация, например на тази, която първично е събрала тази информация, актуализира я, поддържа регистъра за нея и т.н. Информацията не е „ведомствена“, тя принадлежи на публичното управление и трябва да бъде споделяна между администрациите, с цел намаляване бюрократичната тежест и най-вече бързото обслужване на потребителите на административни услуги.

IV. СЪЩЕСТВУВАЩИ ДОБРИ ПРАКТИКИ. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ В ИЗСЛЕДВАНИТЕ ВИДОВЕ АДМИНИСТРАЦИИ.

1. Съществуващи добри практики

Постигането на лесно достъпно, качествено, евтино и без излишна бюрократична тежест административното обслужване е основна цел на множество държавни политики и е причината за създаване на редица стратегически документа. Въвеждането на комплексно административно обслужване е сложен процес, имайки предвид броя на участниците в него, техния капацитет и различните им нива на технологично развитие. Като основна част от комплексното административно обслужване, развитието на електронното управление, включващо изцяло онлайн административни услуги, за момента върви тромаво, неефективно и хаотично, но за сметка на това за него е изхарчен огромен финансов ресурс. С цел да се ускори процеса по въвеждане на електронни административни услуги е адекватно да бъде проучен чуждия опит в това отношение. От него могат да бъдат извлечени добри практики, които да бъдат адаптирани към нашите условия. В този контекст и съобразно изискванията на Възложителя, бе направено проучване за възможностите за предоставяне на електронни административни услуги в няколко европейски държави. Резултатите са както следва:

1.1. Република Чехия

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



В Република Чехия информацията и архивите от всички администрации са на практика консолидирани в четири основни регистъра, които се намират в един информационен център – Регистър на населението, Регистър на гражданите, Имотен регистър и Административен регистър. Те комуникират с няколко десетки интегрирани платформи като тези на здравното министерство, здравната каса, министерство на правосъдието, областите, общините и т.н. Интегрираните платформи от своя страна комуникират с множество портали за електронни услуги, които водят единен унифициран интерфейс за крайните клиенти. Предоставянето на услугите е свързано с „електронната идентификация” – всяко лице трябва да съществува в основните регистри. Всички данните на гражданите и бизнеса са въведени в регистрите. Още при самото раждане на индивида се регистрира в 2-та регистъра - Регистър на населението и Регистър на гражданите. Така се акумулират всички нужни данни за физическите лица. Държавните администрации и фирмите са задължени да използват електронни услуги. Всеки юридически субект в Република Чехия има т.нар. „дата схранки” или официална пощенска кутия, с която комуникира с държавата, изключително по електронен път. Всички получени или изпратени по нея документи са официални, официално получени и респективно официално изпратени. Технологиата не позволява правенето на промени в тях.

1.2. Австрия

В Австрия административното обслужване може да се осъществи изцяло по електронен път за гражданите и бизнеса чрез платформата за електронно обслужване на едно гише. Същото се отнася за чуждите граждани, желаещи да осъществяват стопанска дейност в Австрия. В изпълнение на Европейското законодателство за услугите е създадено цялостно комплексно обслужване чрез единна система, включващо предоставянето на необходимата информация за административните процедури и изпълнение на всички административни формалности по електронен път, без да се налага комуникиране с всяка публична институция поотделно. Всички министерства в Австрия, включително Федералното канцлерство, работят със системата за електронен документооборот, чиято основна цел е подобряването на публичните услуги на федералната администрация и която изцяло замества документооборота на хартиен носител.

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



1.3.Дания

В Дания системата NemLog-in е създадена за осъществяване на сътрудничество между публичната и местната власт. Тя е инструмент за използване на различни решения за самообслужване от институциите. Държавните служители се регистрират чрез цифров подпис или специална идентификация и могат да използват наличните данни и възможности за решения. Най-доброто в мрежата (Bedst på Nettet) е инструмент за управление на развитието на електронното административно обслужване. Проектът служи за създаване на конкурентна среда между публичните институции, извършвайки проверка на качеството на техните интернет страници и цялостната им работа в сферата на цифровизацията на административното обслужване. Най-доброто в мрежата се фокусира върху ефекта и полезната стойност на публичните уеб решения, адресирани към гражданите и бизнеса. Целта на проекта е да осигури на потребителите по-добро качество и гъвкавост при общуването с публичните власти - улесняване на ежедневието на гражданите в дългосрочен план. Данните, които вече са регистрирани от публичните институции, се споделят в рамките на държавната администрация и с бизнеса. Отговорността за доброто и ефективно комплексно административно обслужване в Дания е разделена между централната изпълнителна власт, общините и областните администрации. За тази цел успешно е създадена съвместната координационна структура за електронно правителство, която включва представители на всички власти.

1.4.Естония

В Естония действа Единната информационна система за обмен на данни и информация (в реално време) както между държавните организации и служби, така и между държавата и гражданите. Системата включва над 1500 услуги и работа с повече от 80 бази данни. За предоставяне на услугите чрез ЕИС, към системата са свързани над 500 организации и институции. През 2011 г. Естония внедрява системата eAnnual reporting, чрез която бизнесът попълва годишните отчети по електронен път. Чрез тази среда се предоставя възможност на предприемачите да изпращат задължителните годишни отчети посредством електронния Фирмен Регистър. Попълнените в системата формуляри, които служат за изготвяне на отчетите, се подписват електронно чрез личните карти и се изпращат



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



автоматично на Търговския Регистър. Като резултат от въвеждането на тази система, административната процедура е много по-бърза и по-лесна, а до данните автоматично имат достъп всички заинтересовани страни и от публичния, и от частния сектор. Платформата е с награда в категория е-Правителство и Институции от Световната среща на върха (World Summit Award) за най-иновативните решения в областта на информационните и комуникационните технологии. Личната карта на всеки естонец не само го идентифицира във физическия свят, но и работи в електронна среда, позволявайки на хората да имат достъп до почти всяка електронна услуга, включително тези на банките, компаниите за комунални услуги и дори да плащат билети за паркинг с мобилни телефони или в градския транспорт.

2. Препоръки за подобряване на услугите в изследваните видове администрации.

Въз основа на направеното проучване сред териториалните администрации в трансграничния регион, извършения анализ и изведените от него основни заключения, са формирани следните препоръки за подобряване процесите по предоставяне на административни услуги:

Препоръка 1 – Разработване на стратегически документ за модернизиране на административното обслужване в териториалните администрации

Налице е нужда от разработването и приемането на стратегически документ, който ясно да определи мерките и дейностите за модернизиране на административното обслужване в териториалните администрации и конкретно общинските. В момента има няколко национални стратегически документа, които засягат както реформата в държавната администрация, така и въвеждането на електронно правителство. Основна част от тези документи са Стратегията за развитие на електронното управление на Р България 2014 – 2020 и прилежащата към нея Пътна карта за изпълнение, Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 – 2020 и Базисния модел на комплексно административно проучване. Посочените документи акцентират върху модела „отгоре-надолу“, който е важен при въвеждането на комплексното административно обслужване и Е-правителството, но в

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



тях не се отчита нивото и спецификата на териториалните администрации. Важно е преди да бъдат предприети каквито и да е действия за централизирано въвеждане на електронно управление да бъде постигнато едно сравнително изравнено ниво във всички местни администрации. Ниво, по отношение на технологичните възможности, административен капацитет и канали за предоставяне на административни услуги. Действителността показва, че именно в това отношение разликата между отделните общински администрации е огромна. Това от своя страна води до висок контраст в качеството на административното обслужване, което извършват администрации от едно и също йерархично ниво. Намаляването на този контраст може да се постигне чрез конкретни дейности и мерки, които обаче трябва да отчитат спецификата и моментното състояние на всяка една администрация. В този контекст се явява необходимостта от разработването на конкретен стратегически документ, в който да бъдат изведени мерките и дейности, чрез които ще се постигне изравняване нивата на административно обслужване в общинските администрации.

Препоръка 2 – Унифициране на каналите за административно обслужване и предоставяне на еднакъв брой административни услуги, включително електронни

От направеното изследване на териториалните администрации в трансграничния регион стана ясно, че всяка от тях има собствено виждане за това как да бъде представяна информация на потребителите и как да бъдат организиран процеса по предоставяне на административни услуги, включително електронни. Както се установи и от проведеното анкетно проучване, различната визия на интернет сайтовете, тяхната нееднаква функционалност и нехомогенен подход за представяне на информацията води до объркване у самите потребители. Тези разлики затрудняват достъпа до административно обслужване и съответно водят до намаляване степента на удовлетвореност от него. По отношение на самите администрации данните от проучването показват, че всяка една от тях предоставя различен брой административни услуги. Този факт се потвърди и от Интегрираната информационна система на държавната администрация, в която е налична информация за всяка една администрация. С оглед на настоящо състояние е видно, че е нужно да бъде направено уеднаквяване на визията на интернет сайтовете на териториалните



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



администрации. Уеднаквяване по отношение на видовете информация, която се представя, местата и разделите където тя се помещава, както и унифициране на функционалностите за предоставяне на електронни административни услуги. Постигането на подобна шаблонност на интернет сайтовете ще улесни тяхното използване и ще повиши ефективността и ефикасността на самите администрации. Еднотипното автоматизиране на предлаганите административните услуги ще доведе до естествено нарастване на нивото на предлаганите електронни административни услуги. Всичко това ще превърне интернет сайтовете в основен канал за административно обслужване, предвид улеснените взаимоотношения между администрация и потребители.

В контекста на уеднаквяването на възможностите за административно обслужване трябва да бъде изравнен и броя на предлаганите административни услуги, като тук става въпрос конкретно за общинските администрации. Много малка част от изследваните 42 общини предлагат всички услуги, определени за този вид администрации. Така в действителност може да възникне казус, при който потребител би заявил услуга, присъща на този вид администрация и същата да не може да бъде получена. Нееднаквия брой административни услуги, които предлагат общинските администрации представлява и фактическа пречка за местното регионално развитие. Премахването на това несъответствие е част от развитието на комплексното административно обслужване и неговото ефективно внедряване в държавната администрация.

Препоръка 3 – Повишаване на административния капацитет и развитие на човешкия ресурс, от гледна точка на електронните административни услуги

Успешното внедряване на електронното правителство и комплексното административно обслужване във всяка една администрация в огромна степен зависи от човешкия фактор. Безспорно са необходими човешки ресурси за осъществяването на комплексното административно обслужване, служители които са достатъчно квалифицирани и имат нужните технически знания. Това към момента е един от основните проблеми на част от териториалните администрации. С оглед демографския срив и увеличаващата се концентрация на населението в големите градски центрове, по-малките населени места, респективно администрации, изпитват затруднения при осигуряването на



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



квалифициран административен персонал. В резултат на това тези администрации имат ограничени възможности за внедряване на комплексното административно обслужване. Този факт личи и от данните, които се получиха от проучените териториални администрации. За да се ограничат негативните последици от тези обстоятелства администрациите следва да инвестират в обучение на наличния човешки ресурс. Трябва да се създадат и приложат конкретни мерки за повишаване качеството на наличния административния капацитет в контекста на комплексното административно управление и въвеждането на електронни административни услуги. Следователно трябва да се идентифицира необходимата квалификация за различните работни задачи, след което да се извърши подбор и обучение на служителите. Също трябва да се има предвид и осигуряването на трансфер на знания и опит между експерти от отделните администрации. Това ще е сложен процес, особено в малките администрации, но пък необходим за въвеждането на комплексното административно обслужване и развитието на електронните административни услуги.

Препоръка 4 – Подобряване нивата на взаимодействие, комуникация и координация между различните администрации

Взаимодействието и извършването координирани дейности между отделните администрации е ключовата предпоставка за подобряване нивото на административното обслужване и успешното внедряване на електронно управление. Механизмите на взаимодействието между администрациите трябва да уреждат по еднозначен и безпротиворечив начин въпросите, свързани с целите на обмена, вида на информацията, каналите за нейното предоставяне и осигуряването на нейната защита. Ето защо е нужно да се предприемат конкретни мерки за развитие на информационните технологии, свързващи в отделните администрации с оглед ефективното им взаимодействие. Това се отнася с особена сила по отношение на местните администрации, които доказано към момента действат разнопосочно. Подобряване процесите на взаимодействие между администрациите ще окаже положително влияние върху развитието на административните услуги в местните администрации. Един от фундаменталните крайни резултати, който трябва да се получи от политиките за подобряване на междуправителствената комуникация е създаване и свързване на



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



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



всички администрации чрез единна информационна система за обмен на информация и предоставяне на административни услуги. В голяма степен подобна система ще намали рисковете при разработването на бизнес моделите за всяка конкретна услуга, включително електронните, като този процес ще се унифицира. Добрата координация ще допринесе за бърз и безпроблемен обмен на данните между различните администрации, което неизменно ще ускори процесите по внедряване на комплексното административно обслужване. Взаимодействието, основаващо се на информационните технологии ще осигури интегрираност на информацията, което пък е нужно за бъдещото въвеждане на електронното управление. В резултат на повишаване качеството на взаимодействие, комуникация и координация между различните администрации, по естествен път ще се подобри предоставянето на административните услуги.

Препоръка 5 – Предприемане на мерки за нормативно задължаване на всички администрации и юридически лица да използват електронни административни услуги

Предприемането на действия за въвеждане на нормативно задължаване на всички администрации и юридически лица да използват електронни административни услуги би се приело нееднозначно от всички заинтересовани страни. Подобно действие със сигурност ще доведе до първоначална съпротива, защото ще е коренна промяна на обичайните модели на взаимодействие между администрациите и ползвателите на техните услуги. Но от гледна точка стимулиране процесите по въвеждане на електронното правителство и комплексното административно обслужване, задължителното използване на електронни административни услуги ще има изцяло положителен ефект. Създаването на такъв норматив не е прецедент в европейската практика. Той ще окаже необходимия натиск в местните администрации, чийто ръководства трябва да предприемат нужните технически действия за внедряване на електронни административни услуги. По този начин за определен период от време може да се постигне изравняване на качеството на административното обслужване в отделните администрации, а и неизменно ще се подобри технологичната среда за предоставяне на услуги. Чрез такъв норматив взаимодействието, комуникацията и координацията между администрациите ще бъде основен механизъм за спазване на законовите изисквания, а не труден и неефективен процес, използван като аргумент за бавното административно обслужване.

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



Представените препоръки са формирани следствие на констатираните факти от проведеното проучване на териториалните администрации в трансграничния регион и с оглед постигането на стратегическите цели на Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020 и Стратегия за развитие на електронното управление на Р България 2014 – 2020, които са както следва:

Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020

- Стратегическа цел 1. Ефективно управление и върховенство на закона
- Стратегическа цел 2. Партньорско управление с гражданите и бизнеса
- Стратегическа цел 3. Открито и отговорно управление
- стратегическа цел 4. Професионално и експертно управление

Стратегия за развитие на електронното управление на Р България 2014 – 2020

- Стратегическа цел 1: Предоставяне на качествени, ефективни и леснодостъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса.
- Стратегическа цел 2: Трансформиране на администрацията в цифрова администрация посредством интеграция на информационните процеси.
- Стратегическа цел 3: Популяризиране, достъп и участие.

V. ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ

1. *Институт за пазарна икономика;*
2. *Данни от анкетно проучване, проведено от БЦП МСП;*
3. *Базисен модел на комплексно административно проучване;*
4. *Стратегия за развитие на електронното управление на Р България 2014 – 2020;*
5. *Пътна карта за изпълнение на Стратегия за развитие на електронното управление на Р България 2014 – 2020;*
6. *Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020;*
7. *Електронни страници на изследваните администрации;*

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



VI. РАВНИ ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ

В Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 - 2020 г. към приоритетите на политиката за развитие на човешките ресурси се говори за Равен достъп до администрацията и равни възможности, като се посочва, че е необходимо да се предприемат целенасочени усилия както за развитието на достъпна среда, така и за формирането на специфични ключови умения и развитието на компетентности у служителите за преодоляване на предразсъдъците спрямо хората в неравностойно положение и към представители на етническите групи. Стратегията посочва също, че в голяма част от администрацията все още липсват умения и подходяща среда за работа със и за хора с увреждания.

За да се адресират специфичните нужди на хората в неравностойно положение, според Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, ще се постави фокус върху провеждането на обучения за формирането на специфични ключови умения и развитието на компетентности сред служителите в държавната администрация. Ще се работи за развитието на достъпна среда, което включва достъпност и на електронните услуги, предлагани от администрациите, в това число и общинските.

В Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г., Стратегическа цел 1 е формулирана така: „Предоставяне на качествени, ефективни и леснодостъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса.“. Основните дейности за постигане на тази специфична цел включват развитие на базовата инфраструктура за реализация на електронни услуги и разработване и широко предоставяне на електронни услуги с висок обществен ефект, което също включва по смисъла си и достъпност на е-услугите от хора в неравностойно положение.

Въпреки предвидените политики и мерки на национално ниво за осигуряване на достъпност на електронните услуги от хора в неравностойно положение, нито една общинска администрация в трансграничния регион България – Румъния не е въвела подобни мерки и предоставяните електронни услуги от общините не са адаптирани към нуждите на тези хора.