

BG

BG

Error! Unknown document property name.

BG



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

Приложение 2

Приложение 2

КЪМ

Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите: „За оперативна съвместимост на европейските обществени услуги“



Европейска рамка за оперативна съвместимост (ЕРОС)

за

европейски обществени услуги

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ	i
1 Въведение в Европейската рамка за оперативна съвместимост	1
1.1 Цел и правна рамка	1
1.2 Определения.....	1
1.2.1 Европейска обществена услуга	1
1.2.2 Оперативна съвместимост.....	2
1.2.3 Рамка за оперативна съвместимост.....	2
1.3 Нуждите и ползите от оперативната съвместимост	2
1.4 Препоръки на ЕРОС	2
1.5 Контекст.....	3
1.5.1 Политически и исторически контекст на оперативната съвместимост в ЕС.....	4
1.5.2 Рамки за оперативна съвместимост.....	4
1.6 Сценарии за европейска обществена услуга	5
1.6.1 Сценарий 1: Пряко взаимодействие между предприятия/граждани и чуждестранна администрация.....	6
1.6.2 Сценарий 2: Обмен на информация между администрации относно заявления на предприятия/граждани.....	6
1.6.3 Сценарий 3: Обмен на информация между национални администрации и институции на ЕС.....	7
1.6.4 Примери за европейски обществени услуги.....	7
1.7 Структура на документа	8
2 Общи принципи за европейските обществени услуги	9
2.1 Въведение.....	9
2.2 Основен принцип 1: Субсидиарност и пропорционалност	9
2.3 Основен принцип 2: Централна роля на потребителите	9
2.4 Основен принцип 3: Включване и достъпност	10
2.5 Основен принцип 4: Сигурност и неприкосновеност на личния живот	10
2.6 Основен принцип 5: Многоезичие	10
2.7 Основен принцип 6: Административно опростяване	11
2.8 Основен принцип 7: Прозрачност	11
2.9 Основен принцип 8: Съхраняване на информацията	11
2.10 Основен принцип 9: Отвореност	12
2.11 Основен принцип 10: Възможност за повторна употреба	12
2.12 Основен принцип 11: Технологична неутралност и адаптивност.....	13
2.13 Основен принцип 12: Ефективност и ефикасност.....	13
3 Концептуален модел за обществени услуги	14
3.1 Въведение.....	14
3.2 Основни понятия в концептуалния модел.....	14
3.2.1 Основни обществени услуги	15
3.2.2 Слой на защитен обмен на данни.....	17
3.2.3 Слой на съвкупните услуги.....	18
3.3 Приложения на концептуалния модел.....	19

3.3.1	Пример за трансгранично приложение	19
3.3.2	Пример за междусекторно приложение	21
3.3.3	Пример за приложение между различни административни равнища	22
4	Равнища на оперативна съвместимост	23
4.1	Въведение	23
4.2	Политически контекст	23
4.3	Правна оперативна съвместимост	24
4.4	Организационна оперативна съвместимост	24
4.4.1	Съгласуване на работните процеси	24
4.4.2	Организационни взаимоотношения	24
4.4.3	Управление на промените	25
4.5	Семантична оперативна съвместимост	25
4.5.1	Инициативата на ЕС за семантична оперативна съвместимост	25
4.6	Техническа оперативна съвместимост	26
5	Споразумения за оперативна съвместимост	27
5.1	Въведение	27
5.2	Оценка и подбор на формализирани спецификации	28
5.2.1	Спецификации, отвореност и повторна употреба	28
5.3	Принос за процеса на стандартизация	29
6	Управление на оперативната съвместимост	30
7	Съкращения и тълковен речник на използваните термини	31
7.1	Съкращения	31
7.2	Тълковен речник	32

1 Въведение в Европейската рамка за оперативна съвместимост

1.1 Цел и правна рамка

Целта на Европейската рамка за оперативна съвместимост (ЕРОС) е:

- да насърчава и подкрепя предоставянето на европейски обществени услуги чрез спомагане за трансгранична и междусекторна¹ оперативна съвместимост;
- да насочва публичните администрации в тяхната работа за предоставянето на европейски обществени услуги на предприятия² и граждани;
- да допълва и обединява различните национални рамки за оперативна съвместимост (НРОС) на европейско равнище.

Настоящият документ, който не е с технически характер, е предназначен за всички, които участват в определянето, проектирането и осъществяването на европейски обществени услуги.

ЕРОС следва да се има предвид, когато се вземат решения относно европейски обществени услуги, които подпомагат осъществяването на политически инициативи на ЕС. ЕРОС следва да се има предвид и при въвеждането на обществени услуги, които в бъдеще могат да бъдат използвани повторно като част от европейските обществени услуги.

ЕРОС се поддържа по програмата ISA³, в тясно сътрудничество между държавите-членки и Комисията. Те работят съвместно в духа на член 170 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Съгласно горепосочения член, за да подпомогне постигането на целите, посочени в член 26 относно вътрешния пазар, Европейският съюз следва да спомага за установяването и развитието на трансевропейски мрежи и да насърчава взаимното свързване и оперативната съвместимост на националните мрежи, както и достъпа до тези мрежи.

ЕРОС допринася за по-доброто функциониране на вътрешния пазар, като повишава оперативната съвместимост между европейските публични администрации.

1.2 Определения

1.2.1 Европейска обществена услуга

В настоящия документ под европейска обществена услуга се разбира „*трансгранична услуга на публичния сектор, предоставяна от публични администрации⁴ или взаимно, или на европейски предприятия и граждани*“.

Макар не всички европейски обществени услуги да са подпомагани от информационни и комуникационни технологии (ИКТ), повечето от тях ще се основават на взаимосвързаността на софтуерни системи, създадени главно по поръчка⁵ и разработени от публичните администрации.

¹ Под „сектор“ трябва да се разбира област на политиката, като например митници, полиция, електронно здравеопазване, околна среда, селско стопанство и др.

² В контекста на ЕРОС понятието за предприятия включва също неправителствени организации, организации с идеална цел и т.н.

³ Решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации (ISA), ОВ L 260, 3.10.2009 г., стр. 20, 2009, <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:260:SOM:EN:HTML>.

⁴ Означава или национални публични администрации (на всякакво равнище) или органи, действащи от тяхно име, и/или публични администрации на ЕС.

⁵ Публичните администрации се нуждаят от изготвен по поръчка софтуер, отговарящ на техните специфични изисквания (данъчна администрация, сътрудничество с полицията), който да допълва предлагания на пазара готов софтуер (операционни системи, системи за управление на бази от данни, програми за текстообработка, програми за електронни таблици и др.), така че да се удовлетворяват всичките им потребности.

1.2.2 Оперативна съвместимост

ЕРОС разглежда оперативната съвместимост в много специфичния контекст на предоставянето на европейски обществени услуги.

Макар че предоставянето на европейски обществени услуги почти винаги включва обмяна на данни между системи на основата на ИКТ, оперативната съвместимост е по-широко понятие и обхваща способността на организациите да работят съвместно за постигане на взаимно изгодни и съгласувани общи цели.

Поради това в ЕРОС се използва следното определение⁶:

„Оперативна съвместимост, в контекста на предоставянето на европейски обществени услуги, означава способността на различни и разнообразни по своя характер организации да си взаимодействат за постигане на взаимно изгодни и съгласувани общи цели, което включва обмен на информация и знания между организациите чрез стопанските процеси, които те поддържат, посредством обмен на данни между съответните им системи на основата на ИКТ.“

Оперативната съвместимост е многостранна по своя характер и най-добре разбираема като *обща ценност* на дадена общност.

1.2.3 Рамка за оперативна съвместимост

„Рамката за оперативна съвместимост представлява съгласуван подход за оперативна съвместимост за организации, които желаят да си сътрудничат за съвместното предоставяне на обществени услуги. В своето приложно поле тя определя набор от общи елементи, като например речник, понятия, принципи, политики, насоки, препоръки, стандарти, спецификации и практики.“

1.3 Нуждите и ползите от оперативната съвместимост

Оперативната съвместимост е както предпоставка, така и улесняващ фактор за ефикасното предоставяне на европейски обществени услуги. С оперативната съвместимост се отговоря на нуждата от:

- **сътрудничество** между публичните администрации с цел въвеждане на обществени услуги;
- **обмен на информация** между публични администрации за изпълнение на правни изисквания или политически ангажменти;
- **споделяне на информация** между публичните администрации **и нейното повторно използване** за повишаване на административната ефикасност и за намаляване на бюрокрацията в отношенията с граждани и предприятия.

Резултатът е:

- **подобро предоставяне на обществени услуги** на граждани и предприятия чрез обслужване „на едно гише“;
- **намаляване на разходите** на публичните администрации, предприятията и гражданите благодарение на ефикасното предоставяне на обществени услуги.

1.4 Препоръки на ЕРОС

ЕРОС предоставя препоръки по отношение на специфични изисквания за оперативна съвместимост. Изпълнението на препоръките ще доведе до благоприятна среда за публичните администрации, въвеждащи нови европейски обществени услуги. Това ще спомогне за

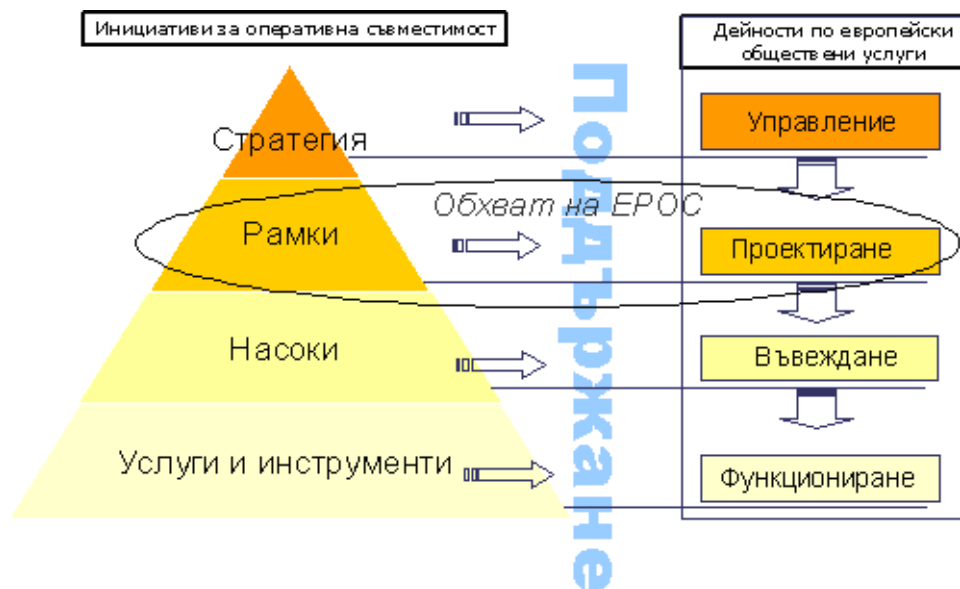
⁶ Член 2 от Решение № 922/2009/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. за решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации (ISA), ОВ L 260, 3.10.2009 г., стр. 20.

изграждането на екосистема⁷ на европейските обществени услуги, включваща хора, запознати с оперативната съвместимост, организации, готови да сътрудничат, и общи рамки, инструменти и услуги, улесняващи въвеждането на европейски обществени услуги.

1.5 Контекст

ЕРОС е една от поредицата инициативи за оперативна съвместимост, която цели да подпомогне въвеждането на европейски обществени услуги.

На фигурата по-долу е показана връзката между тези инициативи: Европейската стратегия за оперативна съвместимост (ЕСОС), ЕРОС, Европейските насоки за оперативна съвместимост и Европейските услуги за оперативна съвместимост, както и инструментите и дейностите за въвеждане на европейски обществени услуги.



Инициативи за оперативна съвместимост, подпомагащи дейностите за въвеждането на европейски обществени услуги

Фигура 1-1

Следва да се прилага систематичен подход за управление на оперативната съвместимост на равнището на ЕС с набор от конкретни цели. С оглед на това Европейската стратегия за оперативна съвместимост (ЕСОС)⁸ предоставя основа за организационна, финансова и оперативна рамка в подкрепа на трансгранична и/или междусекторна оперативна съвместимост. ЕСОС направлява ЕРОС и всички други свързани усилия чрез задаване на стратегически приоритети и цели.

Целта на ЕРОС е да подпомогне проектирането на европейски обществени услуги.

Европейските насоки за оперативна съвместимост спомагат за въвеждането на европейски услуги и инструменти за оперативна съвместимост, които поддържат предоставянето на европейски обществени услуги.

⁷ Екосистемата представлява система, чийто членове се възползват взаимно от участието си чрез симбиозни връзки (връзки с положителен общ резултат).

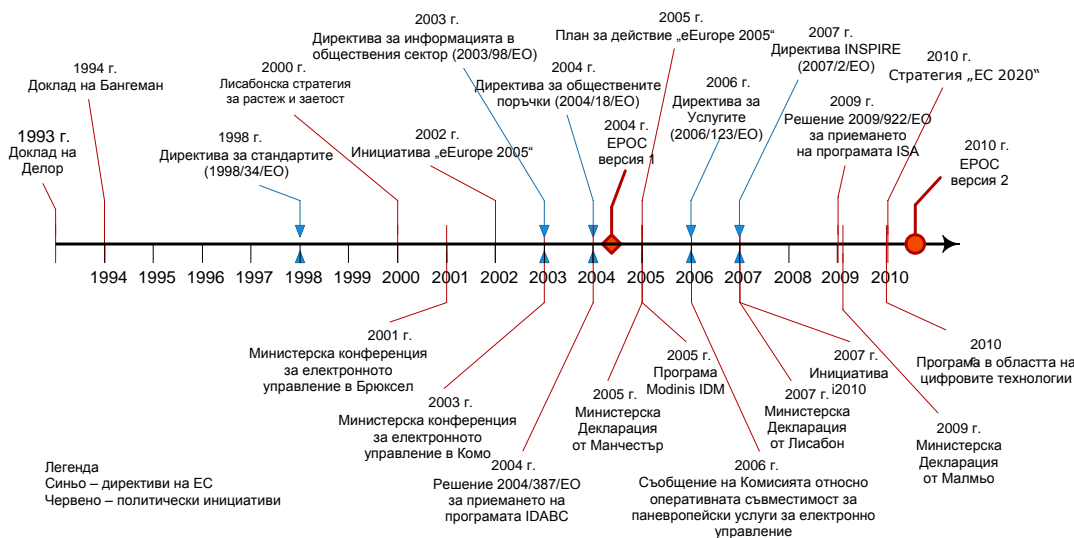
⁸ Стратегията определя общо виждане за предоставянето на европейски обществени услуги и набор от целенасочени действия както на национално равнище, така и на нивото на ЕС за подобряване на оперативната съвместимост за обществени услуги в Европа.

1.5.1 Политически и исторически контекст на оперативната съвместимост в ЕС

Публичният сектор трябва да се справи с много предизвикателства по въвеждането на европейски обществени услуги. Трансграничната и междусекторната оперативна съвместимост е считана за ключов фактор за преодоляване на тези предизвикателства.

Постигането на трансгранична оперативна съвместимост е политически приоритет в инициативите за европейски обществени услуги. Предоставянето на непрекъснати трансгранични обществени услуги (предпоставка за които е оперативната съвместимост) притежава потенциал за оказване на силно въздействие върху предприятията и гражданите.

Инициативите на ЕС, посочени по-долу, онагледяват в исторически план оказаната политическа подкрепа за оперативната съвместимост между публичните администрации.



Хронология на инициативите на ЕС относно оперативната съвместимост

Фигура 1-2

1.5.2 Рамки за оперативна съвместимост

Много публични администрации вече са разработили или са в процес на разработване на рамки за решаване на проблеми по оперативната съвместимост на национално, регионално или местно равнище. Обхватът на тези рамки е ограничен до областта на компетентност, в която те са разработени. Европейските публични администрации трябва обаче да са готови да работят съвместно за предоставянето на европейски обществени услуги за удовлетворяване на нуждите на предприятията и гражданите.

От важно значение е използването от публичните администрации рамки както на национално, така и на европейско равнище за оперативна съвместимост (съответно НРОС и ЕРОС), да са съгласувани относно начина за постигането на оперативна съвместимост, така че държавите-членки да могат да се споразумеят относно конкретното прилагане на препоръките на ЕРОС, когато въвеждат европейски обществени услуги.

По своя характер НРОС въобще са по-подробни и често предписват повече от ЕРОС, която действа на по-високо равнище на абстракция като „метарамка“ и в съответствие с принципа на субсидиарност не налага на държавите-членки специфични решения или задължения⁹.

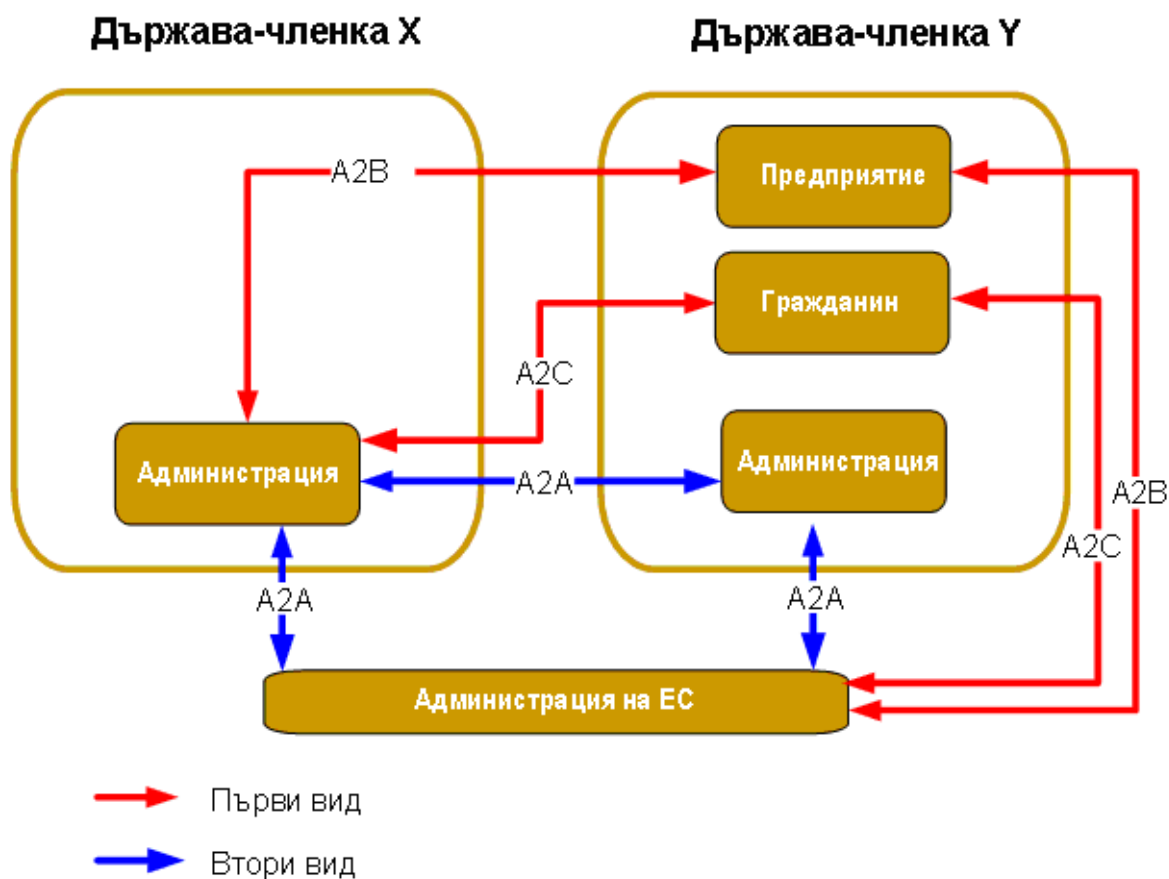
⁹ Принципът на субсидиарност се прилага не само за ЕС по отношение на държавите-членки, но в някои случаи и в самите държави-членки — на федерално/национално равнище или на други нива (например област, окръг и община).

Препоръка 1. Публичните администрации следва да приведат своите рамки за оперативна съвместимост в съответствие с Европейската рамка за оперативна съвместимост, за да вземат предвид европейското измерение на предоставянето на обществени услуги.

Тъй като ЕРОС и НРОС взаимно се допълват, Европейската комисия поддържа Обсерватория за национални рамки за оперативна съвместимост (NIFO), чиято основна задача е да предоставя информация относно националните рамки за оперативна съвместимост, което да позволи на публичните администрации да обменят опит и познания.

1.6 Сценарии за европейска обществена услуга

Оперативната съвместимост, както се обхваща от ЕРОС, играе роля в редица сценарии на взаимодействие. Европейските обществени услуги, обхванати от ЕРОС, могат да бъдат разделени по видове трансгранично взаимодействие, както е показано на следната схема:

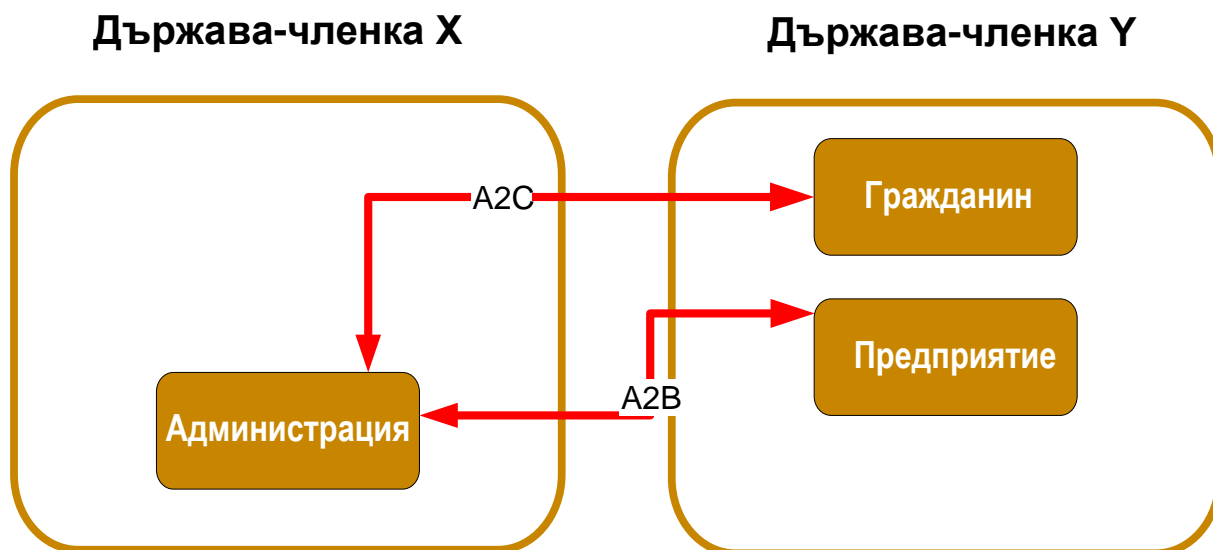


Фигура 1-3

При първия вид е налице пряко взаимодействие между предприятия или граждани от една държава-членка и публична администрация в друга държава-членка и/или администрация на ЕС (съкратено на английски A2B за взаимодействие между администрация и предприятия и A2C за взаимодействие между администрация и граждани), която предоставя публичната услуга на въпросните предприятия или граждани.

Вторият вид взаимодействие е между администрации от множество държави-членки или администрации на ЕС (A2A). Това може да подпомага администрациите в обслужването на предприятия или граждани (A2B и A2C).

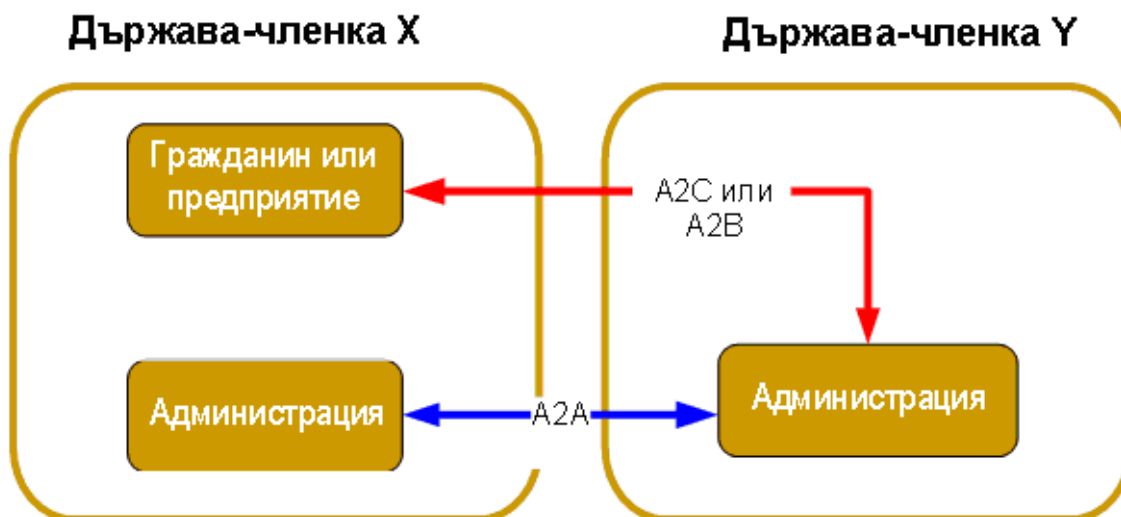
1.6.1 Сценарий 1: Пряко взаимодействие между предприятия/граждани и чуждестранна администрация



Фигура 1-4

Пример: гражданин от държавата-членка Y, започващ работа по местоназначение в държавата-членка X, трябва да изпълни известен брой формалности в държавата-членка X.

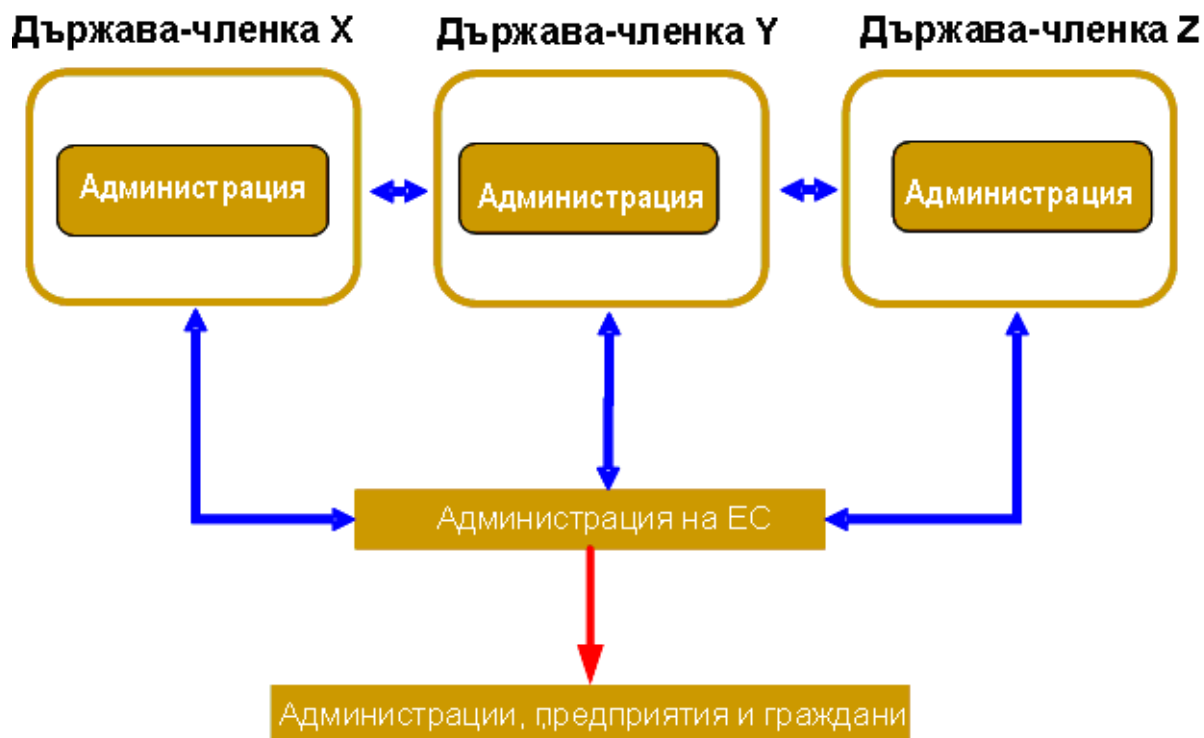
1.6.2 Сценарий 2: Обмен на информация между администрации относно заявления на предприятия/граждани



Фигура 1-5

Пример: доставчик на услуги, установен в държавата-членка X и желаещ да се установи в държавата-членка Y, подава заявление за установяване в държавата-членка Y. Административните органи в двете държави-членки X и Y могат пряко да обменят информация помежду си, за да разгледат заявлението на доставчика на услуги и да избегнат изискването на необходимата информация от него. За това е необходима оперативна съвместимост между участващите държави-членки.

1.6.3 Сценарий 3: Обмен на информация между национални администрации и институции на ЕС



Фигура 1-6

Обикновено сценарият включва мрежи от администрации в даден сектор, за който законодателството на ЕС изисква от държавите-членки да събират, обменят и споделят информация помежду си и/или с институции и агенции на ЕС.

Примерите за това включват случаи, в които държавите-членки предоставят информация и статистика на компетентен европейски орган, който след това разпространява обобщената информация сред заинтересованата част от обществото.

1.6.4 Примери за европейски обществени услуги

Следният неизчерпателен списък на примери¹⁰ онагледява горепосочените общи сценарии за европейски обществени услуги:

СЕКТОР / ОБЛАСТ	УСЛУГИ
Развитие на бизнеса (A2B, A2A)	Учредяване на дружество Обществени поръчки Регистрация на патенти, търговски марки, дизайн Защита на потребителите, етикетиране, опаковане
Свидетелства и лицензии (A2C)	Удостоверения за раждане и за граждански брак Свидетелства за управление на МПС Паспорти, визи Разрешителни за пребиваване и работа Регистрация на автомобил

¹⁰ Проучване на изискванията към заинтересованите страни за паневропейски услуги на електронното управление, окончателен доклад версия 1.3, предоставящ класифициране и описание на разнообразни паневропейски услуги на електронното управление (вж. : <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docc7f6.pdf?id=19649>).

Образование (A2C)	Записване в училища и университети Стипендии за обучение
Данъчно облагане на гражданите (A2C)	Електронна данъчна декларация, подавана онлайн
Социална сигурност (A2C)	Информационни услуги за системи за социална сигурност Обезщетения за безработица Детски надбавки Пенсии Обществено здравно осигуряване
Предоставяне на статистически данни (A2B, A2A)	Данъчно облагане на предприятията Възстановяване на ДДС Информация относно данъчни стимули Деклариране на акцизни стоки
Работа (A2C)	Признаване на квалификации и дипломи Търсене на работа
Митници (A2C, A2B, A2A)	Информация относно митни сборове Митнически декларации

1.7 Структура на документа

В следващите глави на ЕРОС се разглеждат редица ключови въпроси за ефикасното и ефективно предоставяне на европейски обществени услуги.

В глава 2 се посочват общите принципи, залегнали в основата на европейските обществени услуги. Те отразяват очакванията на гражданите, предприятията и публичните администрации по отношение на предоставянето на обществени услуги.

В глава 3 се представя „концептуалният модел за обществени услуги“. С него се предлага принцип за организиране на проектирането на европейските обществени услуги, като ударението се поставя върху основни услуги, които могат да бъдат обединени, така че да образуват съвкупни услуги и да спомогнат за въвеждането на други европейски обществени услуги в бъдеще.

Глава 4 относно „равнища на оперативна съвместимост“ обхваща различните аспекти на оперативната съвместимост, които трябва да бъдат взети предвид при проектирането на европейска обществена услуга, и предоставя общ речник за обсъждане на възникващи проблеми.

В глава 5 се представя подход за улесняване на сътрудничеството между публичните администрации за предоставяне на дадена европейска обществена услуга чрез въвеждане на концепции за „споразумения за оперативна съвместимост“, формализирани спецификации и отворени спецификации.

В глава 6 относно „управлението на оперативната съвместимост“ се посочва какво е необходимо за гарантиране във времето на оперативната съвместимост, когато се предоставя европейска обществена услуга, и за координиране на дейностите по оперативната съвместимост на всички административни равнища в подкрепа на въвеждането на европейски обществени услуги.

2 Общи принципи за европейските обществени услуги

2.1 Въведение

В настоящата глава се формулират общи принципи за добра администрация, които са от значение за процеса на въвеждане на европейски обществени услуги. Те описват контекста на вземането на решение за европейски обществени услуги и тяхното въвеждане. Те се допълват взаимно независимо от различния им характер — например политически, правен или технически.

Дванадесетте основни принципа на ЕРОС могат да бъдат разделени на три категории:

- първият принцип определя контекста за дейността на ЕС по европейските обществени услуги;
- следващата група от основни принципи отразява общите нужди и очаквания на потребителите (2—8);
- последната група осигурява основа за сътрудничество между публични администрации (9—12).

2.2 Основен принцип 1: Субсидиарност и пропорционалност

Първият основен принцип изисква subsidiарност и пропорционалност съгласно записаното в Договора за ЕС.

Принципът на subsidiарност изисква решенията на ЕС да се вземат възможно най-близко до гражданите. С други думи ЕС не предприема действие, ако то не е по-ефективно от действието, предприето на национално, регионално или местно равнище.

Принципът на пропорционалност ограничава действията на ЕС до това, което е необходимо за постигане на съгласуваните политически цели. Това означава, че ЕС ще избере решения, които предоставят на държавите-членки възможно най-голяма свобода на действие.

Subsidiарността и пропорционалността са валидни и за предоставянето на европейски обществени услуги и следователно и за обмена на информация, необходима за предоставянето на тези услуги. Обменът на информация и съвместното предоставяне на европейски обществени услуги ще бъдат резултат от прилагането на законодателството на ЕС или от доброволното и инициативно участие на публични органи в координирани инициативи.

2.3 Основен принцип 2: Централна роля на потребителите

Обществените услуги са предназначени за удовлетворяване на нуждите на граждани и предприятия. По-точно, именно тези нужди следва да определят какви обществени услуги да се предоставят и как да става това.

Общо казано гражданите и предприятията ще очакват:

- достъп до лесни за ползване услуги по сигурен и гъвкав начин, позволяващ персонализация;
- предоставяне по няколко различни канала, позволяващи достъп до услугите по всякакви начини, навсякъде и по всяко време;
- достъп до единно звено за контакт, дори когато множество администрации трябва да работят съвместно за предоставяне на услугата;
- да предоставят само информацията, необходима за получаване на обществената услуга, и да предоставят дадена информация само веднъж на администрациите;
- администрациите да зачитат неприкосновеността на личния живот.

2.4 Основен принцип 3: Включване и достъпност¹¹

Използването на ИКТ следва да поражда еднакви възможности за всички граждани и предприятия чрез приобщаващи услуги, които са обществено достъпни без дискриминация.

Включването означава да се позволи на всеки да се възползва в пълен размер от възможностите, предлагани от новите технологии, за преодоляване на социални и икономически неизгоди и изолация. Достъпността гарантира, че хора с увреждания или в напреднала възраст могат да използват обществени услуги със същите равнища на обслужване както всички други граждани.

Включването и достъпността трябва да бъдат част от целия жизнен цикъл на развитие на дадена европейска обществена услуга по отношение на проектно решение, информационно съдържание и предоставяне съгласно широко признати на европейско или международно равнище спецификации за електронна достъпност¹².

Включването и достъпността обикновено предполагат предоставяне по множество канали. Може да се окаже необходимо предоставянето на услуги по традиционен начин — чрез хартиен носител или лице в лице — да продължи да съществува успоредно с предоставянето в електронна форма, така че гражданите да имат избор относно достъпа.

Включването и достъпността могат да бъдат подобрени и от способността на дадена система да позволява на трети страни да действат от името на граждани, които постоянно или временно не са в състояние пряко да се възползват от обществени услуги.

Препоръка 2. Публичните администрации следва да гарантират, че обществените услуги са достъпни за всички граждани, включително за лица с увреждания или в напреднала възраст, съгласно широко признати на европейско или международно равнище спецификации за електронна достъпност.

2.5 Основен принцип 4: Сигурност и неприкосновеност на личния живот

Трябва да се гарантира на гражданите и предприятията, че те могат да взаимодействат с публичните администрации в среда на доверие и пълно спазване на съответните разпоредби, като например относно неприкосновеността на личния живот и защитата на данните. Това означава, че публичните администрации трябва да гарантират неприкосновеността на личния живот на гражданите и поверителността на информацията, предоставяна от предприятията.

С условие за ограничения с оглед на сигурността гражданите и предприятията следва да имат право да проверяват събраната от администрациите информация относно тях и да бъдат попитани дали тази информация може да бъде използвана за цели, различаващи се от целите на нейното първоначално предоставяне.

Препоръка 3. Публичните администрации следва да вземат предвид специфичните нужди на всяка една европейска обществена услуга в контекста на обща политика за сигурност и неприкосновеност на личния живот.

2.6 Основен принцип 5: Многоезичие

Многоезичието трябва внимателно да бъде взето предвид при проектирането на европейски обществени услуги.

Необходимо е да се намери компромисно решение между очакванията на гражданите и предприятията да бъдат обслужвани на техния(те) собствен(и) език(ци) и способността на

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm.

¹² Вж. също така мандат № 376 на ЕС за стандартизиране относно разработването на европейски стандарти за обществени поръчки за достъпни продукти и услуги на основата на ИКТ (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/deploy/pubproc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

публичните администрации на държавите-членки да предлагат услуги на всички официални езици на ЕС.

В идеалния случай европейските обществени услуги, предоставяни в целия ЕС, следва да бъдат на разположение на всички официални езици на ЕС, за да се гарантира удовлетворяване на правата и очакванията на европейските граждани.

Многоезичието придобива значение не само на равнището на потребителския интерфейс, а и на всички равнища при проектирането на европейски обществени услуги. Например избраният начин за представяне на данните може да ограничи способността за поддръжка на различни езици.

Значението на многоезичието за оперативната съвместимост се проявява и когато за европейски обществени услуги се изисква обмен на информация между системи на основата на ИКТ през езикови граници, тъй като смисълът на обменената информация трябва да бъде запазен. Винаги, когато е възможно, информацията следва да бъде прехвърляна в независим от езика формат, договорен между всички участващи страни.

Препоръка 4. Публичните администрации следва да използват информационни системи и технически архитектури, които позволяват многоезичие при въвеждането на дадена европейска обществена услуга.

2.7 Основен принцип 6: Административно опростяване

Предприятията събират големи количества информация — често само поради правни задължения, която не е от пряка полза за тях и не е необходима за постигане на целите на законодателството, налагащо тези задължения. Това причинява значителна административна тежест¹³, която може да се изрази в разходи, поемани от предприятията.

По тази причина Европейската комисия предложи през януари 2007 г. административната тежест за предприятията да бъде намалена с 25 % до 2012 г. За постигането на тази цел публичните органи в цяла Европа ще трябва да действат заедно при въвеждането на европейски обществени услуги.

Този принцип е тясно свързан с основен принцип 2 — за централната роля на потребителите.

2.8 Основен принцип 7: Прозрачност

Гражданите и предприятията следва да са в състояние да разбират административните процеси. Те следва да имат правото да проследяват отнасящите се до тях административни процедури и да познават обосновката за решения, които могат да ги засягат.

Прозрачността също така позволява на гражданите и предприятията да подават обратна информация относно качеството на предоставяните обществени услуги, да допринасят за тяхното подобряване и за въвеждането на нови услуги.

2.9 Основен принцип 8: Съхраняване на информацията

Записите¹⁴ и информацията в електронна форма, притежавани от администрациите с оглед документиране на процедури и решения, трябва да бъдат съхранявани. Целта е да се гарантира, че записите и другите форми на информация запазват своята четливост, надеждност и цялост и са достъпни, докато е необходимо, като се спазват изискванията за сигурност и неприкосновеност на личния живот.

За да се гарантира дългосрочното съхранение на електронни записи и други видове информация, следва да бъдат избрани формати, които осигуряват дългосрочна достъпност,

¹³ http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/faq_en.htm.

¹⁴ Съгласно определението в образеца с изисквания за управление на електронни архивни документи (MOREQ): записът представлява документ(и), изготвен(и) или получен(и) от лице или организация в хода на делови процес и запазен(и) от това лице или организация.

включително съхранение на съответните електронни подписи и други електронни сертификати, като например мандати.

Съхранението на информационни източници, притежавани и управлявани от националните администрации, е изцяло от национална компетентност. За европейските обществени услуги и за информацията, която не е с изцяло национален характер, съхранението става европейски проблем, изискващ подходяща „политика за съхранение“.

Препоръка 5. Публичните администрации следва да формулират заедно политика за дългосрочното съхранение на електронни записи, свързани с европейски обществени услуги.

2.10 Основен принцип 9: Отвореност

В контекста на ЕРОС отвореността представлява готовността на лица, организации или други членове на дадена общност по интереси да обменят знания и да стимулират дебати във въпросната общност, като крайната цел е разширяване на знанията и използване на тези знания за решаване на проблеми.

Оперативната съвместимост включва споделянето на информация между взаимодействащи си организации и следователно предполага отвореност, като същевременно се спазват изискванията за защита на данните и за неприкосновеност на личния живот.

Като прилагат принципа за отвореност при съвместното разработване на изготвени по поръчка софтуерни системи, европейските публични администрации генерират резултати, които могат да бъдат свързвани взаимно, използвани повторно и споделяни, което също така повишава ефикасността.

Следователно европейските публични администрации следва да се стремят към отвореност, като отчитат нуждите, приоритетите, съществуващите системи, бюджета, пазарната ситуация и редица други фактори.

Препоръка 6. Публичните администрации следва да се стремят към отвореност, когато работят заедно за въвеждането на европейски обществени услуги, като същевременно вземат предвид своите приоритети и ограничения.

2.11 Основен принцип 10: Възможност за повторна употреба

„Повторна употреба“ означава, че публичните администрации, сблъскващи се с конкретен проблем, се стремят да се възползват от чуждата работа, като разглеждат това, с което разполагат, оценяват неговата полезност или значение за въпросния проблем и използват решения, които са доказали своята ефективност другаде.

Това означава, че публичните администрации трябва да имат желание да споделят с други своите решения, концепции, рамки, спецификации, инструменти и компоненти. Това може да бъде улеснено чрез прилагането на принципа на отвореност, както е описано по-горе.

Повторната употреба и споделянето водят по естествен път до сътрудничество чрез използването на съответни платформи¹⁵ за постигане на взаимно изгодни и съгласувани общи цели.

Следователно повторната употреба е от ключово значение за ефикасното развитие на европейски обществени услуги.

Препоръка 7. Публичните администрации се насърчават да използват повторно и споделят решения и да си сътрудничат при разработването на съвместни решения за осъществяването на европейски обществени услуги.

¹⁵ На равнището на ЕС бяха създадени разнообразни платформи за споделяне на софтуерни компоненти с отворен код (<http://www.osor.eu/>), семантични активи (<http://www.semic.eu/>) и най-добри практики (<http://www.epracice.eu/>). Европейската комисия създаде също така EUPL (<http://www.osor.eu/eupl>), за да се улесни споделянето на софтуерни компоненти.

2.12 Основен принцип 11: Технологична неутралност и адаптивност

При въвеждането на европейски обществени услуги публичните администрации следва да се съсредоточат върху функционалните нужди и да отлагат възможно най-дълго вземането на решения относно технологията, за да избегнат налагането на определени технологии или продукти на своите партньори и да са в състояние да се адаптират към бързо развиващата се технологична среда.

Публичните администрации следва да направят достъпа до обществени услуги независим от определена технология или продукт.

Препоръка 8. Публичните администрации следва да не налагат специфично технологично решение на гражданите, предприятията и други администрации, когато въвеждат европейски обществени услуги.

2.13 Основен принцип 12: Ефективност и ефикасност

Публичните администрации следва да гарантират, че решенията обслужват предприятията и гражданите по възможно най-ефективен и ефикасен начин, като осигуряват най-добро съотношение между цена и качество за парите на данъкоплатците.

Съществуват много начини за оценяване на ползата от решения за обществени услуги, включително по параметри като възвръщаемост на инвестициите, общи разходи за собствеността, увеличена гъвкавост и адаптивност, намалена административна тежест, увеличена ефикасност, намален риск, прозрачност, опростяване, подобрени методи на работа и признаване на постиженията и компетентността на публичната администрация.

3 Концептуален модел за обществени услуги

3.1 Въведение

В настоящата глава се предлага концептуален модел за обществени услуги, който да посочи начини за организиране на създаването и осъществяването на такива услуги.

Моделът е получен от проучване на осъществяването на обществени услуги в държавите-членки и обединява общите аспекти и установените най-добри практики. Представляващ проект за бъдещото осъществяване на европейски обществени услуги, моделът спомага да се установи общ речник и разбиране сред държавите-членки относно основните елементи на една обществена услуга и как те се съединяват.

В модела се набляга върху модулен подход за изграждане на европейски обществени услуги, позволяващ взаимното свързване на компоненти на услуги и повторна употреба с оглед на създаването на нови услуги.

Моделът е с общ характер, така че не всяка съществуваща или бъдеща обществена услуга ще съответства точно на него. Той обаче е достатъчно общ, за да е приложим на всяко равнище на управление, предоставящо обществени услуги — от местното равнище нагоре чак до равнището на ЕС, и онагледява факта, че всяко равнище на управление може да бъде доставчик както на основни, така и на съвкупни обществени услуги. В този смисъл моделът изяснява и рационализира взаимоотношенията между субектите, които работят заедно за предоставянето на обществени услуги.

Целта на модела е да донесе практически ползи при въвеждането на европейски обществени услуги. Например разделянето на функциите в основни обществени услуги с ясно определени интерфейси, проектирани с оглед на повторна употреба, ще опрости и рационализира осъществяването на съвкупни услуги и повторната употреба на компоненти на услуги, за да се избегне дублиране на работата.

3.2 Основни понятия в концептуалния модел

Моделът спомага за повторната употреба на информация, концепции, образци, решения и спецификации в държавите-членки и на европейско равнище, като се приема, че европейските обществени услуги:

- се основават на информация от разнообразни източници, разположени на различни равнища на администрацията в различни държави-членки, и
- съчетават основни обществени услуги, замислени от публични администрации независимо една от друга в различни държавите-членки.

Следователно с модела се изтъква необходимостта от модулни, слабо обвързани помежду си компоненти на услуги¹⁶, които са взаимосвързани чрез инфраструктура, и от съвместна работа за предоставянето на европейски обществени услуги.

Той явно изисква на равнището на ЕС да се приеме ориентация към услугите при проектирането и разработването на системи, както и основаваща се на ИКТ екосистема, съдържаща съгласувани и в някои случаи съвместно разработени компоненти на услуги. Неговата особена ориентация към услугите представлява специфичен начин за създаване и използване на работни процеси, оформени като услуги, през целия им жизнен цикъл.

¹⁶ Една реализация на тази концепция е Service Oriented Architecture (SOA — „Архитектура, ориентирана към услугите“).

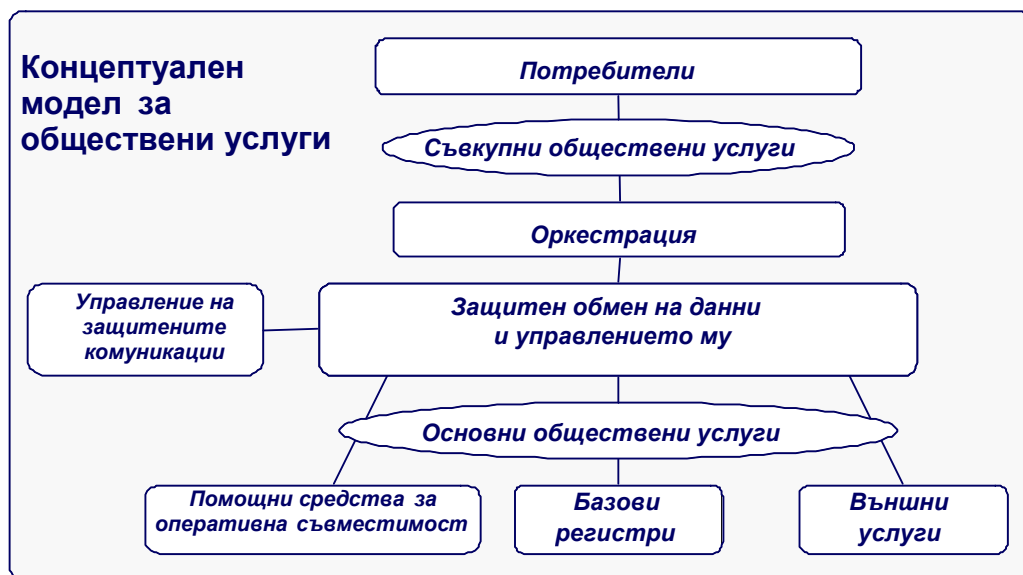
Препоръка 9. Публичните администрации следва да разработят основаващ се на компоненти модел на услуги, позволяващ въвеждането на европейски обществени услуги чрез повторната употреба в максималната възможна степен на съществуващи компоненти на услуги.

Публичните администрации ще трябва да се споразумеят за обща схема относно взаимното свързване на компонентите на услуги.

Съществуват добре известни и широко използвани технически решения за това — например уеб услуги, но прилагането им на равнището на ЕС ще изисква съвместни усилия на публичните администрации, включително инвестиции в обща инфраструктура.

Препоръка 10. Публичните администрации следва да се споразумеят за обща схема относно взаимното свързване на слабо обвързани помежду си компоненти на услуги и да изградят необходимата инфраструктура при въвеждането на европейски обществени услуги.

Основните елементи на концептуалния модел са посочени в графиката по-долу:

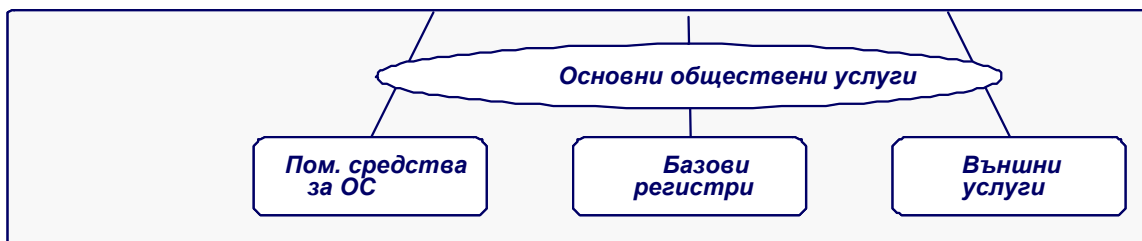


Фигура 3-1

За разбирането на този модел е уместно той да бъде разделен на три слоя: основни обществени услуги, защитен обмен на данни и съвкупни обществени услуги, които са описани по-подробно в следващите раздели.

3.2.1 Основни обществени услуги

Най-долният слой на модела се отнася до най-елементарните компоненти на услуги, от които компоненти могат да бъдат изградени европейски обществени услуги. Той групира три вида компоненти, наречени общо основни обществени услуги, а именно помощни средства за оперативна съвместимост (ОС), услуги на основата на базови регистри и външни услуги.



Фигура 3-2

Някои основни обществени услуги бяха разработени главно за пряко използване от създалата ги публична администрация или от нейните преки клиенти, т.е. предприятия и граждани, но са предоставени на разположение за повторна употреба и другаде с оглед да се осигурят съвкупни обществени услуги. Други са общи и/или инфраструктурни по характер, докато останалите представляват външни услуги, т.е. услуги, предоставяни от трети страни. В следващите раздели се описват по-подробно различните видове основни обществени услуги.

3.2.1.1 Базови регистри

Най-важните компоненти са базовите регистри, които представляват надеждни източници на основна информация за обекти като лица, дружества, превозни средства, лицензии, сгради, местонахождения и пътища. Тези регистри са под правния контрол на публичните администрации и се поддържат от тях, но информацията следва да се предостави на разположение за по-широка повторна употреба с подходящи мерки за сигурност и неприкосновеност на личния живот.

Обща характеристика на всички реализации на базови регистри е, че те са считани за достоверни и меродавни и формират, поотделно или в съчетание, крайъгълния камък на обществените услуги. Общо казано тяхното съдържание не е статично: те също отразяват жизнения цикъл на информацията.

Препоръка 11. Публичните администрации следва да предоставят своите автентични източници на информация на разположение и на други страни, като същевременно въведат механизми за достъп и контрол с оглед да се гарантират сигурността и неприкосновеността на личния живот съгласно съответното законодателство.

Системи, наследени от миналото, биха могли да бъдат една от пречките за приемане на концептуалния модел за европейските обществени услуги. Тези системи и хранилищата на данни в основата им притежават специфични характеристики, ограничаващи възможностите за повторна употреба (например липса на публикувани интерфейси), и може да се наложи обстойното им преработване, за да се предостави тяхната информация на разположение за европейски обществени услуги.

Трансграничният достъп до автентични източници на данни ще бъде улеснен, ако интерфейсите до тези източници са публикувани и хармонизирани както на семантично, така и на техническо равнище.

Препоръка 12. Публичните администрации следва да разработят интерфейси към автентични източници и да ги съгласуват на семантично и техническо равнище, когато работят по въвеждането на европейски обществени услуги.

3.2.1.2 Помощни средства за оперативна съвместимост

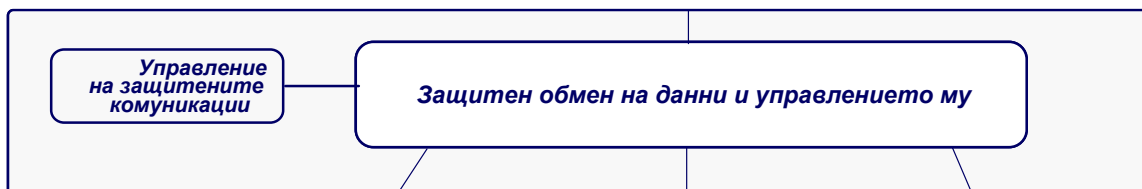
Помощните средства за оперативна съвместимост предоставят услуги като превод между различни протоколи, формати и езици или действат като информационни посредници.

3.2.1.3 Външни услуги

Те включват услугите, предоставяни от външни страни, като например — на равнище стопанска дейност — разплащателни услуги, предоставяни от финансови институции, или — на инфраструктурно равнище — услуги за свързаност, предоставяни от далекосъобщителни оператори.

3.2.2 Слой на защитен обмен на данни

Този слой заема централно място в концептуалния модел, тъй като всеки достъп до основни обществени услуги се осъществява през него.



Фигура 3-3

3.2.2.1 Защитен обмен на данни

От стопанска гледна точка администрациите и другите субекти обменят официална информация, което може да включва достъп до базови регистри. Това следва да се осъществява през защитен, хармонизиран, управляван и контролиран слой, позволяващ информационен обмен между администрации, предприятия и граждани, който е:

подписан и удостоверен — както подателят, така и получателят са идентифицирани и проверени за автентичност чрез съгласувани механизми;

криптиран — гарантирана е поверителността на обменените данни;

регистриран — електронните записи са регистрирани и архивирани, за да се гарантира проследяване при правен одит.

В предложения концептуален модел тези функции са групирани в слоя „Защитен обмен на данни“.

Този слой следва да дава възможност за защитения обмен на сертифицирани съобщения, записи, формуляри и други видове информация между различните системи. В допълнение към преноса на данни този слой следва да изпълнява и специфични изисквания за сигурност, като например електронни подписи, удостоверяване, криптиране и времеви печати.

Сигурността е възможно да се окаже една от основните пречки за оперативна съвместимост, ако не се прилага по хармонизиран и съгласуван начин между организациите.

Това се изтъква в концептуалния модел и всички доставчици на услуги се призовават да:

- вземат под внимание въпросите на сигурността от самото начало;
- работят съвместно по обща рамка, за да се удовлетворят техните съответни нужди от сигурност посредством съвместими механизми и съгласувани общи спецификации;
- постигнат общо разбиране за съществени характеристики, като например равнища на защитна маркировка, равнища на разрешаване и надеждност на удостоверяване на автентичността.

Следователно публичните администрации следва да се споразумеят относно обща рамка за сигурността, когато въвеждат европейски обществени услуги (вж. препоръка № 2).

Една от основните предпоставки за осъществяване на очакваните функции по защитения обмен на данни е възползването от националните инфраструктури в държавите-членки за

идентифициране и удостоверяване на автентичността с оглед създаване на работеща трансгранична система. Тази система следва да определи какви архитектури на ИКТ и данни са необходими в трансграничен контекст, за да станат оперативно съвместими съществуващите инфраструктури на държавите-членки за електронно идентифициране.

3.2.2.2 Управление на защитените комуникации

За осигуряване на защитен (т.е. подписан, достоверен, криптиран и регистриран) обмен на данни са необходими и няколко управленски функции, включително:

- *управление на услугите* с оглед надзор върху всички комуникации по отношение на идентифицирането, установяване на автентичността, разрешаването, преноса на данни и т.н., включително разрешения за достъп, отмяна и одит;
- *регистрация на услугите* с оглед да се предостави (след надлежно разрешение) достъп до налични услуги чрез предварително локализиране на съответната услуга и проверка за нейната надеждност;
- *протоколиране на услугите*, за да се гарантира, че целият обмен на данни е регистриран за доказване в бъдеще и архивиран при необходимост.

3.2.3 Слой на съвкупните услуги

Съвкупните обществени услуги се изграждат чрез групиране на известен брой основни обществени услуги, които са достъпни по сигурен и контролиран начин. Те могат да бъдат предоставени от няколко администрации на всякакво равнище, т.е. местно регионално, национално или дори на равнището на ЕС.

Една типична съвкупна услуга следва да изглежда на нейните потребители (администрации, предприятия или граждани) като единична цялостна услуга. Зад кулисите може да се осъществяват и трансгранични трансакции, както и между различни сектори и административни равнища.

Групирането се осъществява чрез механизми, които са съобразени със специфичните изисквания на деловата дейност. В най-общия случай е необходима известна делова логика за прилагане на изискванията и механизмът за прилагане може да приеме няколко форми, като например „машини за оркестрация“ или за управление на работния поток (*orchestration or workflow engines*), като всички те са включени в подобни на портал инфраструктури за достъп.



Фигура 3-4

Понастоящем потребителите очакват да имат достъп до обществени услуги не само чрез портали или уебсайтове на администрациите, но и чрез посредници, с които те редовно осъществяват контакти. Поради това обществените услуги следва да бъдат разработени по такъв начин, че да могат лесно да се интегрират в уебсайтовете на посредници посредством механизми като *mash-ups* и *widgets*, без да се сменя отговорността от администрациите за самите услуги и с ясни указания, даващи възможност на потребителите да направят разлика между частните и обществените услуги.

Ако посредници предоставят съвкупни обществени услуги, публичните администрации следва да въведат:

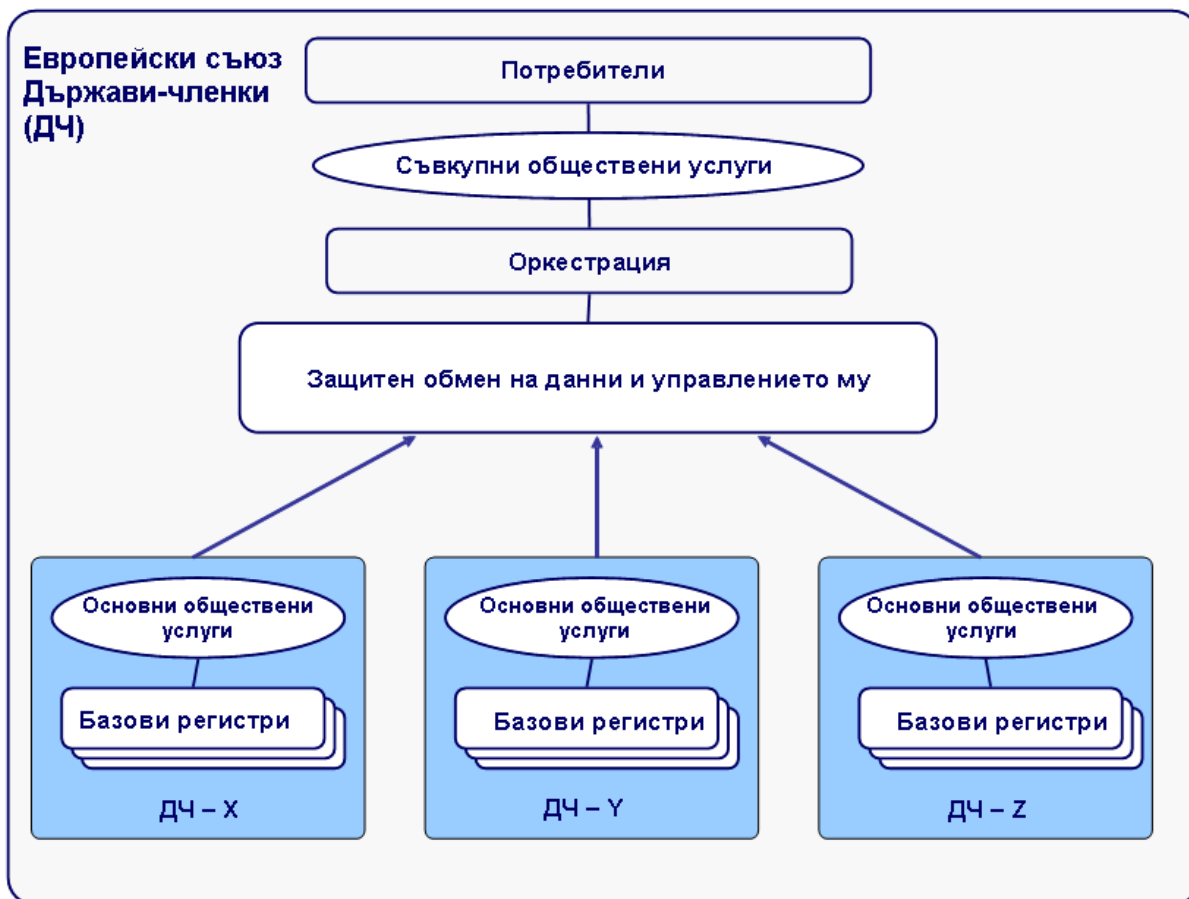
- разрешителен режим за определяне кои основни обществени услуги могат да бъдат разкрити на кой посредник, и
- режим за сертифициране на посредниците с цел да се установи доверие между потребителите и доставчиците на услуги.

3.3 Приложения на концептуалния модел

Силата на модела се състои в неговата гъвкавост и във възможността за създаване на различни съвкупни обществени услуги чрез комбиниране на основни обществени услуги от множество доставчици. Моделът разкрива потенциала за по-нататъшно групиране и комбиниране на различни налични услуги. В разделите по-долу се описват три случая, като при всичките е налице голяма добавена стойност в контекста на ЕС: пример за трансгранично приложение, междусекторно приложение и приложение между различни административни равнища.

3.3.1 Пример за трансгранично приложение

Този пример пояснява европейска обществена услуга, осъществявана чрез комбиниране на основни обществени услуги — в този случай достъп до национални базови регистри, създадени в различни държави-членки.



Моделът беше опростен за яснота.

Фигура 3-5

Описаната ситуация на схемата представлява вариант на първоначалния концептуален модел, за да се онагледят неговото трансгранично прилагане чрез добавянето на национални граници за индикация къде се намират отделните набори от основни обществени услуги.

Това повдига редица въпроси:

Доверие: трансграничното прилагане на модела включва разрешаването на външен достъп до национални базови регистри, което изисква висока степен на сигурност и доверие.

Зависимост на европейските обществени услуги и на равнищата на обслужване от услуги на по-ниско равнище: съвкупната услуга зависи от основни обществени услуги, предоставяни от различни субекти.

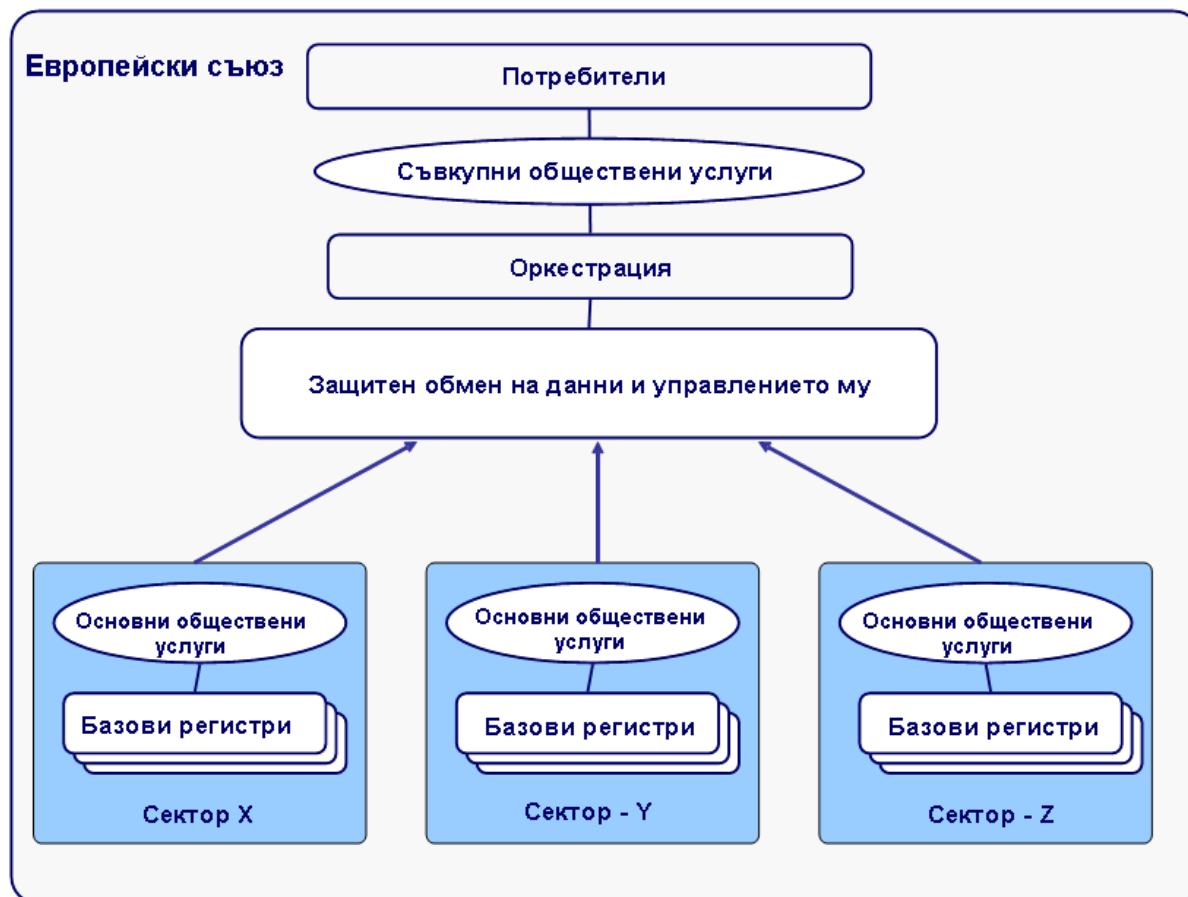
Общи спецификации за основните обществени услуги: обстоятелството, че основните обществени услуги, на които се базират съвкупните услуги, са разработени от различни публични администрации, подчертава необходимостта от общи спецификации на интерфейсите на техническо и семантично равнище.

Сигурност и защита на данните: дори при трансграничния обмен на лична информация се прилагат националните законодателства за защита на данните. Слой за надежден обмен на данни осъществява и прилага изискванията за сигурност по отношение на съвкупната услуга. Тъй като данните, произхождащи от различни държави-членки, могат да подлежат на различни изисквания относно защитата на данните, следва да бъде приет набор от общи изисквания за защита на данните с оглед да се осъществяват съвкупни услуги.

Препоръка 13. Публичните администрации, когато работят заедно за въвеждането на европейски обществени услуги, следва да използват обща таксономия на основните обществени услуги и да се споразумеят относно минималните изисквания за защитен обмен на данни във връзка с услугите.

3.3.2 Пример за междусекторно приложение

При това приложение на концептуалния модел основни обществени услуги от различни сектори се комбинират за предоставяне на нови съвкупни обществени услуги.



Моделът беше опростен за яснота.

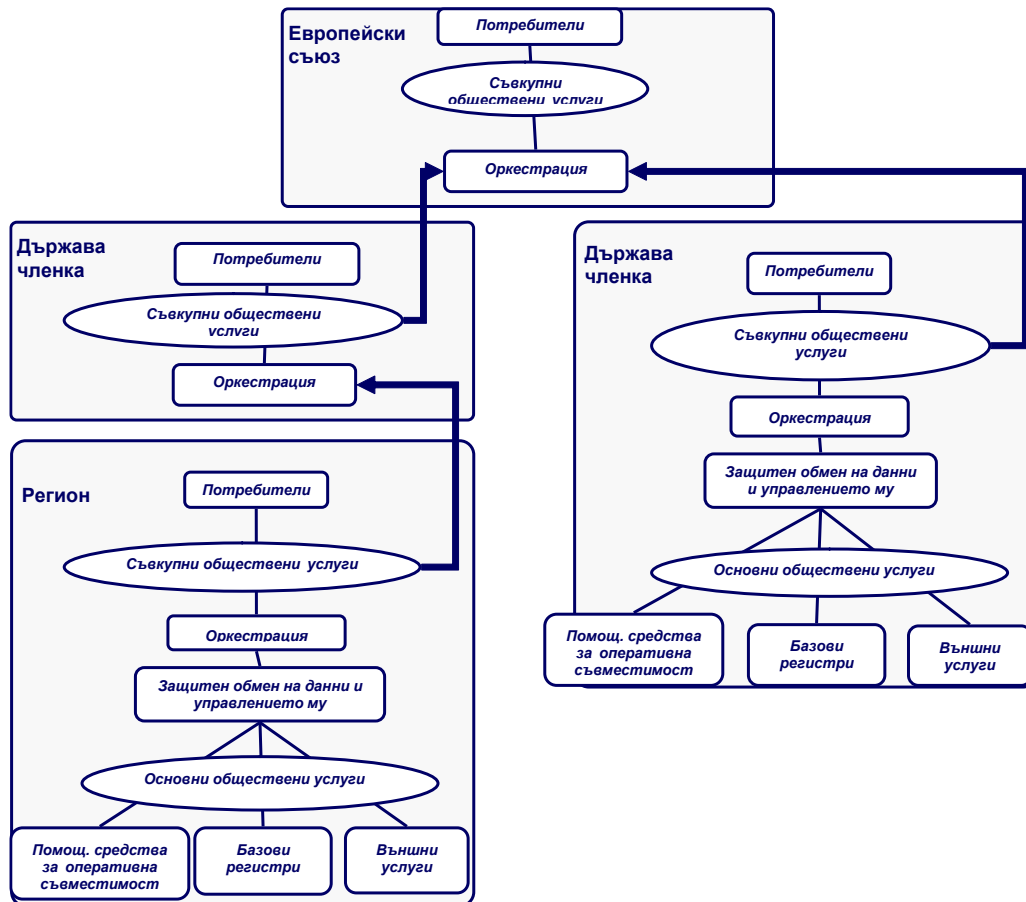
Фигура 3-6

При това приложение на модела взаимодействието между потребителите и съвкупните обществени услуги, предоставяни чрез сътрудничество между различни сектори, се канализира посредством единно звено за контакт.

От съществено значение за успеха на този подход е приемането от секторите на общо определение за услугата.

3.3.3 Пример за приложение между различни административни равнища

Този случай онагледява групирането на услуги, произхождащи от различни слоеве на управление на местно, регионално и национално равнище, както и на равнището на ЕС. По-долу се дава един хипотетичен пример.



Моделът беше опростен за яснота.

Фигура 3-7

Предизвикателството за осъществяването на това приложение се състои в справянето със сложността, породена от участието на множество доставчици на услуги. От съществено значение е сътрудничеството между публичните администрации на всяко равнище.

4 Равнища на оперативна съвместимост

4.1 Въведение

В настоящата глава се описват четири равнища на оперативна съвместимост. Всяко едно от тях заслужава специално внимание, когато се въвежда нова европейска обществена услуга. За практическото прилагане на концептуалния модел за трансгранични/междусекторни услуги се изисква съобразяване с всяко от тези равнища.



Фигура 4-1

4.2 Политически контекст

Въвеждането на нова европейска обществена услуга е резултат от пряко или косвено действие на политическо равнище, т.е. нови двустранни, многостранни или европейски споразумения.

Ако въвеждането на нова услуга е пряка последица от ново законодателство на ЕС, приложното поле, приоритетите и ресурсите, необходими за въвеждане и функциониране на услугата, следва да бъдат определени при приемането на законодателството.

Политическа подкрепа и спонсорство обаче са необходими и в случаи, когато новите услуги не са пряко свързани с ново законодателство, а са създадени за предоставяне на по-добри, ориентирани повече към потребителите обществени услуги.

Политическа подкрепа е необходима също така за усилията за трансгранична оперативна съвместимост за улесняване на сътрудничеството между публични администрации¹⁷. За да бъде сътрудничеството ефективно, всички заинтересовани страни трябва да имат общи виждания и да са съгласни относно целите и приоритетите. Действията на трансгранично равнище могат да имат успех, само ако всички участващи държави-членки осигуряват достатъчен приоритет и

¹⁷ Програмата ISA е пример за такава политическа подкрепа.

ресурси за съответните си усилия за оперативна съвместимост по съгласувани цели в съгласувани срокове.

4.3 Правна оперативна съвместимост

Всяка публична администрация, допринасяща за предоставянето на европейска обществена услуга, работи в своята собствена национална правна рамка.

Понякога несъвместимост между правни разпоредби в различни държави-членки може да затрудни сътрудничеството или дори да го направи невъзможно, дори когато тези правни разпоредби са резултат от транспонирането на европейски директиви в националното законодателство. Възможно е да са необходими правни инициативи за справяне с такива ситуации.

Когато се обменя информация между държави-членки във връзка с предоставянето на европейски обществени услуги, трябва да се запази правната валидност на тази трансгранично предадена информация и да се спазва законодателството за защита на данните както на държавата, от която произхожда информацията, така и на държавата, в която се получава тази информация.

Препоръка 14. Публичните администрации следва да внимателно да вземат предвид цялото съответно законодателство, свързано с обмена на данни, включително законодателството за защита на данните, когато се стремят да въведат дадена европейска обществена услуга.

4.4 Организационна оперативна съвместимост

Този аспект на оперативната съвместимост се отнася до това как организациите, като например публични администрации в различни държави-членки, си сътрудничат за постигане на своите съгласувани общи цели. На практика организационната оперативна съвместимост означава интегриране на работните процеси и съответен обмен на данни. С организационната оперативна съвместимост се цели също така да се удовлетворят изискванията на потребителската общност услугите да са на разположение, лесно установими, достъпни и ориентирани към потребителя.

4.4.1 Съгласуване на работните процеси

За да могат различните административни единици ефикасно и ефективно да работят заедно за предоставянето на европейски обществени услуги, на тях може да им се наложи да съгласуват своите съществуващи работни процеси или дори да определят и въведат нови работни процеси.

Съгласуването на работните процеси е свързано с тяхното документиране по съгласуван начин, така че всички публични администрации, допринасящи за предоставянето на европейски обществени услуги, да могат да разберат общия работен процес и своята роля в него.

Препоръка 15. Публичните администрации следва да документират своите работни процеси и да се споразумеят как тези процеси ще си взаимодействат за предоставянето на дадена европейска обществена услуга.

4.4.2 Организационни взаимоотношения

Ориентацията към услуги, на която се основава концептуалният модел, означава, че взаимоотношенията между доставчиците и потребителите на услуги трябва да бъдат ясно структурирани.

Това включва намирането на инструменти за формализиране на взаимопомощта, съвместните действия и взаимосвързаните работни процеси във връзка с трансграничното предоставяне на услуги. Примери за такива инструменти са меморандумите за разбирателство относно съвместни действия и споразумения за сътрудничество и/или за нивото на обслужване, подписани между участващите публични администрации. За трансгранични действия следва да се предпочитат многостранните споразумения.

Препоръка 16. Публичните администрации следва да изяснят своите организационни взаимоотношения като част от въвеждането на дадена европейска обществена услуга.

4.4.3 Управление на промените

Тъй като предоставянето на европейски обществени услуги е резултат от съвместна работа на страни, които осъществяват или ползват части от услугата, процесите на управление на промените са от решаващо значение за осигуряване на точността, надеждността и непрекъснатостта на услугата, предоставяна на други публични администрации, предприятия и граждани.

Препоръка 17. Публичните администрации, работещи съвместно за предоставянето на европейски обществени услуги, следва да се споразумеят относно процесите на управление на промените, за да гарантират непрекъснатото предоставяне на услугите.

4.5 Семантична оперативна съвместимост

Семантичната оперативна съвместимост дава възможност на организациите да обработват информация от външни източници по смислен начин. Тя гарантира разбирането и запазването на точното значение на информацията при нейния обмен между страните.

Постигането на семантична оперативна съвместимост в контекста на ЕС е относително ново начинание, непостигано преди в такъв мащаб. Въпреки това напоследък редица публични администрации напоследък придобиха опит в тази област.

Исходна точка е създаването по сектори на специфични набори от структури и елементи на данни, които могат да бъдат наречени *ресурси за семантична оперативна съвместимост*. След тяхното създаване сътруднящите си организации ще трябва да се споразумеят относно смисъла на информацията, подлежаща на обмен. Това поставя значителни предизвикателства поради различната езикова, културна, правна и административна среда в държавите-членки. Многоезичието в ЕС допълнително усложнява проблема.

В контекста на ЕРОС семантичната оперативна съвместимост обхваща следните аспекти:

- *Семантичната оперативна съвместимост* се отнася до значението на елементи на данни и взаимоотношението между тях. Тя включва разработването на речник за описване на обмена на данни и гарантира, че елементите на данните се разбират по еднакъв начин от комуникиращите страни.
- *Синтактичната оперативна съвместимост* се отнася до описването на точния формат на подлежащата на обмен информация по отношение на граматика, формат и схеми.

Постигането на семантична оперативна съвместимост на европейско равнище изисква поне:

- съгласувани процеси и методики за разработване на ресурси за семантична оперативна съвместимост;
- съгласие от страна на специфични за даден сектор общности, както и от междусекторни общности относно използването на равнището на ЕС на ресурси за семантична оперативна съвместимост.

Поради сложността на задачата и големия брой на заинтересованите страни ще се наложат съвместни усилия за хармонизиране на процесите и методиките.

4.5.1 Инициативата на ЕС за семантична оперативна съвместимост¹⁸

Няколко инициативи целят постигането на семантична оперативна съвместимост както на национално равнище, така и на равнището на ЕС. Инициативата на ЕС за семантична оперативна съвместимост цели да постави основата за семантичната оперативна съвместимост

¹⁸ SEMIC.EU: Semantic Interoperability Centre Europe — „Център за европейска семантична оперативна съвместимост“.

за европейските обществени услуги във всички сектори и в тясно сътрудничество с национални инициативи. Тя предоставя учебно-професионални консултантски услуги за етапите на проектиране и въвеждане, както и уеб базирана платформа за сътрудничество и споделяне на решения по проблеми на семантичната оперативна съвместимост.

Публичните администрации, въвеждащи обществени услуги, следва да проверяват на ранен етап на всеки конкретен проект дали съществуващите ресурси за семантична оперативна съвместимост могат да бъдат използвани повторно. Ако това не е възможно, те могат да използват платформата на ЕС за семантична оперативна съвместимост, за да оповестят своите цели и прилагания подход пред по-широка европейска публика в търсене на контакти и сътрудничество с други проекти със сходни нужди.

Препоръка 18. Публичните администрации следва да подкрепят създаването на специфични за даден сектор общности, а също и междусекторни общности, целящи да улеснят семантичната оперативна съвместимост, и следва да насърчават тези общности да споделят резултатите си на национални и европейски платформи.

4.6 Техническа оперативна съвместимост

Тя обхваща техническите аспекти на свързването на информационни системи. Тя включва аспекти като спецификации на интерфейси, услуги за взаимно свързване и интегриране на данни, представяне и обмен на данни и др.

Публичните администрации са със специфични характеристики на политическо, правно, организационно и, отчасти, семантично равнище, но не и по отношение на оперативната съвместимост на техническо равнище. Поради това техническата оперативна съвместимост следва да бъде гарантирана, когато е възможно, чрез използването на формализирани спецификации — или стандарти съгласно Директива 98/34, или спецификации, издадени от форуми и консорциуми на информационната индустрия.

Препоръка 19. Публичните администрации следва да се споразумеят относно формализирани спецификации за гарантиране на оперативната съвместимост, когато въвеждат европейски обществени услуги.

5 Споразумения за оперативна съвместимост

5.1 Въведение

В настоящата глава се предлага подход за улесняване на сътрудничеството между публичните администрации за предоставянето на дадена европейска обществена услуга.

Както се заявява многократно в настоящия документ, предоставянето на европейски обществени услуги изисква сътрудничество между различните публични администрации на различните равнища на оперативна съвместимост, описани в предишната глава. За всяко равнище участващите организации следва да превърнат своите договорености за сътрудничество в официални **споразумения за оперативна съвместимост**.

Споразуменията следва да бъдат изготвени с достатъчна степен на подробност за постигане на тяхната цел — предоставянето на дадена европейска обществена услуга — като същевременно се оставя максимална вътрешна автономия на всяка организация.

На правно равнище, споразуменията за оперативна съвместимост се конкретизират и придобиват задължителна сила чрез законодателството, включително европейски директиви и тяхното транспониране в националното законодателство, или чрез двустранни и многостранни споразумения, които попадат извън обхвата на ЕРОС.

На организационно равнище, споразуменията за оперативна съвместимост могат да приемат формата например на меморандуми за разбирателство и споразумения за нивото на обслужване, в които се определят задълженията на всяка страна, участваща в трансгранични работни процеси. Споразуменията за оперативна съвместимост на организационно равнище ще определят очакваните нива на обслужване, процедури за подпомагане/ескалация, координати за връзка и т.н., като при необходимост ще се позовават на служещи като основа споразумения на семантично и техническо равнище.

На семантично равнище, споразуменията за оперативна съвместимост могат да приемат формата на референтни класификации, схеми, списъци с кодове, речници за данни, библиотеки по сектори и така нататък.

На техническо равнище, споразуменията за оперативна съвместимост включват спецификации на интерфейси, комуникационни протоколи, спецификации на съобщения, формати за данни, спецификации за сигурност или спецификации за динамично регистриране и откриване на услуги.

Докато споразуменията за оперативна съвместимост на правно и организационно равнище обикновено ще бъдат много специфични за съответната европейска обществена услуга, споразуменията за оперативна съвместимост на техническо равнище и, в по-малка степен, на семантично равнище често могат да се основават на съществуващи формализирани спецификации.

Препоръка 20. Когато публичните администрации въвеждат европейски обществени услуги, те следва да базират споразуменията за оперативна съвместимост върху съществуващи формализирани спецификации или, ако такива не съществуват, да си сътрудничат с общности, работещи в същите области.

При подготовката на споразумения за оперативна съвместимост на техническо или семантично равнище е възможен изборът между няколко еквивалентни, конкурентни спецификации, като те всички могат да послужат като основа за тези споразумения.

Публичните администрации могат да решат да поддържат няколко формализирани спецификации или технологии за комуникации с граждани и предприятия. Но по съображения за ефикасност те следва да намалят в максималната възможна степен броя на формализираните

спецификации и технологии, когато работят съвместно за предоставянето на европейски обществени услуги.

Подобни решения се вземат често не само за предоставяне на единична европейска обществена услуга, но и в по-широк контекст на сътрудничество в рамките на организации или между тях. В тази връзка те следва да са наясно, че вътрешните интерфейси могат да станат външни в бъдеще, когато се създадат нови европейски обществени услуги.

Решенията относно това, какви формализирани спецификации и технологии да се използват за гарантиране на оперативната съвместимост на европейски обществени услуги, следва да се основават на прозрачност, справедливост и недискриминация. Един начин за това е съгласуването на обща методика за оценка, както и на процес на подбор.

5.2 Оценка и подбор на формализирани спецификации

Когато публичните администрации подбират формализираните спецификации или технологии за гарантиране на оперативна съвместимост, те следва да направят оценка на формализираните спецификации.

Тази оценка следва да бъде съобразена със специфичните нужди от оперативна съвместимост на въпросните публични администрации, но да се основава на обективни критерии, свързани главно с нуждите от функционална оперативна съвместимост. Когато няколко формализирани спецификации отговарят на нуждите от функционална оперативна съвместимост, могат да бъдат използвани допълнителни критерии относно качество на прилагане, подкрепа от пазара, потенциал за повторна употреба и отвореност.

Препоръка 21. Публичните администрации следва да използват структуриран, прозрачен и обективен подход за оценка и подбор на формализирани спецификации.

5.2.1 Спецификации, отвореност и повторна употреба

Степента на отвореност на дадена формализирана спецификация представлява важен елемент в определянето на възможността за споделяне и повторна употреба на софтуерните компоненти, прилагащи тази спецификация. Това важи и когато тези компоненти се използват за въвеждането на нови европейски обществени услуги.

Принципът за отвореност е изпълнен изцяло, когато:

- всички заинтересовани страни разполагат с еднаква възможност да допринесат за разработването на спецификацията и част от процеса на вземане на решение е публичното разглеждане;
- спецификацията е на разположение на всеки за проучване;
- правата върху интелектуалната собственост, отнасящи се до спецификацията, се лицензират при справедливи, приемливи и недискриминационни условия ((FRAND)¹⁹ или безвъзмездно по начин, който позволява прилагане както в собственически софтуер, така и в софтуер с отворен код²⁰.

Поради положителния ефект върху оперативната съвместимост от тези отворени спецификации, притежаващи горепосочените характеристики, тяхното използване както и споделянето и повторната употреба на софтуер, прилагащ такива отворени спецификации, бяха подкрепени в много политически декларации и се препоръчват за предоставянето на европейски обществени услуги. Положителният ефект от отворените спецификации бе демонстриран и от екосистемата на интернет.

¹⁹ FRAND: Fair, reasonable and non discriminatory — „справедлив, приемлив и недискриминационен“.

²⁰ Това стимулира конкуренцията, тъй като доставчиците, работещи по различни бизнес модели, могат да се конкурират за доставката на продукти, технологии и услуги, основаващи се на такива спецификации.

Публичните администрации могат да решат обаче да използват спецификации с по-ниска степен на отвореност, ако не съществуват напълно отворени спецификации или те не отговарят на нуждите от функционална оперативна съвместимост.

Във всички случаи спецификациите следва да са с достатъчна степен на зрялост и поддържане от пазара, освен ако се използват във връзка със създаването на новаторски решения.

Препоръка 22. При въвеждането на европейски обществени услуги публичните администрации следва да предпочитат отворени спецификации, но като обръщат нужното внимание на съответствието с функционалните нужди и с изискванията за зрялост и за подкрепа от пазара.

5.3 Принос за процеса на стандартизация

В някои случаи публичните администрации могат да установят, че липсва подходяща формализирана спецификация за конкретна потребност в определена област. Ако се наложи разработването на нови спецификации, публичните администрации могат да направят това сами и да предложат резултата за стандартизация или да поискат нова формализирана спецификация, която да бъде разработена от организации за стандартизация. Произхождащата от това формализирана спецификация следва да притежава характеристиките, посочени в раздел 5.2.1.

Дори когато са на разположение съществуващи формализирани спецификации, те се развиват с течение на времето и опитът показва, че извършването на преработки често отнема много време. Активното участие на държавни органи в процеса на стандартизация намалява безпокойството относно закъснения, подобрява съгласуването на формализираните спецификации с потребностите на публичния сектор и може да помогне на държавните органи да не изостават от технологичните нововъведения.

Препоръка 23. Публичните администрации следва да ръководят работата по стандартизацията, съответстваща на техните нужди, или активно да участват в нея.

6 Управление на оперативната съвместимост

Европейските обществени услуги функционират в сложна и променяща се среда поради своите трансгранични и, в някои случаи, междусекторни характеристики.

Гарантирането на оперативна съвместимост между правни инструменти, организационни работни процеси, процеси на обмен на информация, услуги и компоненти, които подпомагат предоставянето на дадена европейска обществена услуга, е постоянна задача, тъй като оперативната съвместимост се нарушава от промени в средата, т.е. в законодателството, нуждите на предприятията или гражданите, организацията на публичните администрации, работните процеси или технологии.

Препоръка 24. Публичните администрации следва да гарантират трайната оперативна съвместимост, когато осъществяват и предоставят дадена европейска обществена услуга.

Дори ако за дадена европейска обществена услуга се поддържа оперативна съвместимост, доставянето на услугата често зависи от компоненти, които са общи за множество европейски обществени услуги. Тези компоненти, които представляват резултат от споразумения за оперативна съвместимост, постигнати извън обхвата на европейската обществена услуга, също така следва да бъдат предоставени на постоянно разположение.

Освен това, тъй като общите компоненти и споразуменията за оперативна съвместимост са резултат от работата, извършена от публични администрации на различни равнища (местно, регионално, национално, ЕС), координацията и наблюдението на тази работа изисква цялостен подход.

Препоръка 25. Публичните администрации следва да създадат мрежа за управление на своите дейности по оперативната съвместимост на всички административни равнища.

7 Съкращения и тълковен речник на използваните термини

7.1 Съкращения

A2A	Administration to Administration („от администрация до администрация“)
A2B	Administration to Business („от администрация до предприятие“)
A2C	Administration to Citizen („от администрация до гражданин“)
ABC	Administration, Business and Citizen („администрация, предприятие и гражданин“)
ЕК	Европейска комисия
ЕРОС	Европейска рамка за оперативна съвместимост
ЕСОС	Европейска стратегия за оперативна съвместимост
ЕС	Европейски съюз
EUPL	European Union Public Licence („Публичен лиценз на Европейския съюз“)
IDABC	Interoperable delivery of European eGovernment services to public administrations, businesses and citizens („Оперативно съвместимо предоставяне по електронен път на административни услуги на публичните администрации, предприятията и гражданите“)
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
ISA	Interoperability solutions for European public administrations („Решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации“)
MoU	меморандум за разбирателство
ДЧ	Държава-членка
НРОС	Национална рамка за оперативна съвместимост
NIFO	National Interoperability Framework Observatory („Обсерватория за национални рамки за оперативна съвместимост“)
OSOR	Open Source Observatory and Repository („Обсерватория и хранилище за софтуер с отворен код“)
SEMIC.EU	Semantic Interoperability Centre Europe („Център за европейска семантична оперативна съвместимост“)
SLA	Service Level Agreement („Споразумение за нивото на обслужване“)
SOA	Service Oriented Architecture („Архитектура, ориентирана към услугите“)

7.2 Тълковен речник

Достъпност	<p>Да се разбира тук като веб достъпност, което означава, че всички, включително хора с увреждания, могат да възприемат, разбират, навигират и взаимодействат с интернет и имат възможност да дават своя принос за обществото.</p> <p>Докато достъпността е широко понятие, <u>електронната достъпност</u> цели да гарантира, че хора с увреждания или в напреднала възраст имат достъп до ИКТ при същите условия както другите граждани.</p>
Административна тежест	<p>Разходите за административна работа, която предприятията извършват само за изпълнение на правни задължения (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_en.htm).</p>
Съвкупни обществени услуги	<p>Общ термин, използван в концептуалния модел на ЕРОС за означаване на набор от основни обществени услуги, достъпни по сигурен и контролиран начин, преди да бъдат комбинирани и след това доставени като цяло на крайните потребители.</p>
Автентичен източник	<p>Под автентичен източник се разбира информация, която е запаметена само веднъж и се счита за достоверна, така че може да послужи като основа за повторна употреба.</p>
Основни обществени услуги	<p>Основните обществени услуги представляват най-елементарните компоненти, от които могат да бъдат изградени европейски обществени услуги. Съгласно концептуалния модел на ЕРОС съществуват три главни вида основни обществени услуги: базови регистри, помощни средства за оперативна съвместимост и външни услуги.</p>
Базови регистри	<p>Автентични информационни източници, които са под контрола на публична администрация. Като примери могат да се посочат регистрите на лица, превозни средства, дружества, лицензии, номера по ДДС, местонахождения, сгради, пътища и др.</p>
Модулен подход	<p>Подход за изграждане на информационни системи от архитектурата до внедряването, при който информационната система се проектира като комбинация или съвкупност от компоненти, които обединяват данни и функции в групи и могат да се използват повторно и като „градивни елементи“ за други обществени услуги или информационни системи.</p>
Работен процес	<p>Работният процес представлява поредица от свързани дейности, които създават добавена стойност чрез превръщане на подаваното на входа в по-ценен краен резултат. Това може да се извършва от човек, от информационна система или съвместно от човек и информационна система.</p>
Платформа за сътрудничество	<p>Набор от специфични услуги и съоръжения, предназначени за използване от определена общност и за нейните взаимодействия с оглед да се улесни сътрудничеството за постигане на общи цели. Обикновено услугите са свързани с общуването и включват хранилище за обменяни обекти, информация, материали и др.</p> <p>Ярък пример е платформата ePractice.eu, предназначена да даде възможност на членовете на публични администрации, участващи в предоставянето на обществени услуги, да се възползват взаимно от работата, познанията и опита си. Други примери са OSOR.eu и SEMIC.eu.</p>
Софтуер, изготвен по поръчка	<p>Специфичен софтуер, разработен или вътрешно в дадена организация (за ЕРОС — публична администрация) или от външен изпълнител за удовлетворяване на конкретни изисквания на въпросната организация. В</p>

	повечето случаи изготвеният по поръчка софтуер се заплаща изцяло от съответната организация, която следователно е собственик на софтуера, притежаващ всички права във връзка с по-нататъшното използване на този софтуер.
Хранилище на данни	Всяка сбирка от данни, предназначена за използване (обработка, съхранение, търсене и др.) от информационна система. Обикновено едно хранилище на данни съдържа допълнителна структурна и семантична информация относно въпросните данни, предназначена да подпомогне използването на данните (модел на данните, взаимоотношения между елементите на данните, метаданни и т.н.). То може да предоставя специфични функции, тясно свързани с данните, съхранявани в хранилището (търсене, индексирание и др.)
Представяне на данните	Начинът, по който се изразяват данните в компютър чрез символи, т.е. двоични цифри.
Документ	Записана информация или обект, които могат да бъдат третираны като едно цяло (вж. спецификациите MOREQ на http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
eInclusion („електронно включване“)	Електронно включване или приобщаване („e“ в eInclusion означава electronic, т.е. електронно), което цели да предотврати рисковете от „цифрово изключване“, т.е. да гарантира, че хората в неравностойно положение не са забравени, и да се избегнат нови форми на социална изолация, дължащи се на липсата на цифрова грамотност или на достъп до интернет.
Електронно управление	Под електронно управление (или електронно правителство) се разбира използването на инструменти и системи, създадени благодарение на информационни и комуникационни технологии (ИКТ), за предоставяне на по-добри обществени услуги на гражданите и предприятията.
Електронен подпис	Съгласно Директива 1999/93/ЕО „електронен подпис“ означава данни в електронна форма, които се добавят към или са логически свързани с други електронни данни, и които се използват като метод за удостоверяване.
Електронно удостоверяване	Под електронно удостоверяване се разбира полагането на електронен подпис от специално упълномощено лице или субект в специфичен контекст за определена цел. То се използва главно за посочване, че е извършен определен процес на валидиране и че даден резултат се потвърждава от подписалия се. В най-простия случай то може просто да представлява потвърждение на даден факт от упълномощено лице.
Електронен запис	Запис в електронна форма (вж. спецификациите MOREQ на http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Процес на въвеждане на ЕОУ	Дейностите, необходими за установяване на дадена европейска обществена услуга (ЕОУ), така че тя да е на разположение за използване.
Европейска стратегия за оперативна съвместимост (ЕСОС)	Европейската стратегия за оперативна съвместимост (ЕСОС) предоставя основата за определяне на организационната, финансовата и оперативната рамка (включително управлението), необходима за гарантиране на текуща подкрепа за трансграничната и междусекторната оперативна съвместимост, както и за обмена на информация между европейските публични администрации.
Европейска обществена услуга (ЕОУ)	Трансгранична услуга на публичния сектор, предоставяна от публични администрации или помежду им, или на европейски предприятия и граждани.

Формализирани спецификации	Формализираните спецификации представляват или стандарти съгласно Директива 98/34, или спецификации, установени от форуми или консорциуми на информационната индустрия.
Информация	Информацията представлява семантично обогатени данни, т.е. сбирки от данни, на които са придадени смисъл и предназначение.
Информационни и комуникационни технологии	Технологии, обхващащи например електронните компютри, компютърния софтуер и съобщителните технологии, използвани за преобразуване, съхраняване, защита, обработка, предаване и извличане на информация.
Интерфейс	Интерфейсът представлява концептуална или физическа граница, където си взаимодействат две (или повече) независими правни системи, организации, процеси, комуникационни системи, информационни системи или всякакви техни варианти/комбинации.
Оперативна съвместимост	Способността на различни и разнообразни по своя характер организации да си взаимодействат за постигане на взаимно изгодни и съгласувани общи цели, което включва обмен на информация и знания между организациите чрез стопанските процеси, които те поддържат, посредством обмен на данни между съответните им системи на основата на ИКТ.
Споразумения за оперативна съвместимост	Писмените споразумения за оперативна съвместимост представляват конкретни и обвързващи документи, които точно формулират задълженията на две страни, сътруднически си през даден „интерфейс“ за постигане на оперативна съвместимост.
Рамка за оперативна съвместимост	Рамката за оперативна съвместимост представлява съгласуван подход за оперативна съвместимост за организации, които желаят да си сътрудничат за съвместното предоставяне на обществени услуги. В своето приложно поле тя определя общи елементи, като например речник, понятия, принципи, политики, насоки, препоръки, стандарти, спецификации и практики.
Управление на оперативната съвместимост	Управлението на оперативната съвместимост обхваща притежаването, определянето, разработването, поддържането, наблюдаването, популяризирането и прилагането на рамки за оперативна съвместимост в контекста на множество организации, работещи съвместно за предоставянето на (обществени) услуги. Това е функция на високо ниво, предоставяща ръководство, организационни структури и процеси за гарантиране, че рамките за оперативна съвместимост подкрепят и разширяват стратегиите и целите на организациите.
Равнища на оперативна съвместимост	Равнищата на оперативна съвместимост позволяват класифицирането на проблемите по оперативната съвместимост според засегнатите участници/аспекти и обхващат, в даден политически контекст, правната, организационната, семантичната и техническата оперативна съвместимост.
Система, наследена от миналото	По принцип означава по-стара система, която все още извършва съществени функции или съхранява важни данни, или предоставя достъп до тях, но която прилага по-стара технология, създава трудности по интегрирането си с нови системи и чието модернизиране се счита за трудно или свързано с големи разходи. Строго погледнато, като такава може да бъде класифицирана обаче всяка съществуваща информационна система независимо от възрастта ѝ, включително въведена наскоро в действие, ако при нейното проектиране не са взети предвид изискванията за повторна употреба или за интеграция с други системи.
Слабо обвързване	Слабото обвързване се отнася до комуникациите между системи, които функционират повече или по-малко независимо една от друга (асинхронно) и

	<p>чиито вътрешни състояния не са силно взаимозависими. Обвързването е под формата на съобщения, предавани между въпросните системи и осъществявани обикновено чрез използването на някакъв вид слой за посредничество (middleware) или на система за поддръждане на заявките на опашка, така че системата адресат на заявките ги изпълнява, когато може. Това означава, че системата адресат може дори да не е на разположение в момента на заявката, която просто се поставя на опашка за разглеждане по-късно.</p>
Меморандум за разбирателство	<p>Двустранно или многостранно писмено споразумение между две организации, в което се определят области и средства за сътрудничество, съвместна работа или друго взаимно подпомагане. Точното естество на тези дейности зависи от характера на двете организации, въпросната област на дейност и обхвата на предвижданото сътрудничество.</p>
Многоканално доставяне	<p>Под канал се разбира средство, използвано от дадена администрация за взаимодействие с нейните ползватели и за предоставяне на услуги за тях, както и от ползвателите за контактуване с публични администрации с цел получаване на обществени услуги. Понятието „ползвател“ включва гражданите, предприятията и организациите като потребители на обществени услуги. Наборът от различни възможни „средства“ за електронно доставяне постоянно се променя и понастоящем включва използването на уеб базирани технологии, телефонна връзка, хартиени информационни носители, лични контакти и много други приложения на тези технологии, като например интернет, електронна поща, кратки текстови съобщения (SMS), телефонни центрове или гишета за услуги, както и устройства за достъп до тези приложения, като например персонални компютри, мобилни телефони, терминали или цифрови телевизори. Под многоканално доставяне се разбира едновременното и независимо предоставяне на обществени услуги чрез два или повече такива канали, измежду които потребителят може да избира съгласно нуждите си.</p>
Национална рамка за оперативна съвместимост (НРОС)	<p>НРОС представлява рамка за оперативна съвместимост, определена от отделна държава-членка за управление на националните информационни системи и инфраструктура в собствените ѝ граници.</p>
Софтуер с отворен код (OSS)	<p>Вж. 10-те критерии, по които даден софтуер се определя като такъв с отворен код (OSS), на уебсайта на инициативата за отворен код: http://www.opensource.org/docs/osd. Алтернативно определение (на Free Software — свободно достъпен софтуер), може да се намери на: http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html.</p>
Open Source Observatory and Repository (OSOR — „Обсерватория и хранилище за софтуер с отворен код“)	<p>Обсерваторията и хранилището за софтуер с отворен код (OSOR) представлява платформа за обмен на информация, опит и софтуер с отворен код за използване в публичните администрации (http://www.osor.eu/).</p>
Оркестрация	<p>Групирането и последователното изпълнение на набори от трансакции, включващи използването на други услуги и функционални възможности, съгласно правила за извършване на дейността, прилагани в един или повече документирани работни процеси, с крайна цел извършване или предоставяне на някаква друга функция или услуга с добавена стойност. Оркестрацията е тясно свързана с концепцията за „работен поток“ (workflow). Обикновено</p>

	оркестрацията включва изпълнението на набор от процеси, описани на стандартен език, от специална „машина“ (orchestration engine), чиято конфигурация може да се променя и която е способна да изпълнява заявки за всички необходими услуги и да препраща входните данни за процесите и резултатите от тях съгласно правила, описани на въпросния език.
Единно звено за контакт	Единствен институционален посредник за даден доставчик на услуги, чрез който последният може да събере цялата съответна информация и лесно да изпълни от разстояние и чрез електронни средства всички процедури и формалности за достъп до обслужваща дейност и за нейното упражняване (вж. член 8 от Директивата за услугите — ОВ L 376 от 27.12.2006 г.).
Собственически софтуер	Софтуер, който обикновено срещу заплащане може да се използва на ограничен брой компютри и/или от ограничен брой потребители. Вътрешното програмиране на софтуера (т.нар. изходен код) не е на разположение за проучване и/или изменение от потребителя.
Собственически спецификации	Обикновено означава спецификации, които са публикувани само отчасти или въобще не са публикувани, или се предоставят само от един единствен продавач срещу значително по размер заплащане и/или при ограничителни условия, така че прилагането и използването от трети страни на продукти, които съответстват на дадените спецификации, става обект на контрол.
Протокол	Набор от договорености за управление на взаимодействието на процеси, устройства и други компоненти в рамките на една система или между системи.
Запис	Документ(и), изготвен(и) или получен(и) от лице или организация в хода на делови процес и запазен(и) от въпросното лице или организация (вж. спецификациите MOREQ на http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf). Забележка: един запис може да включва един или повече документи (например когато към един документ има притурки), и може да бъде върху всякакъв носител и във всякакъв формат. В допълнение към съдържанието на документа(ите), той следва да включва и информация за контекста, както и, ако е приложимо, структурна информация (т.е. информация, описваща компонентите на записа). Ключова характеристика на записа е, че той не може да бъде променен.
Възможност за повторна употреба	Степента, в която софтуерен модул или друг работен продукт може да бъде използван в контекст, различаващ се от неговото първоначално, планирано или главно предназначение.
Защитен обмен на данни	Това е компонент на концептуалния модел за европейски обществени услуги. Неговата цел е да гарантира, че целият трансграничен обмен на данни се извършва по сигурен и контролиран начин.
Semantic Interoperability Centre Europe (SEMIC.EU — „Център за европейска семантична оперативна съвместимост“)	SEMIC.EU („Център за европейска семантична оперативна съвместимост“) представлява платформа за сътрудничество и услуга, предлагана от Европейската комисия, за подпомагане споделянето на ресурси за оперативна съвместимост, които да се използват в публичните администрации и в електронното управление (http://www.semic.eu).
Ресурси за семантична оперативна	Ресурсите за семантична оперативна съвместимост представляват част от ресурсите за оперативна съвместимост и включват всички елементи на семантичния слой, като например номенклатури, тезауруси, многоезични

съвместимост	речници, онтологии, таблици за картографиране, правила за картографиране, описания на услуги, категории и уеб услуги.
Ориентация към услуги	Ориентацията към услуги означава създаването и използването на работни процеси, опаковани като услуги.
Споразумение за нивото на обслужване	Официално споразумение между два сътрудничащи си субекта; обикновено доставчик на услуги и потребител. Споразумението е под формата на сключен писмен договор. Обикновено в такова споразумение се определят специфични параметри (ключови показатели за изпълнението — КПИ) за измерване на извършеното от доставчика на услугата (определящи като цяло „нивото на обслужване“) и обвързващи ангажименти за постигането на конкретни цели по някои КПИ плюс свързани с това действия, като например корективни мерки. Споразуменията за нивото на обслужване могат да обхващат и ангажименти от страна на потребителя — например да спазва определени срокове за уведомяване, да предоставя съоръжения или други ресурси, необходими на доставчика на услугата в хода на нейното предоставяне, решаване на проблеми или за обработване на входни данни, подадени на потребителя от доставчика на услугата.
Service Oriented Architecture (SOA — „Архитектура, ориентирана към услугите“)	„Архитектура, ориентирана към услугите“ представлява парадигма за организиране и използване на разпределени възможности, които могат да се намират под контрола на различни собственици. Тя предоставя унифицирани средства за предлагане, откриване, взаимодействие със и използване на възможности за постигане на желани резултати в съответствие с измерими предварителни условия и очаквания (вж. референтния модел на OASIS за SOA: http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).
Стандарт	<p>Съгласно определението в европейското законодателство (член 1, параграф 6 от Директива 98/34/ЕО), стандартът е техническа спецификация, одобрена от признат орган по стандартизацията, за многократно или продължително прилагане, съответствието с който не е задължително, и който е един от следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> - международен стандарт: стандарт, приет от международна организация по стандартизация и направен достояние на широката общественост; - европейски стандарт: стандарт, приет от европейски орган по стандартизация и направен достояние на широката общественост; - национален стандарт: стандарт, приет от национален орган по стандартизация и направен достояние на широката общественост.
Организация за разработване на стандарти	<p>Упълномощена организация, на която е възложено изготвянето на стандарти и спецификации съгласно специфични, строго определени изисквания, процедури и правила.</p> <p>Организациите за разработване на стандарти включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> - признати органи за стандартизация — например на международно равнище като Международната организация по стандартизация (ISO) и трите европейски организации по стандартизация: Европейския комитет по стандартизация (CEN), Европейския комитет по стандартизация в електротехниката (CENELEC) и Европейския институт за стандарти в далекосъобщенията (ETSI); - форуми, консорциуми и инициативи за стандартизация като например Организацията за напредъка на структурираните информационни стандарти (Organisation for the Advancement of Structured Information Standards — OASIS), Консорциума за системата WWW (World Wide Web Consortium —

	(W3C) или Работната група за интернет инженеринг (IETF).
Таксономия	Таксономията представлява класификация на стандартизираната терминология за всички термини, използвани в дадена област на знанието. Всички елементи на една таксономия са групирани и категоризирани в строго йерархичен порядък и обикновено са представени чрез дървовидна структура. Отделните елементи на една таксономия трябва да принадлежат към същата семантична област, така че всички елементи са семантично свързани помежду си в една или друга степен.
Речник	Речникът е набор от термини (думи или фрази), които описват информацията в определена област.
Работен поток	Организацията на процес като поредица от задачи, които се извършват от надлежно определени участници, изпълняващи определени роли с оглед завършване на процеса.

