



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА НАСЕЛЕНИЕТО В БЪЛГАРИЯ

ИЗСЛЕДВАНИЯ 2015



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



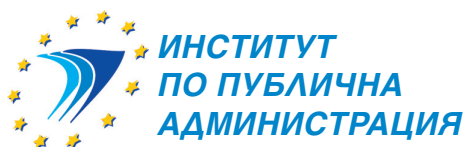
ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ИЗСЛЕДВАНИЯ ИПА '2015

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА НАСЕЛЕНИЕТО В БЪЛГАРИЯ



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

Този документ е създаден в рамките на проект „Изграждане на капацитет на ИПА за изследвания, обучение и приложение на иновативни европейски практики в доброто управление“, в изпълнение на Договор № С13-22-1/16.04.2014, финансиран от Оперативна програма Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

© Институт по публична администрация

ISBN 978-619-7262-00-1

Пълният текст на всички публикации може да намерите на сайта на ИПА
<http://www.ipa.government.bg/> в рубриката „Публикации“.

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор	7
Благодарности	8
Резюме	9
1. Въведение	17
2. Използвана методология	18
3. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в 4 страни от ЕС	18
3.1. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Естония	18
3.1.1. Компетенции, услуги и видове запитвания от страна на гражданите	19
3.1.2. Национално покритие	21
3.1.3. Вътрешна организация и структура	22
3.1.4. Присъединяване на нови структури към мрежата	23
3.1.5. Обобщение и изводи	23
3.2. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Германия	23
3.2.1. Компетенции на 115, услуги и видове запитвания от страна на гражданите	23
3.2.2. Национално покритие на 115	24
3.2.3. Вътрешна организация и структура на Обединение 115	25
3.2.4. Присъединяване към мрежата на 115	26
3.2.5. Финансиране	27
3.2.6. Обобщение и изводи	27
3.3. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Италия	27
3.3.1. Съставни компоненти на Мрежата „Амичи“	28
3.3.2. Компетенции, услуги и видове запитвания от страна на гражданите	28
3.3.3. Национално покритие на гише „Амико“ и Линия „Амика“	29
3.3.4. Вътрешна организация и структура на линия „Амика“	30
3.3.5. Присъединяване на нови структури към мрежата „Линия Амика“ ..	31
3.3.6. Финансиране	32
3.3.7. Обобщение и изводи	32
3.4. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Чехия	32
3.4.1. Национално покритие	33
3.4.2. Компетенции на CzechPOINT, услуги и видове запитвания от страна на гражданите	34
3.4.3. Вътрешна организация и структура на мрежата	35
3.4.4. Доставчици на CzechPOINT услуги	35

3.4.5. Промотиране на проекта CzechPOINT	36
3.4.6. Присъединяване на нови центрове към мрежата	36
3.4.7. Финансиране	37
3.4.8. Обобщение и изводи	37
3.5. Сравнение между възможностите за приложимост на изследваните модели	38
4. Анализ на състоянието и приложимите практики в България, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за комплексно административно обслужване	40
4.1. Цел на анализа	40
4.2. Анализ на целите на административната реформа и нормативната уредба	40
4.2.1. Преглед на стратегическите документи	40
4.2.2. Преглед на нормативната уредба	41
4.3. Практики в България, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за комплексно административно обслужване	46
4.3.1. Е-Регион Варна	46
4.3.2. Център за информация и услуги – Велико Търново	48
4.3.3. Пилотна интеграционна система на електронна област	48
4.3.4. Интеграция между НАП и общините за издаване и връчване на удостоверения за наличие или липса на задължения	50
4.3.5. Интеграция НСИ – НАП – Агенция по вписванията за реализиране на единна входна точка за фирми	51
4.3.6. Интеграция между Министерството на образованието и науката и Министерството на външните работи за легализиране на дипломи	51
4.3.7. „Информационно обслужване“ АД, клон Варна	52
4.3.8. Споразумение между НАП и „Български пощи“ ЕАД и общините за приемане на годишни данъчни декларации	53
4.3.9. Предоставяне на услуги в изнесен център на община Велико Търново	53
4.3.10. Възлагане издаването на Европейски здравноосигурителни карти по реда на ЗОП	54
4.3.11. Издаване на билети за любителски риболов в рибарски магазини	55
4.3.12. Програма „Глобални библиотеки – България“	56
5. Предложение за администрации, в които да се изградят центрове за комплексно административно обслужване	56
5.1. Последователност на включване на различни институции към мрежата от центрове	56
5.2. Ниво на изграждане на центрове за КАО	57
6. Предложение за услуги, предоставяни от централите за комплексно административно обслужване	59
6.1. Електронни услуги	60
6.2. Регистрови услуги	61
6.3. Услуги, предоставяни от служителите в изнесени работни места на съответните администрации	61

6.4. Плащания на сметки към доставчици на обществени услуги	61
6.5. Сключване на застраховки	61
6.6. Плащания на данъци към НАП и местни данъци	61
6.7. Консултации, приемане на заявки и поръчки за специализирани услуги	62
7. Предложение за устройствен механизъм на центровете за комплексно обслужване	62
7.1. Статут, управление и маркетинг	62
7.2. Статут на служителите	64
7.3. Финансиране	64
7.3.1. Финансиране на разходите за създаване на центровете	64
7.3.2. Финансиране на дейностите по функциониране и издръжка на центровете	64
7.4. Канали за достъп до услуга	65
7.4.1. Заявяване и получаване на услуги по електронен път	66
7.4.2. Заявяване и получаване на услуги на гише	66
7.4.3. Заявяване и получаване на услуги по телефона	66
7.4.4. Заявяване и получаване на услуги чрез лицензиран пощенски оператор	66
7.5. Срокове за услуги	67
8. Предложения за унифицирани решения (вътрешни правилници, документооборот, софтуер и др.), необходими за опериране на центровете	67
8.1. Вътрешни правила	67
8.2. Изграждане на информационна система на ЦКАО	68
8.3. Предложения за промени в Наредбата за административното обслужване	69
Списък с използвани източници	72
Списък на съкращенията	74

ПРЕДГОВОР

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка държава и за успешното приложение на принципите на доброто управление. През 2013 г. административното обслужване в България навлезе в нов етап от своето развитие. Приет беше Базисен модел на комплексно административно обслужване, който зададе насоката за цялостна промяна на начина, по който администрациите предоставят услуги на гражданите и бизнеса.

С измененията в Административнопроцесуалния кодекс принципите на комплексното административно обслужване (КАО) бяха уредени нормативно, регламентираха се нови начини за заявяване и получаване на услуги, въведе се забрана за изискване на информация или документи, които са налични при извършващия услугата или при друг орган.

Следващият етап от процеса на въвеждане на комплексно административно обслужване е създаването на центрове за предоставяне на услуги, в които на едно място да могат да бъдат заявявани услуги на различни администрации и доставчици на обществени услуги. Възможността за изграждане на Центрове за комплексно административно обслужване е предвидена в Закона за администрацията, в Стратегията за развитие на държавната администрация 2014–2020 г. и в Пътната карта към нея.

Настоящото изследване предлага цялостна концепция за структурата и функциите на тези центрове, за видовете услуги, които ще бъдат предоставяни в тях, институциите, които могат да създават центрове, издръжката им, както и конкретни предложения за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване. Изследването е отправна точка за стартиране на пилотни инициативи за създаване на подобни центрове и за нормативното им регламентиране, така че те да функционират в полза на гражданите и бизнеса.

Създаването на центрове за услуги ще допринесе за чувствително намаляване на разходите за административно обслужване, като същевременно ще подобри достъпа до услуги. Затвореното мислене, че информацията, съдържаща се в регистрите и базите данни, принадлежи само на администрацията, която поддържа съответните информационни ресурси, е остаряло и не може да съществува в контекста на електронното управление и комплексното административно обслужване. Необходима е цялостна реформа на начина, по който администрациите създават, поддържат, управляват и обменят информация помежду си.

Вярвам, че създаването на центрове за услуги е бъдещето на административното обслужване и изследването на Института по публична администрация ще съдейства за по-бързото внедряване на нови организационни форми и подходи за предоставяне на административни услуги.

София, юли 2015 г.

Павел Иванов

*Изпълнителен директор
на Института по публична
администрация*



БЛАГОДАРНОСТИ

Това изследване е изготвено в рамките на аналитична и консултантска подкрепа на ИПА за извършваната административна реформа в сътрудничество с дирекция „Модернизация на администрацията“ в администрацията на Министерския съвет.

Екипът се ръководеше от ИПА, като изследването беше извършено с основен екип от експерти на „ГЛОБАЛ АДВАЙЗЪРС“ АД. Екипът работеше в тясно сътрудничество с политическия кабинет на заместник министър-председателя по коалиционна политика и държавна администрация и министър на вътрешните работи г-жа Румяна Бъчварова, който осигури стратегическо ръководство през всичките етапи на работа. Екипът на ИПА изказва специални благодарности към г-н Антон Герунов, началник на политическия кабинет на г-жа Бъчварова, неговите съвети и експертиза бяха изключително ценни. Благодарности са отправени и към г-жа Калина Чернева и г-жа Калина Константинова, съветници в същия политически кабинет, чиито конструктивни насоки и ангажираност съдействаха за повишаване на качеството на това изследване.

Екипът на ИПА изказва благодарности на дирекция „Модернизация на администрацията“ в администрацията на Министерския съвет, която предостави ценна обратна връзка на всички етапи от това изследване. Специални благодарности се отправят към г-н Алеко Джилджов и г-н Радослав Миланов от дирекция „Модернизация на администрацията“ и на г-н Христо Трайков, преподавател в Софийския университет „Св. Климент Охридски“, които ни оказаха безценна помощ за повишаване на качеството на изследването. Не на последно място, това изследване нямаше да бъде възможно без инициативността на доц. Георги Манлиев, дългогодишен ръководител на Института по публична администрация.

РЕЗЮМЕ

През 2013 г. административното обслужване в България навлезе в нов етап от своето развитие. Приет беше Базисен модел на комплексно административно обслужване, който задава насоката за цялостна промяна на начина, по който се предоставят услуги от администрацията. Отчитайки постигнатото от предходния Базисен модел за обслужване на принципа „едно гише“ от 2002 г., Базисният модел на комплексно административно обслужване отразява нуждата от осъвременяване на модела, съобразено с развитието на информационните и комуникационните технологии, добрите европейски практики и акцентирайки върху комплексния характер на административното обслужване.

През 2014 г. бяха приети изменения в Административнопроцесуалния кодекс, уреждащи нормативно принципите на Комплексното административно обслужване (КАО), *което е такова обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.*

Следващият предвиден етап от процеса на въвеждане на комплексно административно обслужване е създаването на центрове за услуги, в които на едно място да могат да бъдат заявявани услуги от различни администрации. Възможността за изграждане на Центрове за комплексно административно обслужване (ЦКАО) е залегнала в Закона за администрацията, в Стратегията за развитие на държавната администрация 2015–2020 г. и Пътната карта към стратегията. Центровете следва да са ангажирани с предоставяне на услуги на множество администрации и доставчици на обществени услуги на едно място.

Извършеното изследване има за цел да предложи цялостна концепция за тези центрове, да определи видовете услуги, които ще бъдат предоставяни в тях, институциите, които могат да създават центрове, издръжката им, както и конкретни предложения за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване (НАО), така че центровете да функционират в полза на гражданите и бизнеса. Изследването е отправна точка за стартиране на пилотни инициативи за създаване на центрове и за нормативното им регламентиране. Създаването на центровете би осигурило решения за някои от основните проблеми на административното обслужване в страната, а именно:

- териториалната отдалеченост на част от администрациите от ползвателите на техните услуги;
- необходимостта ползвателите на услугите да предоставят информация, вече налична в регистрите на други администрации;
- липса на стандартизирани процедури, срокове и документи при предоставянето на някои услуги от общинските администрации и от териториални звена на централната администрация;
- много ниска степен на използване на обявените електронни административни услуги.

1. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в 4 страни от ЕС

Предложенията в изследването се базират на сравнителен анализ (бенчмаркинг) на добри европейски практики в сферата на комплексното административно обслужване.

не в четири държави членки на ЕС – Естония, Германия, Италия и Чехия, както и на анализ на документи и експертна оценка. Извършен е аналитичен преглед на състоянието и възможностите за създаване на ЦКАО. Отчитайки резултатите от бенчмаркинга и аналитичния преглед, е изготвена оценка, включваща констатации, препоръки и примерен модел за институционализация на ЦКАО.

Кратко представяне на модела на Естония

Добре развитата и благоприятна среда (законодателни, политически, инфраструктурни рамки) е от решаващо значение за изпълнението на електронното управление и предоставянето на електронни услуги. Естония има добре изградена национална инфраструктура, включително системи и компоненти за подкрепа на развитието на електронното управление.

В Естония физически центрове за административни услуги не съществуват, а представляват изцяло онлайн решения, които са достъпни за всички граждани. Над 90% от тях използват тези услуги и са запознати в функционалностите на системите за е-управление. Личните карти позволяват електронно удостоверяване на автентичност и цифрово подписване, които правят взаимодействието между държавата и гражданите технологично ефективно. Информацията и достъпът до системите е разделен на 3 нива – граждани, бизнес и държавни структури, а всеки от ползвателите на услугите има различен достъп до необходимата му информация, трансакции или електронни документи. Модулният характер на системите позволява лесното добавяне на нови електронни услуги, което им позволява да растат и да се развиват.

Държавният портал eesti.ee е уебсайт, действащ като „едно гише“ за стотиците електронни услуги, предлагани от различни държавни институции. В Естония този портал е надградил функциите на единните звена за контакт, които всички държави членки са задължени да поддържат. Вместо да се налага да се издирва определена услуга в интернет, потребителите могат просто да се отправят към този портал и да намерят съответната връзка.

Електронното управление в Естония е едно от най-развитите в Европа. Моментното ниво е резултат от дългогодишна целенасочена политика в тази насока, подкрепена от изключително развита информационна система и от единна концепция. Подходът за модулно интегриране на различни услуги и бази данни може да се използва за нуждите на България и би бил възможен чрез внедряването на АИСКАО в държавната администрация. Достигането на подобно ниво на електронно управление в България на настоящия етап е трудно осъществимо и не може да бъде очаквано в краткосрочен план. Въпреки това, естонските добри практики несъмнено са образец за успех в тази сфера и дългосрочното развитие на електронното управление у нас трябва да е ориентирано точно в тази посока.

Кратко представяне на модела в Германия

Немското решение за централизирано предоставяне на административни услуги е стартирало през 2011 г. **Национална телефонна линия 115**. Тя не предполага заявяване на услуги по телефона, а по-скоро информационна помощ към коя институция да се насочат гражданите, за да могат да придвижат запитването. Самите федерални структури на Германия са добре развити и предлагат множество електронни услуги, които се предоставят директно от съответната институция. Служителите на линия 115 насочват, информират, дават точните контакти или изпращат формуляри, които могат да се изпратят по електронен път, поща или факс към съответни-

те отговорни звена. Към служителите в телефонните центрове са отправяни изключително разнообразни запитвания – от възможности за ползване на различни социални услуги и придобивки до информация от търговския регистър и кандидатстване за разрешително за строеж.

Националната телефонна линия 115 е решение за информационно обслужване към гражданите, но реално не дава възможност за извършване на комплексни услуги по телефона. Също така, липсата на сигурни начини за идентификация на гражданите не позволява на този модел да предоставя персонализирани решение или данни/справки към гражданите. По-скоро е централно информационно звено, което препраща гражданите към отделни сайтове или платформи на местно или федерално ниво, където могат да се подават или изпращат конкретни заявления, документи или декларации, чрез различни начини на идентификация – електронен подпис или специализирани пароли и кодове за достъп. Електронните системи на ниво министерства, агенции и други институции е много добре развито.

Кратко представяне на модела в Италия

Италианската мрежа „Амичи“ (в превод „Приятели“) е създадена през 2008 г. по инициатива на Министерството на държавната администрация и иновациите. Основната цел на инициативата е умножаването на контактните точки между администрацията и гражданите. Системата се базира на пазарната логика, като са поставени в конкурентни условия мрежи на различни оператори, които гарантират единни стандарти. Чрез конкуренцията между обществените и частните (фирми, мрежи, асоциации) е възможно мрежата да се размножава без големи публични разходи за нови клонове в държавната администрация. Проектът увеличава производителността на обществените услуги, намалява разходите и повишава качеството. Мрежата се състои от различни точки за достъп (клонове на италианската пощенска служба, в общините, тото пунктове и пунктове за продажба на цигари и др.), създадена чрез сътрудничество между държавни и частни компютърни мрежи.

Системата предлага много и различни начини на взаимодействие между държавата, гражданите и бизнеса, като всички структури по линията са си взаимно полезни. Подходът е отворен и позволява включване на редица организации към мрежата. Гишетата „Амико“ могат да се намерят на различни места и под различни форми, като водещ е принципът и целта да са близо до гражданите, там, където има големи потоци от граждани и обмен на информация. Следват се основно три основни принципа – на отворените данни, на свободната конкуренция и на отворения пазар, което значително намалява разходите на държавната администрация, свързани с изграждане и поддръжка на мрежата.

Въпреки предимствата на модела от гледна точка на многоканалното разпространение на услугите чрез множество физически точки за достъп, прилагането му в България не би кореспондирало с цялостната концепция за електронно управление и предоставяне на административни услуги изцяло в електронна среда. Също така, при масовото предлагане на услуги от различни доставчици, опасността от евентуални злоупотреби с лични данни и информация, станала достояние по време на предоставяне на услугата, е значително по-голяма.

Кратко представяне на модела в Чешката република

В Република Чехия информацията и архивите от всички администрации са на практика консолидирани в четири основни регистъра (Регистър на населението, Регистър на гражданите, Имотен регистър и Административен регистър), които се намират в

един информационен център. В Чехия държавните администрации и фирмите са задължени да използват електронни услуги. Всеки юридически субект в Република Чехия има т.нар. „datový schránku“ (датове схранки) или официална пощенска кутия, чрез която комуникира с държавата, изключително по електронен път. Всички получени и изпратени по нея документи са официални, официално получени и респективно официално изпратени.

Звената за административно обслужване в Република Чехия, т.нар. CzechPOINT, са предназначени изключително за граждани, които не използват електронни услуги, т.е. няма изисквания за технологична подготовка на гражданите. Звената за административно обслужване се определят като изключително удобен начин за комуникация на гражданите с органите и институциите на едно място и чрез тях се предлагат над 500 вида услуги. Проектът CzechPOINT се управлява от Министерството на вътрешните работи. Други министерства и държавни органи също са частично включени в разработването на проекта. Проектът не изключва, а напротив, приобщава хората без достъп до интернет или без достатъчни ИКТ умения. Благодарение на проекта и граждани, които не притежават квалифициран електронен подпис могат да използват електронните услуги. Някои от CzechPOINT услуги могат да се поръчват от граждани от дома им (услугата CzechPOINT E-SHOP).

2. Анализ на състоянието и приложимите практики в България, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за комплексно административно обслужване

Основната цел на тази част от изследването е оценка на действащата към момента нормативна уредба, която има отношение към изграждането и функционирането на центрове за комплексно административно обслужване и практиките от българския опит, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за КАО.

Анализ на целите на административната реформа и нормативната уредба Преглед на стратегическите документи

В тази част са анализирани стратегическите документи, имащи отношение към интегрираното предоставяне на услуги от администрациите и по-конкретно: Националната програма за интегрирано административно обслужване от 2001 г.; Концепцията за предоставяне на услуги в контекста на принципа „едно гише“ от 2002 г.; Базисният модел на комплексно административно обслужване от 2013 г.; Стратегията за развитие на държавната администрация от 2014 г.; Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014–2020; Програмата на правителството за стабилно развитие на България за периода 2014–2018 г.

Преглед на нормативната уредба

За целите на анализа е направен преглед на нормативните документи, които имат пряко отношение към предоставянето на административни услуги.

Разгледани са следните законови и подзаконови нормативни актове: Административнопроцесуален кодекс; Закон за администрацията; Наредба за административното обслужване; Закон за държавните такси; Закон за местните данъци и такси; Закон за електронното управление; Закон за електронния документ и електронния подпис; Наредба за електронните административни услуги; Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрации-

те; Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги;
Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи;
Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

3. Практики в България, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за комплексно административно обслужване

В този раздел са разгледани вече съществуващи практики на сътрудничество между администрации на местно и национално ниво, както и такива, подобряващи качеството и достъпността на обслужването. Тези примери биха могли да бъдат отправна точка за създаването и развитието на центрoвете, а същевременно могат да послужат за избягване на бъдещи проблеми, установени при вече функциониращи практики. Конкретните разгледани практики са:

- Сдружение „Е-Регион Варна“ – създадено в изпълнение на Меморандум за взаимодействие и дългосрочно сътрудничество, инициран от областния управител и подписан от 54 институции;
- Център за информация и услуги – Велико Търново – най-актуалната инициатива за създаване на център, която следва модела на „Е-регион Варна“;
- Пилотна интеграционна система на електронна област (ПИЕСО) – стартирала на 1-ви октомври 2007 г. по проект на Министерството на държавната администрация и административната реформа, като пилотно са изградени три „електронни области“ – Бургас, Добрич и Стара Загора;
- Интеграция между НАП и общините за издаване и връчване на удостоверения за наличие или липса на задължения;
- Интеграция между НСИ, НАП и Агенция по вписванията за реализиране на единна входна точка за фирми;
- Интеграция между Министерството на образованието и науката и Министерството на външните работи за легализиране на дипломи – типичен пример за комплексна услуга, предоставяна съвместно от две администрации;
- „Информационно обслужване“ АД, клон Варна;
- Споразумение между НАП, „Български пощи“ ЕАД и общините за приемане на годишни данъчни декларации;
- Предоставяне на услуги в изнесен център на община Велико Търново – вариант на център за обслужване, който подобрява обслужването от гледна точка на териториалната отдалеченост, но липсва комплексния характер, тъй като предоставя услугите на една администрация.

4. Предложение за администрации, в които да се изградят центрове за комплексно административно обслужване

Относно последователността на включване на различни институции в мрежата на ЦКАО, се предлага да бъде възприет подходът на Чехия, където центрoвете са създадени първоначално в администрациите (общини, офиси на различни агенции, офиси на регионалните / областни администрации). Като следваща стъпка центрoвете се създават в офиси на лицензирани пощенски оператори, а след това и от нотариусите. Към момента на изследването в ход е създаването на центрове в банкови клонове.

Аргумент за постепенното внедряване на центрoвете е необходимостта моделът първо да се внедри пилотно, да бъдат направени необходимите корекции, да се изградят съответните информационни системи и едва тогава да се правят стъпки за отваряне към други структури, различни от администрацията. Този подход съответства на Пътната карта към Стратегията за развитие на държавната администрация 2015–2020 г.,

където е планирано през 2016–2017 г. да бъдат създадени пилотни центрове в общо 5 областни, общински администрации и кметства, а за периода до 2020 г. създаване на центрове в други областни и общински администрации, кметства, клонове на лицензирани пощенски оператори, библиотеки, читалища, нотариуси и др.

Нивото на изграждане на ЦКАО е друг съществен въпрос, който е разгледан в доклада. В момента се наблюдава силно централизиране на нивото на предоставяне на административни услуги в България – потребителите от малките населени места масово се налага да пътуват до общинските центрове, в които са концентрирани общинските услуги. Услугите на централната администрация предимно се заявяват на областно ниво, а част от услугите и на регионално. Услугите с висока степен на регулаторна тежест, като лицензите обикновено се заявяват на централно ниво в София. Тенденцията в развитието на централната администрация, предвидена в Пътната карта към Стратегията е за окрупняване на териториалните звена и намаляване на броя им с 20%. Ето защо е необходимо бъдещите центрове за услуги да бъдат създавани максимално близо до потребителите, а именно на първо място в кметствата, общините и в по-малка степен на областно ниво.

Отчитайки динамиката в развитие на административното обслужване в България към момента на изследването, изпълнителят стигна до заключението, че най-целесъобразно би било първоначалното институционализиране на ЦКАО в общинските и областни администрации, структурирани по подобие на чешкия модел за CzechPoint. Центровете могат да бъдат обособени или като отделни звена на общините или като част от звената за административно обслужване. Този подход ще бъде логично продължение и надграждане на постигнатото до момента от концепцията за обслужване на „едно гише“, която макар и недостатъчно развита като цяло, беше най-силно застъпена в общинските администрации. За разширяването на мрежата на един по-зрял етап в развитието на центровете е необходимо да се разгледат и анализират различни варианти за включване на допълнителни групи участници. Първоначално е добре да се стартира на ниво общинска и/или областна администрация и в няколко пощенски офиса и след като моделът бъде оптимизиран и изпробван да се планира поетапно включване на услуги, предоставяни от все повече администрации, както и други видове участници.

5. Предложение за услуги, предоставяни от центровете за комплексно административно обслужване

Разбирането, че информацията, съдържаща се в регистрите и базите данни принадлежи на администрацията, която поддържа съответните информационни ресурси е остаряло и не може да съществува в контекста на електронното управление и комплексното административно обслужване. Цялостното преосмисляне на обмена на информация между администрациите е ключов момент в изграждането на електронно управление и ЦКАО.

Безспорно бъдещето на комуникацията с администрациите ще се основава на ИКТ, без необходимост от физически контакт между контрагентите. Въпреки това значителен брой хора са без достатъчна компютърна грамотност, което не позволява предоставянето на административни услуги да бъде осъществявано изцяло по електронен път. Съобразявайки се с това, се препоръчва първоначалните ЦКАО да се насочат към граждани, които не използват електронни услуги, т.е. да няма изисквания за технологична подготовка на гражданите (по модела на звената за административно обслужване в Република Чехия и Великобритания).

Във връзка с изказаното по-горе в центровете следва да бъдат предлагани следните видове услуги:

Електронни услуги – не съществуват технологични или нормативни пречки в ЦКАО да могат да бъдат заявявани всички обявени и достъпни електронни услуги, предоставяни от административните органи и от доставчиците на обществени услуги. Служител в центъра може да заяви която и да било електронна услуга от името на заявителя на услугата. В този случай центровете не действат в качеството си на доставчици на електронни услуги, а на получатели на услуги. Проблем в случая би било единствено упълномощаването на едно лице да заявява електронна услуга. Този въпрос е уреден обстойно в Раздел VIII. „Изисквания към посредниците при електронни административни услуги“ на Наредбата за електронните административни услуги и в Закона за електронния документ и електронния подпис и няма никакви правни пречки центровете да действат като пълномощници на потребителите на услуги. Предоставянето на тези услуги на практика представлява конвертиране на документи (от хартиен на ел. носител и обратно).

Регистрови услуги – значителен брой услуги се представят от администрацията чрез достъп до регистър или база данни. Процесът на предоставяне на такива услуги се състои в идентифициране на заявител, въвеждане на негов ЕГН, принтиране и подпечатване на принтирания документ. Част от тези услуги са обявени като електронни, а други не са. При сключване на споразумения между центровете и администрациите, поддържащи съответния регистър на центровете следва да се даде право да предоставят услуги, действайки в качеството на упълномощени от административния орган. При наличие на упълномощаване услугата може да се извърши в центъра без да се налага да се пътува до съответната администрация. Издадените документи се издават от името на административния орган, заверяват се с „Вярно“ и се подпечатват. Този подход е за препоръчване, тъй като се изпълнява веднага и документът може да бъде връчен на заявителя.

Услуги, предоставяни от служителите в изнесените работни места на съответните администрации – в тази категория спадат услугите, които представителите на съответните администрации извършват в качеството им на служители и представители на съответните администрации. Тези услуги могат да бъдат както електронни, така и услуги, които се приемат и заявяват с хартиено заявление.

Плащания на сметки към доставчици на обществени услуги – в центровете следва да може да се заплащат всички сметки към доставчици на обществени услуги (електроенергия, топлоенергия, газ, ВиК, мобилни оператори, кабелни оператори и др.)

Сключване на застраховки – в центровете следва да може да се сключват застраховки, както и да се плащат вноски по полици.

Плащания на данъци към НАП и местни данъци – в центровете следва да може да се заплащат данъци към НАП и местни данъци и такси.

Консултации, приемане на заявки и поръчки за специализирани услуги – в центровете трябва да могат да бъдат заявявани услуги, които към момента администрацията не се ангажира да предоставя. Например, може да се сключват договори с физически и юридически лица за осъществяване на представителство по повод заявяване на услуги от различни администрации.

6. Предложение за устройствен механизъм на центровете за комплексно обслужване

В тази част на изследването подробно са разгледани и дадени предложения за статута, управлението и маркетинга на центровете, статута на служителите, финан-

сирането, издръжката, каналите за достъп до услугите и сроковете за предоставянето им. Предложени са три варианта за организация на центровете, а именно:

- **Центрове, в които услугите се извършват само от служители на съответния център** – водещ при този вариант е централизираният служебен обмен на данни като услугите се извършват от служители на съответния център и в тях не присъстват представители на други администрации. Подобни центрове могат да създават всички администрации, библиотеки и пощи.
- **Центрове, в които услугите се извършват от представители на различни администрации** – при този вариант се създават изнесени работни места на различни администрации в центровете. Подобни центрове могат да създават всички администрации.
- **Смесен вариант** – при този вариант в центъра работят както представители на организацията, управляваща центъра (общини, области, библиотеки, пощи), които извършват услуги, така и представители на определени администрации, които имат изнесени работни места в центъра.

Предвижда се центровете да събират два вида такси. Първите ще бъдат таксите, съгласно тарифата за съответната услуга, които ще постъпват като приход в администрацията собственик на съответната услуга и регистър. Вторите ще бъдат таксите за посредническата дейност на центровете. Те ще постъпват като приходи в съответния център и следва до осигуряват самоиздръжката им.

Изследването завършва с **предложения за унифицирани решения (вътрешни правилници, документооборот, софтуер и други) за ефективно опериране на ЦКАО**. За използване в пилотните центрове е предложен софтуерът Административна информационна система за комплексно административно обслужване (АИС-КАО), който е собственост на администрацията на Министерския съвет и се предоставя безвъзмездно на администрациите. Предвидено е АИСКАО да бъде в основата на оперативното функциониране на центровете, а в перспектива системата да бъде разположена на облака на държавната администрация и до нея да имат достъп всички центрове. Това ще позволи освен предложените по-горе услуги, комплексни услуги на базата на междурегистров обмен да се предоставят и от центровете. Дадени са конкретни предложения за промени в Наредбата за административно обслужване, касаещи структурата и организацията на дейността на центровете, задълженията на административните структури, към които се създават и др.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Комплексното административно обслужване (КАО) е такова обслужване, при което услугата се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител¹.

Както се констатира в Стратегията за развитие на държавната администрация моделът за обслужване на „едно гише“ изигра своята роля и въпреки че много администрации не успяха да постигнат най-високите етапи на развитие на модела, той беше една полезна стъпка за развитието на административното обслужване. Допълнителното развитие на функционалността на редица аспекти от административното обслужване налага осъвременяване на модела за административно обслужване и поставянето на акцент върху комплексното административно обслужване. Голямото предизвикателство е интеграцията и ефективното сътрудничество между администрациите, когато то е необходимо за предоставянето на конкретна услуга. От една страна, това изисква промяна на процеси, отговорности и организация на работа, а от друга страна е свързано с културата на служителите и ръководители.

Следващият етап от процеса на въвеждане на комплексно административно обслужване е създаването на центрове за услуги, в които на едно място да могат да бъдат заявявани услуги от различни администрации. Възможността за изграждане на ЦКАО е залегнала в Закона за администрацията, в Стратегията за развитие на държавната администрация 2014–2020 и Пътната карта към Стратегията. Центровете следва да са ангажирани с предоставяне на услуги на множество администрации и доставчици на обществени услуги на едно място. Създаването им би осигурило решения за някои от основните проблеми на административното обслужване в страната, а именно:

- териториалната отдалеченост на част от администрациите от ползвателите на техните услуги;
- необходимостта ползвателите на услугите да предоставят информация, вече налична в регистрите на други администрации;
- липса на стандартизирани процедури, срокове и документи при предоставянето на някои услуги от общинските администрации и от териториални звена на централната администрация;
- много ниска степен на използване на обявените електронни административни услуги.

Детайлната уредба на структурата и дейността на центровете е предвидено да бъде направена в Наредбата за административното обслужване.

Целта на настоящото изследване е да предложи цялостна концепция за центровете, услугите, които да се предоставят в тях, институциите, които могат да създават центрове, издръжката на центровете и конкретни предложения за изменение и допълнение на НАО, така че центровете за КАО да функционират в полза на гражданите и бизнеса. Изследването е отправна точка за стартиране на пилотни инициативи за създаване на центрове и за нормативното им регламентиране.

¹ § 1, т.5 от допълнителните разпоредби на АПК, нова – ДВ, бр. 27 от 2014 г., в сила от 25.03.2014 г.

2. ИЗПОЛЗВАНА МЕТОДОЛОГИЯ

Основните методи за провеждане на изследването са бенчмаркинг, преглед и анализ на документи и експертна оценка.

Основният метод, използван в процеса на изследването е бенчмаркинг (сравнителна оценка) на добри практики в четири държави, постигнали значителен напредък в областта на комплексното предоставяне на административни услуги. При поставено в техническата спецификация изискване за проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в минимум 3 страни от ЕС е проучен опитът на 4 държави като списъкът на държавите е съгласуван с Възложителя. Предложенията в доклада се базират на изследване на добри европейски практики в сферата на комплексното административно обслужване в четири държави членки на ЕС – Естония, Германия, Италия и Чехия и на анализ на състоянието и приложимите практики в България.

Същевременно за целите на доклада е извършен аналитичен преглед на състоянието и възможностите за създаване на центрове за КАО. Отчитайки резултатите от бенчмаркинга и аналитичния преглед, екипът реализирал изследването изготви оценка, включваща констатации, препоръки и примерен модел за институционализация на ЦКАО.

Бяха прегледани и анализирани нормативни актове, стратегически и методологически документи, свързани с темата анализи, доклади, отчети и други. Пълният списък е представен в раздела Списък с използвани източници.

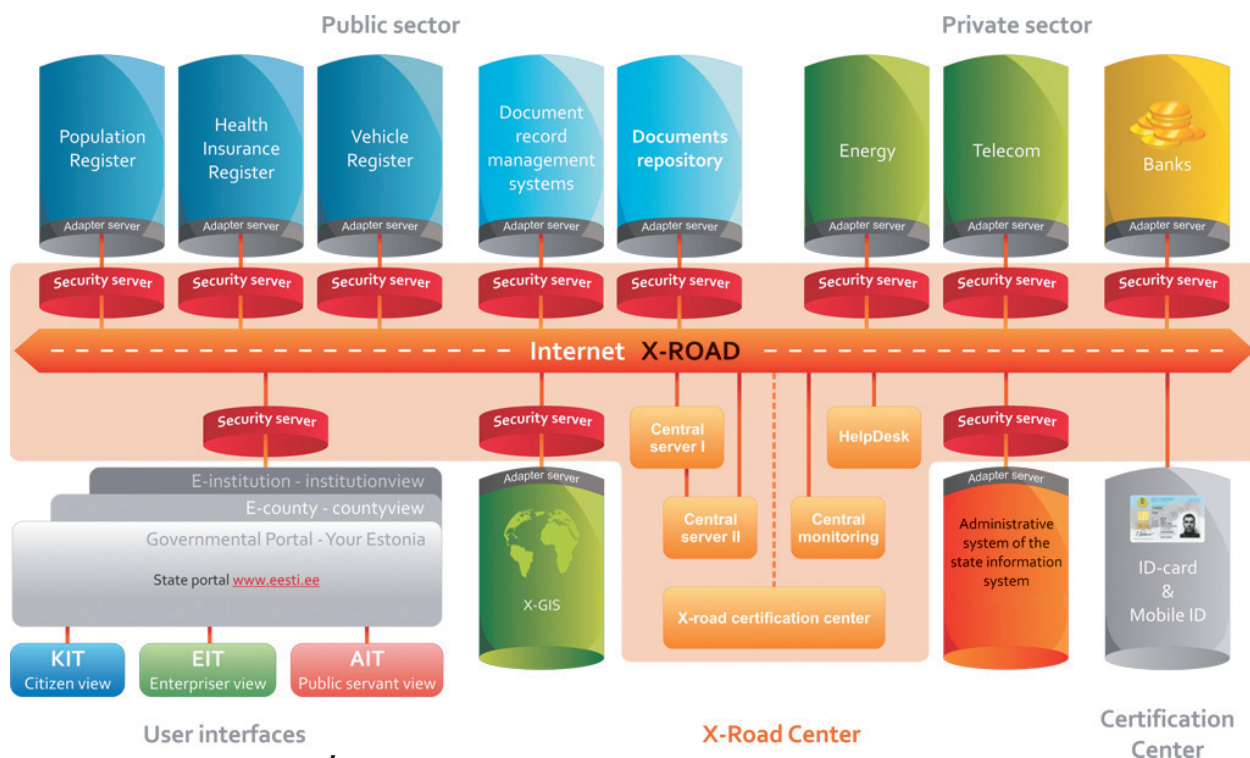
Чрез експертна оценка бяха изведени основните констатации и изводи за услугите на централните, администрациите, които могат да създават центрове, издръжката на централните и начините за заявяване на услуги. Този метод беше ключов при формулирането на препоръките.

3. ПРОУЧВАНЕ НА ОПЕРАЦИОННИТЕ ПРОЦЕДУРИ В ЦЕНТРОВЕ ЗА ИНТЕГРИРАНО ПРЕДЛАГАНЕ НА УСЛУГИ В 4 СТРАНИ ОТ ЕС

3.1. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Естония

Инфраструктурата на Естония в сферата на интегрираното електронно предлагане на административни услуги е силно развита. Над 99% от всички банкови операции се извършват по електронен път, а 86% от населението имат електронни лични карти, чрез които участват в процедурата по електронно гласуване и заявяват електронни услуги.

Развитата и благоприятна среда (законодателни, политически, инфраструктурни рамки) е от решаващо значение за изпълнението на електронното управление. Естония има добре изградена национална инфраструктура, включително системи и компоненти за подкрепа на развитието на електронното правителство. Тази инфраструктура включва обмен на данни по т.нар. схема „X-road“ – комбинация от различни хардуерни и софтуерни компоненти, инфраструктура с публичен ключ, правителствени бази данни и информационни системи, осигуряващи основата за надеждна свързаност между правителството и гражданите. Личните карти позволяват електронно удостоверяване на автентичност и цифрово подписване, които правят взаимодействието между държавата и гражданите технологично ефективно.



Фигура 1. Схема на системата „X-Road“

Източник: <https://e-estonia.com/component/x-road/>

В Естония 95% от данъчните декларации се подават по електронен път, а още през 2002 г. се въвеждат национални електронни лични карти, които са задължителни.























Въвеждането и налагането на лесна за достъп и ползване електронна система за интегрирано предлагане на административни услуги в Естония е важна предпоставка за въвеждането и развитието на комплексното административно обслужване в страната. Чрез инициативи като т.нар. „Дигитално общество в Естония“ (E-Estonia) и държавният портал eesti.ee са осигурени условия за сътрудничество и координация между институциите за предоставяне на качествени административни услуги, както и стандартизирането на услугите и консолидирането на публични дейности и услуги.

3.1.1. Компетенции, услуги и видове запитвания от страна на гражданите

Чрез E-Estonia правителството на Естония има за цел да улесни взаимодействието на гражданите с държавата чрез използването на електронни решения и услуги. E-Estonia развива компоненти на дигиталното общество, съставляващи гръбнака на интегрираните електронни услуги на Естония. Модулният им характер и гъвкавите системи позволяват лесното добавяне на нови електронни услуги в бъдеще, което позволява на системите на правителството да растат и да се развиват.

Центровете за комплексно административно обслужване в Естония представляват изцяло онлайн решения, които са достъпни за всички граждани. Над 90% от тях използват тези услуги и са запознати във функционалностите на системите на е-управление. Информацията и достъпът до нея е разделен на 3 нива – граждани, бизнес и държавни структури, а всеки един вид ползватели на услугите има различен достъп до необходимата му информация, трансакции или електронни документи. За улеснение или при нужда от съдействие има посочени телефонни номера и имейли за връзка със служители на Агенцията за информационни системи на Естония, която оказва помощ и съдействие.


Компонентите на дигиталното общество в Естония са представени на следващата фигура:

 <p>DigiDoc</p> <p>DigiDoc е широко използвана система в Естония за съхранение, споделяне и дигитално подписване на документи</p>	 <p>Digital Signature</p> <p>Електронният подпис позволява защитен и правно обвързващ начин за подписване на електронни документи</p>	 <p>e-Business Register</p> <p>Позволява на предприемачите да регистрират собствен бизнес само за няколко минути</p>	 <p>e-Cabinet</p> <p>Мошен инструмент, използван от естонското правителство за рационализиране на процеса по взимане на решения</p>	 <p>e-Law</p> <p>Осигурява достъп до всички проектозакопи, които са приети след февруари 2003 г.</p>
 <p>e-Police</p> <p>Революционен подход в полицейската комуникация и координация, осигуряващ максимална ефективност от дейността на полицейските служби</p>	 <p>e-Prescription</p> <p>Централизирана електронна система за издаване и употреба на медицински рецепти, която не използва хартиени носители</p>	 <p>e-School</p> <p>Позволява на учениците, учителите и родителите да си сътрудничат в процеса на обучение</p>	 <p>e-Tax</p> <p>Драстично намалява времето на гражданите и бизнеса за плащане на данъци и такси</p>	 <p>Electronic Health Record</p> <p>Обединява информацията от всички доставчици на здравни услуги в национален регистър на пациентите</p>
 <p>Electronic ID Card</p> <p>Електронни документи с гарантирано доказана електронна идентификация в сигурна електронна среда</p>	 <p>Electronic Land Register</p> <p>Единствена по рода си информационна система за регистър на недвижими имоти и кадастър</p>	 <p>i-Voting</p> <p>Системата позволява на гласоподавателите да упражнят своя глас от всяка точка на света</p>	 <p>Location-Based Services</p> <p>Услуга, която позиционира устройства и доставя информация за местонахождението</p>	 <p>m-Parking</p> <p>Позволява на шофьорите да плащат за паркинг, използвайки мобилните си телефони</p>
 <p>Mobile-ID</p> <p>Осигурява възможност на клиентите да използват мобилния си телефон за удостоверение на електронна идентичност</p>	 <p>Mobile Payment</p> <p>Предоставя възможност за заплащане на стоки и услуги чрез мобилен телефон</p>	 <p>Population Register</p> <p>Националната база данни с основната информация за всеки гражданин на Естония</p>	 <p>Smart Grid in Energy Sector</p> <p>Разработени в Естония набор от авангардни решения в енергийния сектор и смарт енергийна мрежа</p>	 <p>Social Welfare e-Services</p> <p>Система за социално подпомагане, достъпна в удобна онлайн среда</p>
 <p>State e-Services Portal</p> <p>Държавен портал представляващ "едно гише" за стотици електронни услуги, предлагани от държавните институции</p>		 <p>X-Road</p> <p>Дава възможност за взаимодействие между регистрите и прави възможно предоставянето на интегрирани / комплексни услуги</p>		


Фигура 2

Влизането в системата се осъществява посредством електронната лична карта или мобилно ID:

Login  Help


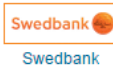



 **Login with ID-card**

- ID card will allow you to use services
- Using ID card you have to fulfill simple [safety requirements](#).

 **Login with mobile-ID**

* Personal code:

* Phone number:

Login via bank
    
SEB Swedbank Danske pank Nordea pank Krediidipank

3.1.2. Национално покритие

Трансграничен обхват

Благодарение на въвеждането на трансгранични електронни подписи граждани на други държави също могат да регистрират своите фирми в Естония, както и обратно. Потенциални потребители на тези услуги към момента са над 20 милиона жители на ЕС.

Интегрирано предлагане на услуги

Държавният портал eesti.ee е уебсайт, който действа като „едно гише“ за стотиците електронни услуги, предлагани от различни държавни институции. Вместо да се налага да се издирва определена услуга в интернет, потребителите могат просто да се отправят към този портал и да намерят съответната връзка.

Порталът е разделен на различни секции – една за гражданите, една за предприемачите и една за длъжностни лица. След като се влезе в системата с електронен идентификатор (лична карта), потребителят не трябва да потвърждава самоличността си при достъп до всяка нова услуга. ЕЗК е портал за електронни административни услуги, създаден във всяка държава членка на ЕС, който освен в услуга на гражданите, има за цел да улесни предприемачите, стартираци и желаещи да развият бизнес в сферата на услугите не само в своята държава, а на територията на целия Европейски съюз. В Естония този портал е надградил функциите, ограничаващи се само като „Единно звено за контакт“ с добавяне на редица електронни услуги с гореспоменатите целеви групи – граждани, предприемачи (бизнес) и държавни служители.

Гражданите могат да се възползват от услуги и електронно подаване на формуляри и документи в следните раздели:

- *Жилищна собственост;*
- *Търсене на фирми по вид дейност;*
- *Образование и наука* (достъп до данни от Информационната система на естонската образователна система (EHIS), подаване на Заявление за записване в първи клас, Заявление за записване в детска градина, Регистрация за държавен изпит, Преглед на данните на завършили образованието си и др.);
- *Околна среда* (Заявление за изкопни работи, Анулиране на организираното събиране на отпадъци, Издаване на разрешително за изсичане на дървета, Вход към информационни системи за околната среда);
- *Култура и свободно време* (Архив на естонските държавни радио и телевизии, Заявление на помощи към неправителствени организации, Формуляри за кан-

дидатстване по проекти, Номинация на спортни клубове за обезщетение за спортна дейност и др.);

- *Трафик* (Дигитални тахограф карти за граждани, Регистрация на лични превозни средства, Критерии за получаване шофьорска книжка, Пътна застраховка, Търсене на превозно средство без застрахователен договор, Условия за получаване на професионално образование за таксиметров шофьор, Регистрация в държавния пристанищен регистър, Разрешително за трафик на камиони и др.);
- *Семейство*;
- *Пари и собственост*;
- *Пътуване*;
- *Държавата и гражданина*;
- *Е-Здравеопазване*;
- *Помощи и обезщетения*;
- *Работа и трудови отношения*;
- *Правна помощ*;
- *Официални формуляри*;
- *Население и регистрация*.

Предприемачите могат да се възползват от услуги и електронно подаване на формуляри и документи в следните раздели:

- *Упълномощаване*;
- *Патенти*;
- *Околна среда*;
- *Местни власти*;
- *Култура и свободно време*;
- *Лицензии и регистрации*;
- *Данъци и митнически такси*;
- *Национална отбрана*;
- *Транспорт*;
- *Пазар на труда*;
- *Правна помощ*;
- *Счетоводство и отчитане*;
- *Център за обмен на документи*;
- *Жилищна собственост*;
- *Местни власти*;
- *Лицензии и регистрации*;
- *Информационна система*;
- *Правна помощ*.

3.1.3. Вътрешна организация и структура

Порталът www.eesti.ee се администрира от „Службата на информационната система на Естония“ (Information System Authority) – www.ria.ee.

Службата е държавен орган, който координира разработването и управлението на информационната система на държавата, организира дейности, свързани с информационната сигурност и отговаря за сигурността на естонските компютърни мрежи. Този орган съветва доставчиците на обществени услуги за това как да управляват своите информационни системи, съгласно изискванията и начините на приобщаване на нови услуги към системата. Финансирането на информационната система е субект на структурната помощ на Европейския съюз, като органът е подразделение на Министерството на икономиката и комуникациите на Естония.

Основните задължения на Службата на информационната система на Естония са:

- Изпълнение на надзор върху информационните системи, използвани за осигуряване на жизненоважни услуги и изпълнение на мерките за сигурност на информационните активи, свързани с тях;
- Организиране на дейности, свързани с информация за системата на държавата и на информационната сигурност на естонската критична информационна инфраструктура;
- Координация и контрол на сигурността на естонските компютърни мрежи;
- Надзор върху изпълнението на изискванията, произтичащи от законодателството, което регламентира управлението на информационната система на държавата;
- Поддържането на X-Road за обмен на данни между различните структури на информационната система на държавата (развитие и приложение);
- Координиране на проекти за развитие на информационната система на държавата, подготовка на международни проекти и участие в тях;

- Поддръжка на държавния портал eesti.ee;
- Участие в разработването на законодателството, политиките, стратегиите и плановете за развитие, регламентиращи неговата сфера на дейност.

3.1.4. Присъединяване на нови структури към мрежата

Чрез E-Estonia се развива много силно дигиталното общество и интегрираните електронни услуги. Модулният характер на услугите и гъвкавите системи позволяват E-Estonia да добавя лесно нови електронни услуги в бъдеще, което позволява на системите на правителството да растат и да се развиват.

Всички услуги се регулират от Службата на информационната система на Естония, като тази служба е отговорна за всички бъдещи модули, които се добавят към електронното управление по видове ползватели на системата – граждани, фирми или държавни служители.

3.1.5. Обобщение и изводи

Електронното управление в Естония е едно от най-развитите в Европа. Моментното ниво е резултат от дългогодишна целенасочена политика в тази насока, подкрепена от изключително развита информационна система и от единна концепция. Подходът за модулно интегриране на различни услуги и бази данни може да се използва в България. Естонските добри практики несъмнено са образец за успех в тази сфера и дългосрочното развитие на електронното управление у нас трябва да е ориентирано точно в тази посока.

3.2. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Германия

Немската система за **Национална телефонна линия 115** не предполага заявяване на услуги по телефона, а по-скоро информационна помощ към коя институция да се насочат гражданите, за да могат да придвижат запитването. Самите федерални структури на Германия са добре развити и предлагат множество електронни услуги, които се предоставят директно от съответната институция. Служителите на линия 115 насочват, информират, дават точните контакти или предоставят формуляри, които могат да се изпратят по електронен път, поща или факс към съответните отговорни звена.

Пилотният номер 115, наричан също „гражданска гореща линия“ стартира пробно на 24 март 2009 г. в няколко района на Германия. На 14 април 2011 г. стартира официално на територията на цялата страна. Номер 115 е директна телефонна линия за връзка с администрацията на Германия. На национално ниво има около 20 000 органа на различни равнища на управление – федералните, регионалните и местните правителства. Тези органи работят с много информация и обработват различни данни. Номер 115 свързва в една информационна мрежа (телефонен сервизен център) всички местни, регионални и федерални агенции чрез обща система за управление на знанието.

3.2.1. Компетенции на 115, услуги и видове запитвания от страна на гражданите

Видовете запитвания, които се оправят към единната телефонна линия 115 са с много широк спектър. Следва да се има предвид, че в Германия има 3 нива на разделение – *местни услуги* (ниво община), *регионални* (федерална провинция) и *федерално правителство*:

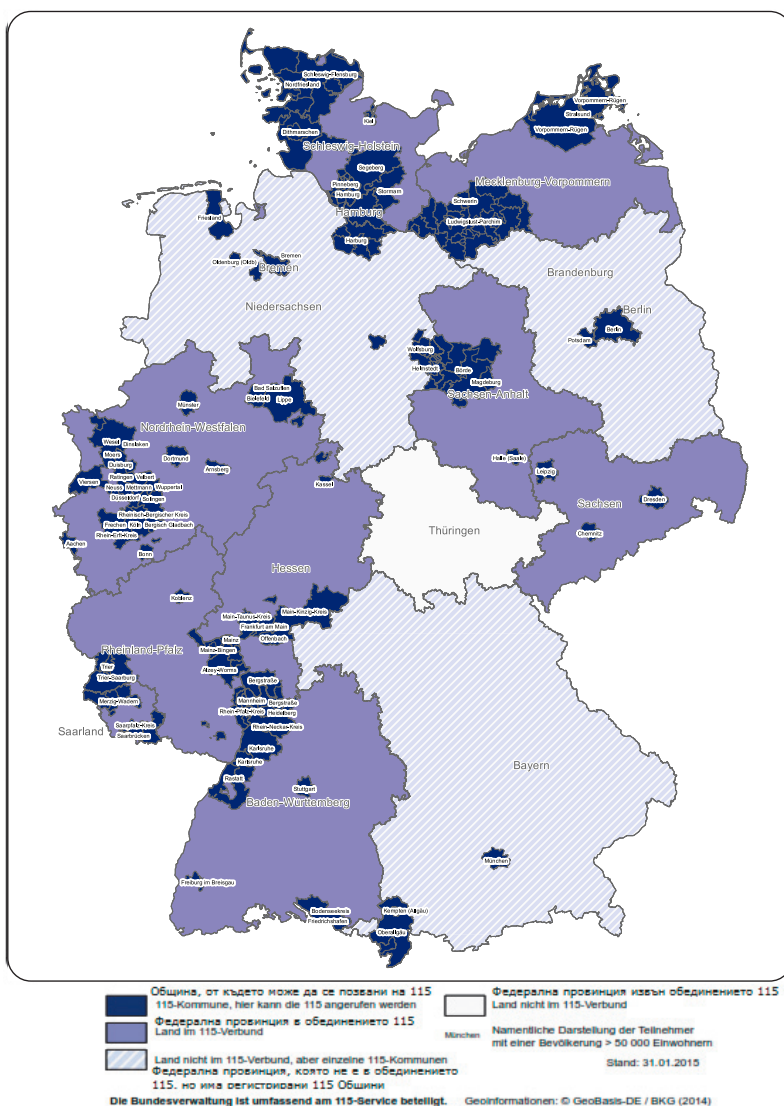
Примери за най-чести запитвания на ниво местни услуги:

- кандидатстване/подновяване за лична карта/паспорт;
- всякакви въпроси, свързани с режими и документи за моторно превозно средство;
- търсене на жилище;
- информация за брак / развод;
- кандидатстване за разрешение за строеж;
- кандидатстване за свидетелство за управление на МПС;
- информация за местни данъци и такси;
- кандидатстване за различни разрешителни за инвалиди;
- искане лиценз за шофиране в ЕС;
- прилагане на здравен сертификат за домашни любимци;
- кандидатстване за социални помощи;
- информация от търговския регистър;
- кандидатстване за разрешително за паркиране;
- кандидатстване за помощи за образование;
- кандидатстване за детски помощи.

3.2.2. Национално покритие на 115

Към настоящия момент вече 12 федерални провинции, 370 общини, 88 федерални агенции и много държавни структури работят с информацията, предоставена от 115, прилагайки високи стандарти за качество на местно, регионално и федерално ниво – виж фигура 3. Целта е да се въведат и привлекат все повече звена на национално ниво в Германия.

Телефон 115 има положителен ефект както на вътрешно (в самите административни структури), така и на външно ниво (сред гражданите и бизнеса). Администрацията подобрява услугите към гражданите, защото всеки позвънил се приема като клиент, който трябва да бъде обслужен професионално и експертно. В същото време, чрез облекчаване на специализацията на персонала се оптимизират вътрешни структури и управлението става по-ефективно. Моделът на телефон 115 е заимстван от телефонния номер 311 в Ню Йорк.



Фигура 3. Покритие на единната телефонна линия 115 към 31.01.2015 г.

Компетенциите се разпределят на 3 нива:

- 1-во ниво – това са центровете на общинско ниво, които са и първият контакт с гражданите. В случай, че служителят в телефонния център не може да даде достатъчно изчерпателен отговор или има нужда от по-задълбочена информация, той може да прехвърли казуса към следващо ниво;
- 2-ро ниво – това са властите на регионално или федерално ниво. Те са тясно специализирани в конкретни области и до тях се допитват служители от 1-во ниво;
- 3-то ниво – това ниво може да бъде достигнато само от служители на 2-ро, но не и директно от 1-во ниво. Става дума за много специализирани случаи. Най-големият обем работа се поема от служителите на 1-во ниво.

3.2.3. Вътрешна организация и структура на Обединение 115

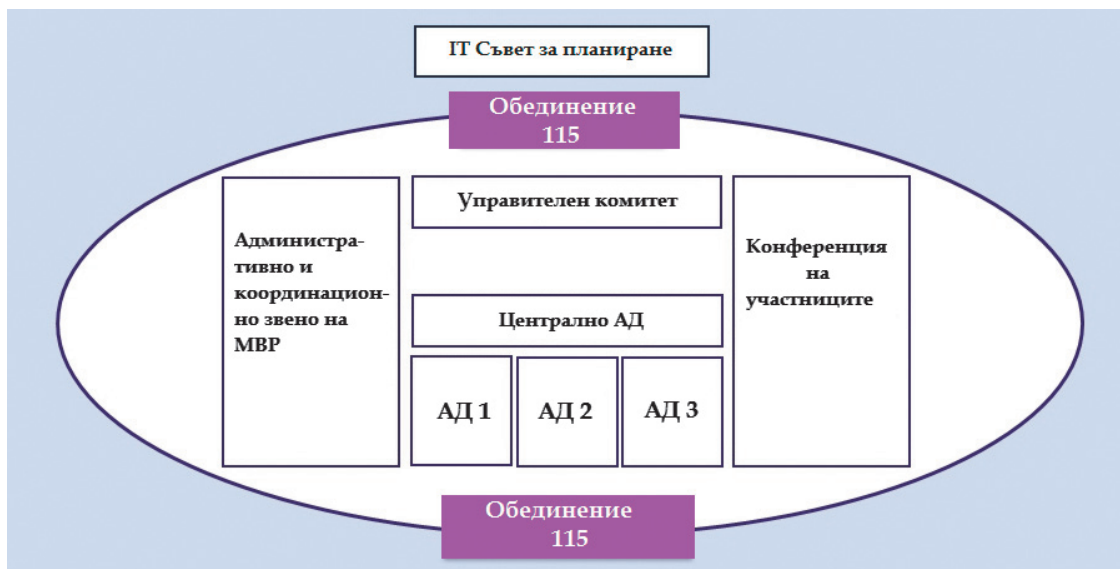
Обединението осъществява организация, управление и контрол на линия 115, както и координация между местните, регионалните и федералните структури. Разработена е т.нар. „харта“ на 115, която детайлно регламентира устройството и функционирането на обединението.

Структура на Обединение 115 (115-Verbund)

В органите на мрежата 115 са ангажирани всички федерални нива на държавата. На всеки две години има избори. Централен орган за вземане на решения е Управителният комитет, който взема основните решения за мрежата. Централното акционерно дружество (Zentrale AG) е тялото на техническо ниво. Членовете на Управителния комитет и тези на Централното АД се избират на специална конференция на всички участници в мрежата на 115 (общини, агенции и т.н.). В допълнение, техническите работни групи (АД 1, АД 2 и АД 3) предоставят платформа за обмяна на опит в 115 мрежата и предоставят информация в помощ при взимане на решения от Централното АД.

Отличават се следните работни групи:

- AG Операционно звено;
- AG Управление на качеството;
- AG Медии и връзки с обществеността.



Фигура 4. Структура на Обединение 115

Участниците в 115 са:

- На първично ниво (общините) – те са и първата контактна точка с гражданите. Тясно задължение е да обособят центровете на местно ниво, както и да привличат нови центрове, които да се включат в мрежата на 115;
- На вторично ниво са регионите (федералните провинции) – те поемат цялата координация и управление на електронната и телефонната мрежа на 115.

Изискванията към 115 контактните звена са:

- Услугите на 115 да са достъпни всеки работен ден от 8.00 до 18.00 ч.;
- 75% от обажданията на 115 да се приемат от агент на мрежата в рамките на 30 секунди;
- 65% от запитванията да се разрешават в рамките на 1 разговор;
- В случай на пренасочване към 2-ро звено, гражданите получават поисканата информация в рамките на 24 часа по имейл, телефон или електронна поща.

3.2.4. Присъединяване към мрежата на 115

Броят на участниците (звената за предоставяне на услуги) в мрежата на 115 се разраства постоянно. Специални отговорници от 115 съветват кандидатстващите местни администрации при избора и прилагането на най-добрата структура за управление, изчисляването на инвестиционни и експлоатационни разходи, изискванията към техническата инфраструктура или квалификацията на служителите. Участието и включването към мрежата е отворено за всички публични администрации в Германия. За да се използва 115 локално за гражданите, е необходим един център за 115 услуги.

За включване в системата на 115 има няколко възможности:

- Може да се интегрира вече съществуващ център за контакт с гражданите към мрежата 115;
- Може да се изгради нов център за услуги и след това да бъде включен в мрежата 115;
- Присъединяване като доставчик на информация за съществуваща мултицентрова структура (като допълнение към мултицентър, който отговаря за няколко общини едновременно).

Разширяване на собствен, вече съществуващ център за контакт с гражданите обикновено не е проблем за по-големите градове и администрации. За малки и средни общини, поради икономически и организационни причини, са предвидени различни модели на междуобщинско сътрудничество с други общини и обединяване на усилия за създаване на мултицентрове от няколко общини заедно.

Подкрепа за новите центрове

Специалисти от 115 съветват местните административни звена по въпроси за персонала, инвестиционни и експлоатационни разходи, както и за различните варианти за техническо свързване. В информационни срещи и дискусии, се представят идеята, концепцията и компонентите на 115. При желание се организира и посещение на съществуващ 115 център. В различните региони се провеждат регионални конференции в сътрудничество със съответните държавни министерства. Подготовката за процеса на присъединяване включва избора на най-подходящия модел, разяснения, свързани с териториалната инфраструктура, телекомуникациите (хардуер и софтуер), прилагането на техническите компоненти, подбора и квалификацията на персонала и др. След присъединяване към 115, се дава достъп до ръководства, наръчници

и се получава подкрепа в разработването на детайлна концепция и пътна карта за интегриране на 115. Предоставя се постоянна помощ при обучение на персонала, управление на качеството и връзки с обществеността.

3.2.5. Финансиране

Проектът 115 е стартирал с финансови средства на федерално ниво, за да може да се създаде и изгради необходимата инфраструктура, но от самото начало следва силно изявена пазарна логика. Тарифите към номер 115 не са регулирани. Към редовните тарифи и цени на телефонните обаждания (които всеки е свободен да фиксира според договорни отношения с различни доставчици на телефонната услуга), се добавят 0,03 ъ надбавка за обажданията към 115, които всеки един от центровете дължи обратно към мрежата. Запазва се пазарният принцип – печелят повече тези центрове, които поемат повече обаждания. Дискутират се варианти за въвеждане на единни тарифи за таксуване на 115, както и премахване на 3-те цента надбавка, но това все още не е официално прието.

Първоначалната инвестиция за създаването на нов телефонен център зависи много от изходната ситуация и състоянието на самата община/регион/агенция – техническо оборудване, налични помещения, материална база, работна ръка и т.н. По изчисления на ръководителите на мрежата 115 едно работно място (закупуване на мебели и обзавеждане, обучение, закупуване на софтуер и хардуер, поддръжка и т.н.) може да струва между 2 750 и 25 000 евро в зависимост от статута, оперативността, наличието на човешки и технологичен ресурс и вида на центъра, който трябва да се създаде (съществуващ, нов или мултицентър) виж т. 3.2.4 от анализа.

3.2.6. Обобщение и изводи

Националната телефонна линия 115 е решение за информационно обслужване към гражданите. Също така, липсата на сигурни начини за идентификация на гражданите не позволява на този модел да предоставя персонализирани решение или данни/справки към гражданите. Тя е централно информационно звено, което праща гражданите към отделни сайтове или платформи на местно или федерално ниво, където могат да се подават или изпращат конкретни заявления, документи или декларации, чрез различни начини на идентификация – електронен подпис или специализирани пароли и кодове за достъп.

3.3. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Италия

Мрежата „Амичи“ (в превод „Приятели“) е инициатива на Министерството на държавната администрация и иновациите, иницирана от бившия министър Ренато Брунета, част от правителството на Берлускони. Създадена е през 2008 г. с цел да се умножат контактните точки на публичната администрация с гражданите. Системата се базира на пазарната логика, като са поставени в конкурентни условия мрежи на различни оператори, които гарантират единни стандарти. Чрез конкуренция между обществените и частните (фирми, мрежи, асоциации) е възможно мрежата да се размножава без големи публични разходи за мрежа от клонове в държавната администрация. Проектът увеличава производителността на обществените услуги, намалява разходите и повишава качеството. Мрежата се състои от различни точки за достъп (клонове на италианската пощенска служба, в общините, тото пунктове и

пунктове за продажба на цигари и др.), създадена чрез сътрудничество между държавни и частни компютърни мрежи.

Идеята на проекта е да се започне начална фаза за въвеждане на комплексни услуги, които да са по-близо до гражданите, като се предлагат от общи и лесно достъпни центрове за обслужване, напр. пощите и пунктовете за продажба на цигари. В последствие услугите (от само информативни) се развиват към по-задълбочени, като подаване на заявления подновяване на паспорти, плащане на осигуровки и др. На следваща фаза, чрез специални споразумения с партньорите, се развиват по-комплексни услуги, преминавайки към физическа мрежа (клонове, гишета) и определяне на нови канали, нови мрежи, нови услуги, с цел разпространяване на иновативни практики, насърчавайки стандартизация на услугите.

3.3.1. Съставни компоненти на Мрежата „Амичи“

А. „Линия Амика“ е многоканална мрежа от контактни центрове на италианската държавна администрация. Това е информационна система, която отговаря на въпроси на гражданите, като изпраща запитванията им към компетентните органи или като действа като офис за връзка с обществеността. „Линия Амика“ предоставя услугите си чрез телефон, интернет телефония, sms, електронна поща, чат и факс. Това го прави достъпен дори и за тези, които не са в състояние физически да посетят офиси или други центрове и които не разполагат с възможност за достъп до интернет. Тази линия е агрегация на услуги, осигуряваща единна точка на информация, с цел да се прилагат принципите на опростяване и намаляване на бюрокрацията.

В. Офисите за връзка са предназначени да улеснят връзката между публичната власт и гражданите, да гарантират правото на достъп до данни и административна прозрачност. Може да се опишат като „предната линия – фронт офиса“ на администрацията.

С. „Гише Амико“. Чрез мрежата „Гише приятел“, която включва 5 740 пощенски станции, гражданинът може да направи различни операции, за които преди е трябвало да ходи до различни служби на публичната администрация. Подобни гишета могат да се предлагат и от други партньори – банки, тото пунктове, пунктове за спортни залози и др. В гишетата могат да се заявяват различни услуги, като при заявяването се посочва редът за получаване на услугата.

Точка „А“ – „Линия Амика“ представлява уеб портал www.lineaamica.gov.it, чрез който гражданите могат да намират сами нужната им информация, да се свързват със сътрудници на мрежата по телефон или имейл, както и да търсят офиси или гишета на държавните органи, от които имат нужда. Системата функционира изцяло на принципа на отворените данни и към момента участват над 1000 държавни органи, които са отворили данните си към гражданите.

Точки „В“ и „С“ са физически центрове – гишета, които са своеобразно „продължение“ на публичната администрация. Посредством договори и споразумения, към мрежата се включват различни партньорски организации, които предоставят унифицирани услуги на мрежата „Приятели“, използвайки пак системата на отворени данни за връзка с публичната администрация. Примери за такива центрове и видовете услуги, които те предлагат са представени съответно в Таблица 1 и Таблица 2 по-долу.

3.3.2. Компетенции, услуги и видове запитвания от страна на гражданите

Партньорите, участващи в мрежата предлагат следните услуги (заедно или поотделно), разделени в четири категории:

- Плащания (такси и вноски, вкл. социални, осигуровки и т.н.);
- Гише „близо до гражданите“, доближаващо се до функциите на публичната администрация (пример – заявки за издаване на акт за раждане);
- Улесняване на администрацията (регистри, електронна поща);
- Информация (промоционални кампании по линия на Министерството на културата или др.)

МРЕЖИ / КАНАЛИ		ГИШЕТА	БАНКОМАТ	ИНТРАНЕТ	ИНТЕРНЕТ (седмични)	АТМ (седмични)
Традиционни канали	Италианските пощи	5 740				
	Федерация на търговците на тютюн - FIT	26 000				
	Нотариуси	5 000				
	Банка Unicredit	4 800	8 000			
	Банка Intesa Sanpaolo	6 500	7 200			
	COOP (търговска верига)	1 450				
	Lottomatica (готовпунктове)	40 000				
	Sisal (спортни залагания)					
R.A. on the job	Ericsson			5 000		
	Държавни железници			23 000		
	IBM Италия			10 000		
	Mediaset (онлайн медия)			10 000		
	Finmeccanica (индустриална група)			50 000		
	COOP (търговска верига)			60 000		
	ISED			300		
Иновативни канали	Sisal				400 000	
	Unicredit				5 000 000	5 000 000
	Intesa S. Paolo				3 000 000	6 000 000
	Ferrovie della Stato (индустриална корпорация)				1 500 000	
	Enel (електроразпределителна компания)				25 000	
	COOP (търговска верига)				200 000	
	ОБЩО		89 490	15 200	158 300	10 125 000

Таблица 1. Мрежа, партньори и канали

УСЛУГИ	ПАРТНЬОРИ	ВИД УСЛУГА
Подновяване и издаване на документи за пребиваване (ЕС)		Гише "близо до гражданите"
Застраховки срещу трудови злополуки (INAIL)	Италиански пощи	Плащания
Услуги за пенсионно осигуряване		
Плащане на вноски за социално осигуряване осигуровки GOLF-вноски за връщане на данъци и (RRR)	Unicredit, Италиански пощи и Федерация на италианските тютюневи изделия	Плащания
Издаване на удостоверения за регистрация на семейно положение	Нотариуси, IBM, COOP	Улесняване на администрацията
Предоставяне на публични услуги на работното място	IBM, Ised-Enel, Държавните железници, COOP, Ericsson	on the job
Сертифицирана електронна поща	Италиански пощи	Улесняване на администрацията
Записване за изпити и специализирани прегледи (CUP)	COOP, Lottomatica	Гише "близо до гражданите"
Плащане на здравни вноски (билети)	COOP, Lottomatica	Плащания

Таблица 2. Видове услуги

3.3.3. Национално покритие на гише „Амико“ и Линия „Амика“

Италианските пощи се присъединяват към мрежата от самото начало. Чрез споразумение с Министерството на държавната администрация и иновациите, Италианската пощенска служба насочва наличните си ресурси, човешки и технологични, за да се опрости достъпът до услугите, традиционно предлагани от публичните администрации чрез техните клонове.

Присъствието на клонове в цялата страна и опитът на Италианската пощенска служба, ги определя като естествения партньор за създаване на мрежа за подкрепа на публичната администрация в услуга на гражданите. Гише „Приятел“ на италианската пощенска служба е особен вид на пощенски клон, проектиран и организиран за нуждите на мрежата. След първоначалния етап на експериментиране в офисите на Рим, Торино и Палермо, услугата е на разположение в цялата страна. За получаването на информация за имущество, доходи и данъчни задължения се използва номер на социална осигуровка (подобен на българското ЕГН).

Към април 2011 г. мрежата се състои от:

- над 104 000 контактни точки, чрез физически обекти и услуги на банкомат;
- 10 милиона потенциални потребители на седмица чрез интернет канала (интернет и интранет);
- над 158 000 служители, които благодарение на проекта може да се възползват от услуги директно от работното място.

„Линия Амика“ е мрежата от центрове за контакт, която насърчава и подобрява услугите, предоставяни от разстояние. Това е услуга на Министерството на държавната администрация и иновациите в сътрудничество с централните държавни, региони, провинции и общини. Целта е да се разшири обхватът на регионалните структури в цялата страна, както и секторите и видовете запитвания. „Линия Амика“ не замества централните центрове за контакт с различните администрации. „Линия Амика“ се използва за:

- свързване чрез безплатен номер 803 001, от 9 до 17:00 ч., от понеделник до петък;
- подобряване на всички услуги, предлагани на клиентите по телефона и интернет;
- подпомагане на тези, които не са овладели новите технологии, за да се възползват от услугите на мрежата;
- извършване на мониторинг на удовлетвореността на гражданите;
- поддържане на връзка с хората с ограничена мобилност.

3.3.4. Вътрешна организация и структура на линия „Амика“

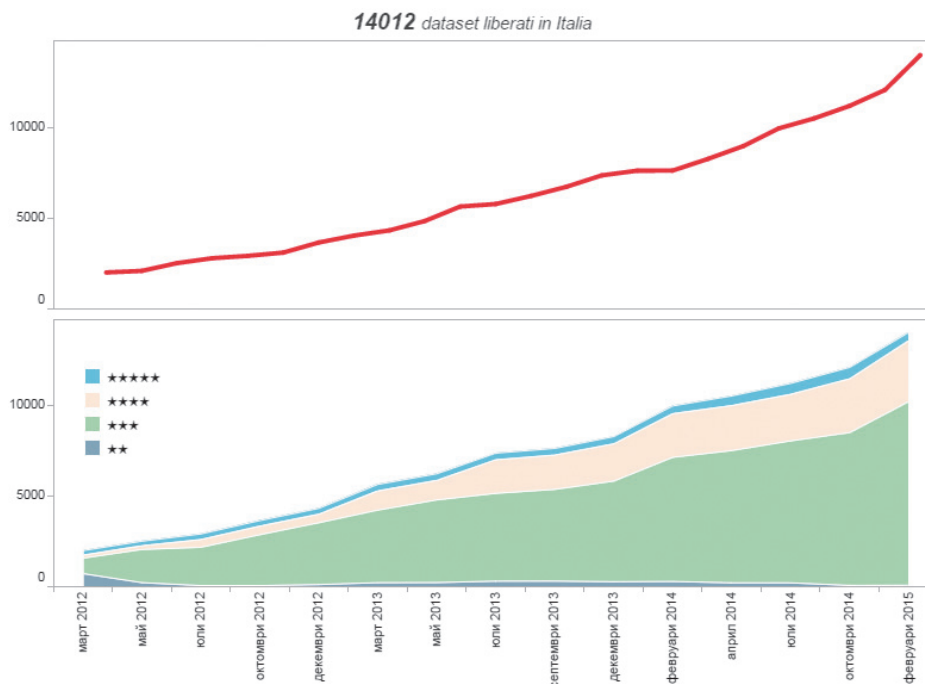
Държавните структури и органите, предоставящи информация към мрежата (общо 778) по категории, са:

Таблица 3

Централно държавно управление, в т.ч.:	20	Местните власти, в т.ч.:	483
Агенции	3	Общини	408
Независими органи	3	Планински общности	1
Министерства	13	Консорциуми и териториални съюзи	6
Конституционни органи	1	Област	68
Публични дружества, в т.ч.:	59	Областните администрации, в т.ч.:	189
Други правителствени агенции	10	Здравни заведения	107
Търговски камари	39	Агенции и регионално	16
Институти за сигурност	4	Властите и болници	45
Организации и научни институти	4	Региони	21
Икономически и социални партньори	1	Университети	27
Асоциации	1		

Начините на обмяна на информация между държавните органи, както и между тях и партньорите в мрежата са базирани до голяма степен на принципа на отворените данни. До този момент в Италия са налични повече от 14 000 набора/бази от

данни с отворен достъп. Таблицата по-долу показва общия брой на масивите данни, отворени в Италия, от март 2012 г. до февруари 2015 г.



Фигура 5

Източник: Порталът за отворени данни на Италия – www.dati.gov.it/content/infografica

3.3.5. Присъединяване на нови структури към мрежата „Линия Амика“

„Линия Амика“ е най-голямата европейска мрежа за връзки с обществеността. В нея фигурират онлайн повече от 1000 контактни структури, които работят ежедневно с експерти на линията.

Мрежата на „Линия Амика“ е насочена към постигане на общи стандарти на учтивост, контакт и ефективност. Мрежата действа двустранно:

- държавните администрации биват търсени и запитвани за различни казуси от експертите на „Линия Амика“;
- в същото време, държавни администрации могат да прехвърлят или изпращат искания/запитвания към експертите на „Линия Амика“, които не са под тяхна юрисдикция. По този начин се управлява по-ефективно комуникацията с гражданите.

Структурите на мрежата могат да се възползват от следните услуги:

- съвместна работа с експертите на „Линия Амика“ при запитвания и въпроси на гражданите;
- периодично се изпращат данни за потоците от контакт, за да се подобри качеството на обслужване и удовлетвореността на клиентите;
- често задавани въпроси и инструменти;
- участие в дизайн на учебния процес, както и в обучения и опреснителни курсове;
- публикуване на банер на институцията в портала Linea Amica и „Radio Pa Amica“ – интернет радио на „Линия Амика“;
- обогатяване на съдържанието на портала (www.lineaamica.gov.it);
- бюлетинът „Linea Amica Кажии“ и канала в YouTube „Linea Amica Video“ улесняват контакта с гражданите чрез създаване и изпращане на аудиовизуална информация за по-лесно справяне на гражданите с комуналните услуги.

Linea Amica също подкрепя държавните структури, които се включват към мрежата чрез популяризиране и рекламиране на събития, организирани от администрациите на мрежата, по-специално тези, свързани с темите на комуникацията и обслужването на гражданите, с реалната полза за общността.

3.3.6. Финансиране

Членството в мрежата Linea Amica е напълно безплатно. Държавните администрации, които искат да се включат към мрежата се свързват директно с представителите на мрежата и се договарят за сроковете, техническите изисквания и начините за включване. Техническите изисквания, на които администрациите следва да отговорят са регулирани чрез принципите на отворени данни, като всяка администрация сама поема процеса по „отваряне“ на данните. За това има различни видове финансираня на държавно ниво, които подкрепят администрациите.

Присъединяване на партньори (като Италианските пощи, банки и др.) към мрежата става посредством подписване на специални споразумения с Министерството на държавната администрация и иновациите, в които се регулират всички принципи на финансиране, отчетност, конфиденциалност. Следват се пазарни принципи – офисите, гишетата, които имат най-много клиенти (обслужват най-много граждани) печелят повече. Идеята е да се използват потоците от хора, които така или иначе се събират в тото пунктовете, магазините за цигари и т.н. и да им се предлага достъп и до други услуги, за които търговците (партньорите в мрежата) събират / печелят от държавните такси.

Финансирането е на свободен принцип, с търсене на заинтересоваността от инвестиции на самите организации, които искат да предлагат услугите на Линия Амика – т.е. моделът е обратен – ако се присъедини, например, нов тото пункт, си осигурява допълнителен приход към регулярните услуги, за които хората го ползват обичайно (за всяко подадено заявление или запитване има цена, която се заплаща към търговеца).

3.3.7. Обобщение и изводи

Системата предлага много и различни начини на взаимодействие между държавата, гражданите и бизнеса, като всички структури по линията са си взаимно полезни. Подходът е отворен и позволява включване на редица организации към мрежата. Гишетата „Амико“ могат да се намерят на различни места и под различни форми, като водещ е принципът и целта да са близо до гражданите, там, където има големи потоци от граждани и обмен на информация. Следват се основно три основни принципа – на отворените данни, на свободната конкуренция и на отворения пазар, което значително намалява разходите на държавната администрация, свързани с изграждане и поддръжка на мрежата.

3.4. Проучване на операционните процедури в центрове за интегрирано предлагане на услуги в Чехия

Чешкият модел за комплексно административно обслужване е детайлно проучен в рамките на проект „Въвеждане на комплексно административно обслужване за предоставяне на качествени услуги на гражданите и бизнеса“. В разработения финален доклад¹ от проведените посещения във Великобритания и Република Чехия е направен детайлен анализ на чешките добри практики в областта на административното обслужване, акцентите от които са:

¹ <http://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=&Id=173&y=&m=&d=>

- Координацията между централна и местна власт е развита на изключително високо ниво, като за това е спомогнало и създаването на специален електронен административен регистър, в който са описани правомощията и задълженията на всички административни структури. Административният регистър е един от четирите основни регистри, върху които са изградени електронното правителство и комплексното административно обслужване в Република Чехия. Тези регистри са: Регистър на населението, Регистър на гражданите, Имотен регистър и Административен регистър.
- В Република Чехия информацията и архивите от всички администрации са на практика консолидирани в споменатите по-горе четири основни регистъра, които се намират в един информационен център. Те комуникират с няколко десетки интегрирани платформи като тези на Министерство на здравеопазването, Министерство на правосъдието, областите, общините и т.н. Интегрираните платформи, от своя страна, комуникират с множество портали за електронни услуги, които предоставят единен унифициран интерфейс за крайните клиенти.
- Предоставянето на услугите е свързано с „електронната идентификация“ – всяко лице трябва да съществува в основните регистри. Всички данни на гражданите и бизнеса са въведени в регистрите. Още при самото раждане на индивида той се регистрира в двата регистъра – Регистър на населението и Регистър на гражданите.

3.4.1. Национално покритие

В Чехия държавните администрации и фирмите са задължени да използват електронни услуги. Всеки юридически субект в Република Чехия има т.нар. „datový schránku“ (датове схранки) или официална пощенска кутия, чрез която комуникира с държавата, изключително по електронен път. Всички получени и изпратени по нея документи са официални, официално получени и респективно официално изпратени. Технологиата не позволява правенето на промени в тях. Към началото на 2013 г. такива пощенски кутии имат 372 676 компании, 444 нотариуси, 7775 държавни администрации и 30 447 граждани. Тези лица използват звената за административно обслужване само по изключение, обикновено за възстановяване на забравена парола. По електронните пощенски кутии всяка седмица се разменят по над 600 000 съобщения между държавата и юридическите субекти и другите лица, избрали електронната форма на комуникация с държавата.

Звената за административно обслужване в Република Чехия, т.нар. CzechPOINT, са предназначени изключително за граждани, които не използват електронни услуги, т.е. няма изисквания за технологична подготовка на гражданите. Самите звена за административно обслужване представляват офиси за конверсия на електронните документи в хартиени и обратното, т.е. те са разширение на системата за официалните електронни пощенски кутии за лица, които не са задължени и не могат да бъдат задължени да имат такива (обикновените чешки граждани, които имат право да избират как да комуникират с администрацията). Такива звена за комплексно административно обслужване се намират в общинските администрации, Чешките пощи, нотариусите, търговските камари и посолствата. Към момента техният общ брой възлиза на над 7 110. Всички те са разположени на комуникативни места и са с различна големина (от едно до десетина гишета), например, в общинските администрации – 5249 бр., Чешките пощи – 977 бр., нотариусите – 426 бр., търговските камари – 51 бр., посолствата – 39 бр.

Звената за административно обслужване се определят като изключително удобен начин за комуникация на гражданите с органите и институциите на едно място и чрез тях се предлагат над 500 вида услуги.

3.4.2. Компетенции на CzechPOINT, услуги и видове запитвания от страна на гражданите

Проектът CzechPOINT е пример за иновативен подход. Съгласно принципите на доброволност и икономическа мотивация от страна на централната власт проектът засилва взаимодействията, предоставянето на услуги и способността на централната власт да координира предоставянето на публични услуги чрез създаването на мрежа от точки за контакт с гражданите. Офисите работят през стандартното работно време, а интернет достъпът до системата е възможен 24/7 онлайн. Гражданите достигат до информация за над 3500 държавни структури чрез CzechPOINT центрове и онлайн системата.

Гражданите и предприятията вече не трябва да посещават няколко публични органа за получаване на определени услуги, а могат да се обърнат към една от над 7000-те „Чешки точки“ (предимно разположени в общински структури и клонове на Чешката поща, в по-малки случаи в клоновете на Търговски камари на търговията и нотариуси, и от съвсем наскоро, клонове на една банка).

Към момента от чешката система CzechPOINT се предоставят следните категории услуги:

- издаване на заверени извлечения – от кадастъра на недвижими имоти, търговския регистър, регистър на престъпността и т.н. Гражданите могат да получават извлечения от някои основни регистри, ако са необходими, за да се направи това, особено от банки или други институции извън публичната администрация;
- посредничество на някои изявления (например, изявления, според сделките по Закона за лицензиране и за ревизии на данните в основните регистри);
- превръщане на хартиени документи в оторизирани електронни версии и обратно;
- вътрешна употреба на различни справки (като извлечения от регистъра на престъпност). Някои от функционалностите предоставят услуги на правителството към правителството. Държавните служители са задължени да използват информационната система CzechPOINT, за да получат извлечения, справки и данни, които вече са регистрирани в системата без да е необходимо гражданите да носят различни видове оригинали, копия или други документи;
- функционалности, свързани с официалните пощенски кутии – за кандидатстване за тяхното установяване и управление;
- услуги изцяло достъпни онлайн чрез CzechPOINT – Е-магазин– ограничени услуги (електронни заявления за оторизирани версии на извлечения от публично достъпни информационни системи).

Наред с изброените услуги, централните предлагат и сервизно обслужване, което включва:

- Конвертиране на документи (от хартиен на ел. носител и обратно);
- Проверка централно хранилище;
- Официални пощенски кутии;
- Становища, представени за операциите, участници в регистъра;
- Приемането на заявления по Търговския закон (§ 72);
- Система за безопасност на CzechPOINT;
- Издава заявления, заверени за изход от Списъка на квалифицирани доставчици;
- Проверка за налични/актуални точки от шофьорска книжка;

- Извлечение от регистъра по несъстоятелност;
- Справки за недвижими имоти;
- Сертификат за вграждане;
- Криминално досие;
- Съдимост на юридически лица;
- Извлечение от търговския регистър;
- Основни регистри.

3.4.3. Вътрешна организация и структура на мрежата

Проектът CzechPOINT се управлява от Министерството на вътрешните работи. Други министерства и държавни органи също са частично включени в разработването на проекта. „Точките“ комуникират със системата чрез специално уеб приложение, което е свързано с т. нар. Централен офис (те са повече от един), но са обединени в единен интерфейс, който комуникира с различните регистри чрез HPPTS протокол. Министерството на вътрешните работи предвижда оптимизиране на системата, с цел по-добра комуникация между различните публични информационни системи, както и синхронизиране на информация с Европейската комуникационна инфраструктура.

Доставчиците на CzechPOINT услугите (т.нар. центрове) трябва да си инсталират 602XML Filler приложение, за да могат да получат достъп до системата. Приложението е безплатно, а обучението за работа с него отнема не повече от няколко часа. Обновяването на данните става автоматично и се контролира от централния офис.

Според доставчиците на CzechPOINT услугата (и по-точно общините) слабостите на 602XML Filler приложението са, че се поддържа само от MS Windows, което компрометира до някаква степен свободното използване на системата, както от доставчици, така и от ползватели на услугата.

По отношение на сигурността на услугата, издаването на какъвто и да е документ става само след въвеждане на необходимата информация за идентификация (и в случай, че става дума за платена услуга) след удостоверяване, че е заплатена съответната такса.

CzechPOINT системата пази и копие на всеки издаден документ. Въпреки това има критика от страна на ползвателите на услугата, че системата позволява проверка на данни и информация и без предварителна идентификация и вход в системата, което може да води и до злоупотреби.

3.4.4. Доставчици на CzechPOINT услуги

Според Закон № 365/2000 за информационните системи в държавната администрация в Република Чехия, такива могат да са всички организации, които са регистрирани в публичната информационна система. Тези, които искат да предлагат услугата трябва първо да получат акредитация от Чешкия Институт за акредитация в съответствие с нормата на ISN EN ISO / IEC 17020. Заявителят кандидатства пред Министерството на вътрешните работи за разрешение за извършване на акредитация. Доставчиците могат да бъдат:

- общини;
- регионални офиси;
- офиси на различни регистри (агенции);
- офиси на регионалните / областни администрации;
- посолствата на Република Чехия в чужбина;
- търговските Камари в Чехия;

- притежателите на лиценз за предоставяне на пощенски услуги;
- нотариусите.

На ниво самоуправление (начинът, по който се приема, че е прието да се ръководят общините и регионите в Чехия) от 2000 г. е въведена и единна система, наречена ePUSA, която служи като национална база данни за местните и регионалните структури.

Информацията, запазена и обменена в ePUSA може автоматично да бъде публикувана и в CzechPOINT системата, като по този начин се добавя все повече информация по различни теми.

3.4.5. Промотиране на проекта CzechPOINT

Създаден е специален сайт www.czechpoint.cz от Министерството на вътрешните работи, за да се насърчи информацията за проекта. Сайтът информира за:

- местонахождението на центрове във всяка от 14-те области;
- реализацията на проекта (за неговите цели и предлаганите услуги);
- начини как общините могат да се включат в мрежата на доставчици на Чешки точки (това включва изисквания за прилагане, обучение на служители и също документи за сваляне като формуляри за кандидатстване, ръководства и свързаното с тях законодателство и хелп деск с контактна информация);
- често задавани въпроси;
- статистика за ползване (брой и структура на точките за контакт и структура на услугите, използвани от клиентите).

3.4.6. Присъединяване на нови центрове към мрежата

Не е необходимо общините да имат специална обявена позиция или длъжност, за да предоставят услугите на CzechPOINT към гражданите. Според закона няма и специфични квалификационни изисквания за служителите на CzechPOINT гишетата, но самите офиси/центрове могат да организират дейността си в зависимост от нуждите в конкретните зони.

Също така общините имат право да кандидатстват за финансово подпомагане за изграждане на CzechPOINT офиси. Субсидията от страна на държавата може да обхваща само създаването на нов CzechPOINT терминал (т.е. точка за контакт) или подновяване (ъпгрейд) на един съществуващ такъв. Това подновяване обаче не може да включва закупуване на нови компютри и друго оборудване. Финансовата помощ се реализира чрез създадената специално за това Интегрирана оперативна програма (виж долу).

В случай на създаване на нов CzechPOINT терминал/офис субсидията в момента е до 85% от 93 927 CZK, а в случай на подобрения на съществуващ такъв, подкрепата е до 85% от 68 540 CZK. Ако има съфинансиране от Интегрираната оперативна програма, контактната точка трябва да функционира най-малко 5 години.

Техническите изисквания, които следва да могат да се покрият от новоприсъединяващите се офиси са:

- операционна система: Windows 2000 или по-нова;
- връзка с интернет – най-малко 128/kb/s;
- процесор на компютрите: Pentium или по-висок клас;
- памет – зависи от използваната оперативна система (64 MB RAM – Windows 2000/XP, 128 MB RAM – Windows 2003);
- свободно пространство на диска – 45 MB за инсталацията и допълнително пространство за запазване на файловете.

Тези изисквания не покриват минималните технически изисквания, които са посочени за кандидатстване във втория кръг в поканата за представяне на проекти, които включват финансиране на оборудването, включително създаването на официалните пощенски кутии за данни. Поради предоставяне на услуги за конвертиране в електронна форма е нужен втори монитор, за да може и клиентите да имат поглед върху документа, като се изискват и определени минимални параметри – четци на чип карти за операторите и 2D код на клиент, които са предвидени да бъдат подготвени за бъдещите електронни самоличности.

3.4.7. Финансиране

През 2007 г. започна финансирането на проекти по Интегрирана оперативна програма, управлявана от Министерството на регионалното развитие в сътрудничество с Министерството на вътрешните работи, Министерството на здравеопазването, Министерството на културата и Министерството на труда и социалните въпроси. Интегрираната оперативна програма се финансира от Европейския фонд за регионално развитие и следва тематични оперативни програми.

Основната цел и нейните приоритети са:

- 1a (Модернизиране на публичната администрация – Цел сближаване);
- 1б (Модернизиране на публичната администрация – Регионална конкурентоспособност и заетост);
- 2 (Информационни и комуникационни технологии (ИКТ) за териториално – публична администрация) – създаване на по-ефективна система за държавната администрация (включително разработването на национална интегрирана система за спешна помощ).

3.4.8. Обобщение и изводи

Някои от проблемите, които са възникнали в Чехия при имплементирането на CzechPOINT системата са:

- недостатъчно ползване на ИКТ;
- отсъствие на унифицирана комуникационна инфраструктура;
- недостатъчно ИКТ оборудване;
- ниско ниво на подготовка на служителите в центровете;
- липса на електронна комуникация в публичните институции, за да може да бъде трансформирана и обработена успешно хартиената форма (например заявление) в електронна такава.

Проектът CzechPOINT допринася за по-големи възможности за развитие на електронното правителство. Иновативният характер на проекта се изразява в постепенните промени и адаптации, а не на радикалните промени. Чрез проекта не е създадена нова институционална рамка или договори, но той интегрира и развива различни процеси в съществуващата институционална система, с цел да направи обслужването по-бързо и ефективно. Прилагането на ИКТ се изразява повече в автоматизиране на съществуващите процедури, както и в известен редизайн на съществуващите процедури, и изработване на план/програма, по които да бъдат доразвити.

Проектът довежда до значителни подобрения за публичните органи и административна система (G2G), като подобрява качеството на вътрешните услуги и процеси, които се въвеждат с цел автоматизация и ефективна комуникация. Промените водят до спестявания от гледна точка на време и пари. Към момента развитието на проекта ясно показва гладка хоризонтална (между централните органи), както и верти-

кална линия на административно сътрудничество (между центрoвете и регионалните и местните органи на властта). Проектът също засилва сътрудничеството между централното правителство и други заинтересовани страни (пощите, търговските камари, Камарата на нотариусите) и по този начин се присъединяват и други услуги и участието на повече организации.

Проектът също допринася директни ползи за гражданите в двете нейни признати области – правителството до гражданите (G2C) и правителството към бизнеса (G2B).

Проектът не изключва, а напротив, приобщава хората без достъп до интернет или без достатъчни ИКТ умения. Благодарение на проекта и граждани, които не притежават квалифициран електронен подпис могат да използват електронните услуги. Някои от CzechPOINT услуги могат да се поръчват от граждани от дома им (услугата CzechPOINT E-SHOP).

3.5. Сравнение между възможностите за приложимост на изследваните модели

Таблица

Силни страни и възможности за приложение у нас	Слабости и възможни пречки за приложение у нас
Естония	
<ul style="list-style-type: none"> Влизане в системата посредством лична карта. Широк набор от услуги, диференцирани спрямо потребителя (държавни служители-предприемачи– граждани). Информационната система е държавен орган, който съветва доставчиците. Модулен характер и гъвкава система. 	<ul style="list-style-type: none"> Много дълго и добре планирана система, базирана на множество реформи. В основата е въвеждане на лична карта с възможност за електронна идентификация. Развивани и надграждани информационни навици на обществото. Трябва да се гарантира достъп до интернет във всички точни на страната – ИТ инфраструктура е необходима.
Италианската мрежа „Амика“ (Linea Amica)	
<ul style="list-style-type: none"> Взаимстващ европейски практики на технологично надграждане. Много и разнообразни точки на достъп. Предоставя унифицирани услуги. Ползват се клоновете на пощите, което осигурява допълнителни приходи за тях. Използва се и като мрежа за връзка с обществеността (има собствено радио). Може да се ползва двустранно (и при запитване от страна на държавните служители, включително и за обучителни нужди). Лесен начин за присъединяване (чрез споразумение). Следват се пазарни принципи – намерена е пресечна точка между интересите на обществото и бизнеса. 	<ul style="list-style-type: none"> Многоканална мрежа. Функционира на база „отворени данни“ – инициатива, която все още не е особено развита в България. Всяка една администрация е отворила данните си преди да се включи в мрежата.
Германия – Национална телефонна линия 115.	
<ul style="list-style-type: none"> Обща система за управление на знанието. Добро мрежово и териториално покритие. Много ясно изяснена концепция. 	<ul style="list-style-type: none"> Поетапно въведен, първоначално пилотно в някои райони, а после и в цялата страна. Сложно (смесено) управление на различните нива.

Силни страни и възможности за приложение у нас	Слабости и възможни пречки за приложение у нас
<ul style="list-style-type: none"> • Знае се колко струва едно работно място (2750–25 000 евро). • Чрез изграждане на системата е оптимизирана и структурата на администрацията. • Компетенциите са разделени на нива. • Добър модел за финансиране. • Стимулирамеждубщинското сътрудничество. 	<ul style="list-style-type: none"> • Реално системата не дава възможност за извършване на комплексни услуги по телефона (например, подаване на данъчни декларации). • Липсата на сигурни начини на идентифициране на гражданите не позволява на този модел да предоставя персонализирани решение или данни/справки към гражданите. По-скоро е централно информационно звено, което препраща гражданите към отделни сайтове или платформи на местно или федерално ниво.
Чешкият модел на Czech Point	
<ul style="list-style-type: none"> • Много добра база и технологична обезпеченост. • Иновативен подход. • Въведена интегрирана единна система за местни и регионални власти. • Допустими разнородни доставчици. • Консолидирана информация от архиви на всички администрации. • Услугата функционира и като e-shop – интернет версия на центровете. • Czech Point са предназначени и за гражданите, които не използват електронни услуги, т.е. няма изискване за технологична подготовка на гражданите. • Създаден специален сайт, който поддържа статистика. • Добра и улеснена процедура за присъединяване. • Проектът CzechPOINT допринася за по-големи възможности за развитие на електроннотоправление. Иновативният характер на проекта се изразява в постепенните промени и адаптации, а не в радикалните промени. Чрез проектът не е създадена нова институционална рамка или договори, но той интегрира и развива различни процеси в съществуващата институционална система, с цел да направи обслужването по-бързо и ефективно. • Довежда до значителни подобрения за публичните органи, като подобрява качеството на вътрешните услуги и процеси, които се въвеждат с цел автоматизация и ефективна комуникация. 	<ul style="list-style-type: none"> • Платформите са отделни, впоследствие се интегрират. • Предоставянето на услугите е свързано с „електронната идентификация“ на принципа, че всяко лице трябва да съществува в основни регистри. • Технологиата е доста консервативна (офисите конвертират електронните документи в хартиени и обратно) • Някои от проблемите, които са възникнали в Чехия при имплементирането на CzechPOINT системата са свързани с недостатъчно ползване на ИКТ; отсъствие на унифицирана комуникационна инфраструктура; недостатъчно ИКТ оборудване; ниско ниво на подготовка на служителите в центровете; липса на електронна комуникация в публичните институции, за да може да бъде трансформирана и обработена успешно хартиената форма (например, заявление) в електронна такава. • CzechPOINT системата пази и копие на всеки издаден документ, като въпреки това има критика от страна на ползвателите на услугата, че системата позволява проверка на данни и информация и без предварителна идентификация и вход в системата, което може да води и до злоупотреби.

4. АНАЛИЗ НА СЪСТОЯНИЕТО И ПРИЛОЖИМИТЕ ПРАКТИКИ В БЪЛГАРИЯ, КОИТО МОГАТ ДА БЪДАТ ИЗПОЛЗВАНИ ПРИ ИЗГРАЖДАНЕТО НА ЦЕНТРОВЕ ЗА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

4.1. Цел на анализа

Основната цел на настоящия анализ е да бъде изследвана и оценена действащата към момента нормативна уредба, която има отношение към изграждането и функционирането на центрове за комплексно административно обслужване и практиките от българския опит, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за КАО.

4.2. Анализ на целите на административната реформа и нормативната уредба

4.2.1. Преглед на стратегическите документи

Необходимостта от взаимодействие между администрациите с оглед предоставяне на интегрирани услуги и изграждане на гишета за услуги не е нова, но в различните документи се използва различна терминология.

През 2001 г. в Националната програма за интегрирано административно обслужване¹ се предвижда изграждане на *специализирани териториални „фронт-офиси“* за интегрирано административно обслужване.

В Концепцията за предоставяне на услуги в контекста на принципа „едно гише“ от 2002 г. интегрираното административно обслужване е определено като административно обслужване, използващо интегрирана информация както в рамките на една администрация, така и между отделните администрации и/или юридически лица, предоставящи публични услуги на базата на водещ регистър за информация. В концепцията акцентът върху интегрираното обслужване личи по наличието на отделен принцип, който задължава администрациите да работят съвместно, за да предоставят усъвършенствани, комплексни услуги. За целта концепцията предвижда създаването на *гишета, осигуряващи едно място за достъп до няколко „хоризонтални“ администрации*.

През 2013 г. в Базисния модел на комплексно административно обслужване е констатирано, че по отношение на интеграцията администрацията не е постигнала съществен напредък: „Интеграцията и координацията между различни административни структури при предоставянето на услуги е слаба. Всяка администрация предоставя своите административни услуги относително самостоятелно. Реално има много малко примери на комплексно предоставяне на административни услуги. Самият факт, че комплексното административно обслужване е изведено като самостоятелна категория, която изисква специално внимание и фокус, показва колко е затруднена интеграцията и координацията в работата между различните администрации по отношение на предоставянето на административни услуги“².

¹ Решение на Министерския съвет №556 от 2001 г.

² Базисен модел на комплексно административно обслужване

В Стратегията за развитие на държавната администрация от 2014 г. се констатира, че въпреки наличните технологични възможности все още не са изградени центрове за услуги, в които да може да бъде получена услуга, за която отговаря друга администрация. Цитират се данни от Доклада за състоянието на администрацията за 2012 г., според които само 2 централни администрации (Националната агенция за приходите и Агенцията по геодезия, картография и кадастър) са създали възможност за подаване на искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения чрез общинските администрации. Това показва ниско ниво на взаимодействие в държавната администрация, което не създава усещане за единност на управлението на страната. За да се реши този проблем стратегията предвижда въвеждане на нов подход за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация, като се осигури възможност за създаване на центрове за предоставяне на услуги, организирани от областни и общински администрации, териториални звена на централната администрация и други публични институции. На териториално ниво ще се създадат *единни центрове за предоставяне на информация и услуги на гражданите* както от общините, така и от териториалните звена на централната власт.

Създаването на центрове е предвидено и в Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014–2020 г., като в нея създаването на *единни центрове за предоставяне на услуги* се разглежда като начин за увеличаване използването на е-услуги, тъй като по този начин ще се увеличат точките за достъп, ще се повиши осведомеността на потребителите и в същото време ще се намаляват разходите за административно обслужване.

Програмата на правителството на стабилно развитие на България за периода 2014–2018 г. предвижда гарантиране на равен достъп до административни услуги чрез доизграждане на „Български пощи“ като *изнесени офиси на българското електронно управление*.

4.2.2. Преглед на нормативната уредба

За целите на анализа беше направен преглед на нормативните документи, които имат пряко отношение към предоставянето на административни услуги. Методологията на прегледа включваше изследване на наличието на нормативна регламентация относно:

- възможност за създаване на центрове за услуги;
- възможност една или повече администрации да организират съвместно предоставянето на една или повече услуги;
- възможност служител на една администрация да бъде с място на работа в друга администрация с оглед предоставяне на административни услуги;
- възможност една администрация да делегира предоставянето на административна услуга на друга администрация или доставчик на обществени услуги;
- възможност за заявяване на електронна административна услуга с електронен подпис на служител в центъра от името на заявител на услуга;
- възможност служител от център за услуги да събира държавни и/или местни такси, които след това да превежда по сметка на съответните администрации;
- възможност центровете за услуги да събират такси, с които да покриват разходите си за възнаграждения, издръжка и подобряване на услугата;
- възможност служител на една администрация да бъде с месторабота, различна от седалището на централното управление или на териториалното звено;

- възможност на доставчици на обществени услуги да бъдат предоставени данни от регистри и класификации, поддържани от администрацията.

Процесуални закони

4.2.2.1. Административнопроцесуален кодекс

Регламентирани са органите, които могат да предоставят КАО, а именно: административни органи; лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги (§ 1, т.5 от Допълнителните разпоредби към АПК). „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител“. Следователно доставчиците на обществени услуги са длъжни да предоставят комплексно обслужване. При създаване на центрове за КАО те имат право на достъп до данни, създавани или поддържани от други органи.

Регламентирани са начините за заявяване на услугите и съответно за получаване на индивидуалния административен акт: по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен (чл.7, ал.3 и ал.4 от Наредбата за административното обслужване). Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен, а индивидуалният административен акт трябва да може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

Устройствени закони и подзаконови актове

4.2.2.2. Закон за администрацията

Регламентирана е правната възможност за създаване на центрове за комплексно административно обслужване (чл. 5а, ал. 7): „Министерският съвет може да създава центрове за комплексно административно обслужване. Структурата и организацията на дейността на централните се уреждат с наредбата по ал. 1.“ (Наредбата за административно обслужване).

Законодателната уредба не е еднозначна по отношение на начина на създаване на централните. Буквалното тълкуване предполага, че всеки отделен център се създава с акт на Министерски съвет (решение). Например, с едно решение Министерският съвет създава център за КАО в община Добрич, с друго решение в община Видин, с трето решение в клон на „Български пощи“ или друг пощенски оператор и т.н. В наредбата този въпрос следва да се уреди разширително като се предвиди възможност Министерският съвет да може да създава повече от един център с едно решение. С наредбата следва да се определят стандарти, на които да отговарят централните. Стандартите следва да включват изисквания към помещенията на центъра, изисквания относно предоставяните услуги – видове и брой, изисквания към броя на служителите. Всяка организация (администрация или доставчик на обществени ус-

луги) може да кандидатства пред Министерския съвет или определен от него орган – например, Агенцията за електронно управление, която предстои да бъде създадена.

По-същественият въпрос е свързан с това дали създаването на центровете от Министерския съвет поражда ангажимент към тях и дали това означава, че те трябва да бъдат дистанцирани от администрацията или оператора, който управлява центровете.

Уредена е възможността с устройствените правилници на администрациите да се създават главни дирекции (чл.11), които могат да имат териториални звена, без ограничения колко броя звена могат да се създават и с каква численост. Няма пречки държавен служител, на която и да било администрация, да осъществява дейността си в център, създаден от централен или териториален орган на власт или доставчик на обществени услуги.

4.2.2.3. Наредба за административното обслужване

Освен че в нея предстои да бъде уредена структурата и организацията на центровете, наредбата урежда организацията на административното обслужване. Важен въпрос е дали центровете ще бъдат ангажирани със спазване на изискванията на наредбата при организацията на обслужването и дали центровете за КАО ще прилагат същите изисквания, каквито и звената за административно обслужване и центровете за информация и услуги на администрациите. Самият факт, че ЗА предвижда организацията и структурата да се уредят в НАО означава, че изискванията на НАО трябва да важат в пълна степен и за центровете за КАО.

В съответствие с АПК в чл.7, ал.3 и ал.4 от Наредбата за административно обслужване са уредени начините за заявяване на комплексно административно обслужване – по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен и начините за получаване на индивидуалния административен акт – на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

Регламентирано е взаимодействието между административните органи при комплексното административно обслужване: посочен е редът за подаването на заявлението за КАО; предоставена е възможност за подаване на заявлението до всеки един от органите, участващи в КАО; въведена е забрана за изискване на вече налична информация или доказателствени средства; определен е срок за осъществяване на КАО и е определено кой заплаща разходите при изпращане на индивидуалния административен акт (Раздел IIа от Наредбата за административното обслужване).

Други материални закони

4.2.2.4. Закон за държавните такси

Не съдържа разпоредби, които биха попречили администрациите да сключват помежду си споразумения за интегриране на услуги, в това число като се споразумяват относно начина на събиране на таксите.

4.2.2.5. Закон за местните данъци и такси

Не съдържа разпоредби, които биха попречили администрациите да сключват помежду си споразумения за интегриране на услуги, в това число като се споразумяват относно начина на събиране на таксите.

4.2.2.6. Закон за електронното управление

Служителите в централите, когато не са представители на администрации, могат да заявяват електронни административни услуги в качеството им на посредници по смисъла на ЗЕДЕП.

Също както и в АПК, и ЗЕУ доставчиците на обществени услуги са длъжни да предоставят електронни услуги и имат право на достъп до данни, създавани или поддържани от други органи.

4.2.2.7. Закон за електронния документ и електронния подпис

В чл.6 от Закона е уредена фигурата на посредник при електронното изявление. Посредник при електронното изявление е лице, което по възлагане от титуляря, автора или адресата изпраща, получава, записва или съхранява електронно изявление или извършва други услуги, свързани с него. Посредникът при електронното изявление е длъжен да разполага с техническо и технологично оборудване, което да осигурява надеждност на използваните системи; да поддържа персонал, притежаващ необходимите експертни знания, опит и квалификация; да използва надеждни системи за съхраняване на информацията и др.

Други наредби

4.2.2.8. Наредба за електронните административни услуги

В чл.52. е уредено задължението на доставчика след приемането на входящи електронно подписани документи да извършва проверка дали изявлението е направено от името на съответния титуляр – получател на електронната административна услуга и проверка дали документите се подават чрез посредник при електронни административни услуги. Проверките по ал. 1 може да се извършват автоматизирано.

В Раздел VIII. (чл.чл.82-88) са уредени изискванията към посредниците при електронни административни услуги:

- посредник е лице, което представлява по пълномощно получателя на електронни административни услуги за получаване на съответната услуга;
- посредниците не могат да предоставят електронни административни услуги, за които те посредничат;
- посредниците могат да извършват всякаква друга дейност по занятие или инцидентно;
- посредниците могат да рекламират дейността си на посредници;
- посредниците могат да предоставят услуги с добавена стойност. Услугите с добавена стойност не са електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление и административните органи не носят отговорност за истинността на резултатите по тях;
- посредниците могат да ограничат дейността си и да представляват само определени групи получатели на електронни административни услуги;
- посредниците могат да осъществяват дейността си срещу възнаграждение. В този случай те са длъжни да информират получателя на електронната административна услуга относно дължимото възнаграждение по ясен и разбираем начин преди възлагане на представителството;
- разходите по представителството, включително дължими държавни такси за ползване на електронната административна услуга, са за сметка на получателя на услугата, освен ако е уговорено друго;

- информират получателите на електронните административни услуги за условията и особеностите на получаването им, включително за актовете – резултат от услугите, както и за процедурите за подаване на жалби и за решаване на спорове във връзка със съответните услуги;
- когато осъществяват посредничеството, проверяват чрез допустимите средства самоличността, съответно идентичността, на получателя на електронната услуга и ако е необходимо – други данни за тези лица, необходими за ползването на услугата;
- притежават удостоверение за универсален електронен подпис, което да бъде използвано във връзка с дейността им на посредник при електронни административни услуги;
- отношенията между посредника и титуляра се уреждат с писмен договор. Ако в нормативен акт не е предвидено друго, за договора се прилагат правилата на договора за поръчка.

4.2.2.9. Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите

Уредена е процедурата за конвертиране на електронни документи в хартиени (чл.146–149). За подписване и извеждане на документи само на хартиен носител екземплярът за подписване в административната информационна система се разпечатва и подписва саморъчно от оправомощеното лице в два хартиени екземпляра. Екземплярът за подписване в АИС се регистрира и уникалният му регистров идентификатор се полага на двата подписани хартиени екземпляра. В АИС се отбелязва лицето, извършило подписването на хартия, и сканираното изображение на подписан хартиен екземпляр се въвежда в АИС като съдържание на екземпляра за подписване. Лицето, което съхранява и полага печат на документа, се определя с вътрешните правила на администрацията.

По искане на адресата или на упълномощено от него лице издаденият документ на хартиен носител му се предава след вписване в АИС на име и единен граждански номер на лицето, получаващо документа и дата на получаване. Лицето, получаващо документа, поставя саморъчен подпис върху разпечатан документ – протокол за предаване, съдържащ уникалния регистров идентификатор на документа, наименованието му и данните за лицето.

4.2.2.10. Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги

При прегледа не бяха открити текстове, които имат пряко отношение към централните за КАО.

От регистъра на електронните услуги централните за КАО следва да се информират за предоставяните от администрациите електронни услуги. Тъй като централните следва да осигурят заявяването на всички електронни услуги, информацията в регистъра ще бъде необходима, за да може услугите да се обявяват своевременно.

4.2.2.11. Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи

Центровете биха могли да заявяват услуги през ЕСОЕД.

4.2.2.12. Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите

Служителите в центровете имат право на електронен подпис, с който да заявяват услуги в качеството им на посредници.

4.3. Практики в България, които могат да бъдат използвани при изграждането на центрове за комплексно административно обслужване

4.3.1. Е-Регион Варна

Сдружение „е-Регион Варна“ е създадено в изпълнение на Меморандум за взаимодействие и дългосрочно сътрудничество, инициран от областния управител и подписан от 54 институции.

На базата на Меморандума през 2004 г. е регистрирано Сдружение с нестопанска цел – „Е-регион Варна“. Членове на сдружението са община Варна, областна администрация Варна, окръжен съд Варна, Варненски свободен университет, „Информационно обслужване“ АД – клон Варна и др. Сдружението си поставя като основна задача – изграждане на интегрирана информационно-комуникационна и управленска среда с участието на административните структури за по-добро административно обслужване на гражданите и фирмите.

След регистрирането си сдружението създава Център за услуги и обучение. За функционирането на центъра е предоставено помещение от областния управител, община Варна е предоставила технологична възможност за изнесени услуги, а „Информационно обслужване“ АД е осигурило техническа и софтуерна подкрепа за реализация на проекта чрез създаването на мрежата „Варна“.

Обобщено създаването на центъра минава през следните стъпки:

- Първа стъпка: подписване на меморандум от институциите за взаимодействие и дългосрочно сътрудничество;
- Втора стъпка: учредяване на сдружение с нестопанска цел;
- Трета стъпка: подготовка на център за услуги, в това число осигуряване на помещение, техническо и комуникационно оборудване, софтуер за извършване на услугите и управление на продажбите, кадрово обезпечаване;
- Четвърта стъпка: сключване на договори за аутсорсинг на услуги с общината, АГКК, банки и дружества за комунални услуги.

Организация на дейността

Вместо клиентът да посещава различни администрации, за да заяви услуга, да получи информация или да плати свои задължения, това се извършва от служители на Центъра. Служителите на Центъра посредничат за извършването на различни видове административни и комунални услуги и информация за тях, дават консултации, приемат заявки и поръчки за специализираните услуги.

Услуги по ЗМДТ към Общината

- попълване на декларации по чл.14 и чл.54 от ЗМДТ;
- попълване на искания за издаване на удостоверения за данъчни оценки и др.;
- приемане и входиране на декларации и искания – чрез директен достъп до системата за местни данъци и такси на общината;
- плащане на такси за платените услуги – чрез директен достъп до системата за местни данъци и такси на общината;

- плащане на местни данъци и такси – чрез директен достъп до системата за местни данъци и такси на общината;
- предоставяне на заявените удостоверения за данъчни оценки и др.

Услуги към Агенцията по геодезия, картография и кадастър

- попълване, входиране и подаване на заявления за скици, вписвания и промени в кадастралната карта на съответното населено място – чрез директен достъп до системата на АГКК;
- плащане на дължимите държавни такси.

Услуги към МВР

- попълване на искания за оръжие;
- попълване на декларации за загубени документи;
- плащане на държавни такси по Тарифа 4 на МВР;
- плащане на глоби по наказателни постановления и фишове.

Услуги към Агенцията по вписванията

- удостоверения за актуално състояние;
- подготовка на документи за регистрация и промени на фирми;
- подаване по електронен път на годишен финансов отчет (ГФО);
- плащане на държавни такси към Агенцията по вписвания;

Услуги към съдилищата

- проверка за уникалност на име и резервация на име на сдружения с нестопанска цел, кооперации и вероизповедания;
- удостоверения за актуално състояние на сдружение с нестопанска цел;
- плащане на държавни такси по Тарифа 1 на МП за всички съдилища от Варненски съдебен район;
- приемане на заявки за свидетелства за съдимост към „Бюро съдимост“ на съответния районен съд, посредничество и предаване на издадените свидетелства на гражданите.

Банкови услуги

- плащане на държавни и съдебни такси;
- плащане на социални и здравни осигуровки.

Плащане на такси към доставчици на обществени услуги

- електроенергия;
- водопровод и канализация;
- топлоенергия;
- газ;
- телефон.

Благодарение на добрата съвместна работа с институциите, „Е-регион Варна“ в продължение на 11 години развива успешна дейност за комплексно административно обслужване с над 20 вида услуги на „едно гише“. „Е-регион Варна“ се развива устойчиво, не ползва дотации и помощи от държавните структури и се издържа само от приходите от извършените услуги. Натрупаният положителен опит на „Е-регион Варна“ позволява неговото мултиплициране в останалите региони в страната.

Е-регионът е продължил да функционира през годините, независимо от смените в правителствата, смените на областни управители и кметове, което е атестация за устойчивост и полезност на такъв център. От мрежата „Варна“ е останала да работи само връзката със съдебната система и МВР.

Само през 2014 г. са обслужени 58 394 клиенти и е реализиран оборот за 2 235 631 лв. От 58 394 предоставени услуги, 51 115 са плащания на услуги на доставчици на обществени услуги, а 7279 са административни услуги. При заплащането на услугите се разпечатват платежните документи от институциите, които получават съответните такси и плащания, а касовият апарат на Е-региона издава касова бележка само за сумата, която е комисионната на Е-региона. Всяка вечер средствата се превеждат по банковите сметки на съответните администрации. Когато се плащат сметки към доставчици на обществени услуги не се събират комисионни за Е-региона от клиента. В този случай доставчикът на обществената услуга плаща % от сумата на Е-региона (примерно 1.5%).

4.3.2. Център за информация и услуги – Велико Търново

Това е най-актуалната инициатива за създаване на център, която следва модела на Е-регион Варна.

През м. юни 2015 г. 14 организации, в това число и кметства, подписват Меморандум за взаимодействие и дългосрочно сътрудничество „Електронно управление – регионална инициатива Е-РЕГИОН“. Меморандумът предвижда създаване на юридическо лице с нестопанска цел с участници община Велико Търново, областния управител, „Информационно обслужване“ АД, представители на съда и прокуратурата, на всички териториални звена на централната администрация, пощенски оператори и Великотърновския университет, което да организира създаването на обществени места на Центрове за информация и комплексни административни услуги на физически и юридически лица. Инициативата е на кмета на община Велико Търново.

В писмото на кмета на общината е посочено и наименованието на сдружението – Сдружение с нестопанска цел „Е-регион – Велико Търново“, от което се очаква да обедини усилията за реализиране на комплексни услуги за гражданите и бизнеса.

В Меморандума забележителен е абзацът, с който страните се ангажират с изграждането на механизъм за постепенно отделяне на администрацията от пряк контакт с граждани и фирми, намаляване на разходите за административно обслужване и подобряване на достъпа до административни услуги. Тази формулировка доста точно изразява очакваните резултати от създаването на центрове за КАО в администрацията и следва да бъде възприета.

В устава на сдружението се посочва, че Е-регионът няма да формира и няма да разпределя печалба. Със събраните приходи се изплащат възнагражденията на служителите, разходите за издръжка и подобряване качеството на обслужването. Ключовите думи са: клиент – резултат – пазар. Управителният съвет, който е от учредителите, контролира дейността. Членовете на управителния съвет не получават възнаграждение.

4.3.3. Пилотна интеграционна система на електронна област

На 1 октомври 2007 г. е обявено стартирането на Пилотната интеграционна система на електронна област (ПИСЕО). По проект на Министерството на държавната администрация и административната реформа пилотно са изградени три „електронни области“ (Бургас, Добрич и Стара Загора). Регионалните портали на е-правителст-

вото са били достъпни на адреси: <http://oaburgas.egov.bg/>, <http://oastzagora.egov.bg/> и <http://oadobrich.egov.bg/>. По информацията от Доклада за състоянието на администрацията през 2007 г. в основата на проекта са т.нар. регионални портали, които дават възможност на гражданите и бизнеса електронно да заявяват, следят и получават административни услуги, предоставяни от областната и общинските администрации в съответния регион. Това осигурява „врата“ към администрацията 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Разработеното програмно решение дава възможност за свързване на различните услуги, предоставяни от администрациите, с различни информационни източници, като се използва стандартизиран интерфейс. В трите пилотни регионални портала гражданите и бизнесът могат да намерят информация за 100 услуги, предоставяни от областната и общинските администрации във всеки регион, с пълно описание на нормативната уредба, процедурите и сроковете за реализиране, както и необходимите образци и формуляри. Всяка общинска администрация, включена в проекта, предлага чрез съответния регионален портал по 5 услуги на ниво транзакция. От старта на трите регионални портала до края на месец март 2007 г. са осъществени над 200 транзакции. Средно на ден порталите се посещават от около 350 потребители.

Чрез реализацията на тези проекти е внедрен механизъм за обмен на документи между администрации и институции на базата на съвременните информационни технологии в интерес на гражданите и бизнеса, който надгради целия опит в областта на електронното управление в България до момента. Като резултат от реализацията на проектите се постига:

- увеличаване на броя на администрациите, ангажирани с предоставянето на комплексни административни услуги;
- унифициране на отделните административни услуги в общините на територията на областта;
- увеличаване на общия брой предоставяни комплексни услуги в страната;
- обменът на документи се реализира на технологично нов принцип, който гарантира защитата на документите и тяхната автентичност;
- ускоряване на обмена на документи и ускоряване на процеса на извършване на услугите.

Обявено е, че областна администрация – Стара Загора участва в проекта само с една електронна услуга – Заверено копие на акт за държавна собственост, а общините от областта предоставят по 5 електронни услуги¹:

- издаване на дубликат от акт за граждански брак;
- издаване на дубликат от акт за раждане;
- издаване на препис извлечение от акт за смърт;
- искане за издаване на виза за проектиране;
- заявление за закупуване на тръжни документи за обществени поръчки.

Информацията за ПИСЕО се съдържа и в Годишния доклад за състоянието на администрацията през 2008 г. През следващите години информацията в доклада липсва, липсва и информацията на интернет страниците на пилотните области, а пилотните портали не са активни.

За целите на настоящото изследване ПИСЕО е интересен с идеята да се заявяват електронни услуги през един общ портал. Проектът е реализиран само с възможност за заявяване по електронен път с електронен подпис, без възможност за за-

¹ http://cio.bg/1740_proektat_piseo__poredna_stapka_kam_realizaciya_na_koncepciyata_na_eadministraciya_v_stara_zagora

явяване на гише в център за услуги. Вероятно това е една от причините за липсата на устойчиви резултати след края на проекта.

4.3.4. Интеграция между НАП и общините за издаване и връчване на удостоверения за наличие или липса на задължения

НАП е сключила споразумения с над 40 общини за предоставяне на услуги на НАП от общините. Една от тях е община Созопол, която е представила тази практика на Годишната среща на експерти и ръководители по административно обслужване, проведена през март 2015 г.

Териториалната дирекция на НАП за целия югоизточен район на България е базирана в гр. Бургас. За много от действията на физическите и юридическите лица е необходимо представяне на удостоверение по чл.87 ал.6 от ДОПК за наличие или липса на задължения. Това предполага отделяне на физическо време и финансови средства за пътуване до гр. Бургас за подаване на искане и получаване на изготвеното удостоверение.

За облекчаване на задължените лица е сключен договор за взаимодействие между Община Созопол и ТД на НАП Бургас, по силата на който на общината се възлагат функции по чл.10 ал.4 от ЗНАП. Една от тях е приемане на искания за издаване на удостоверения по чл.87 ал.6 от ДОПК.

Как на практика се извършва това?

1. Всеки заявител с постоянен адрес на територията на Община Созопол подава в общината искане по образец до ТД на НАП Бургас.
2. Общината завежда искането в своята деловодна система.
3. Въвеждат се данните от хартиения носител на искането в електронна форма на искането и с помощта на електронен подпис, в деня на подаването информацията се изпраща по електронна поща до ТД на НАП Бургас за изготвяне на удостоверението.
4. ТД на НАП изготвя удостоверението в седемдневен срок. В този период изготвеното удостоверение се връща в общината по електронна поща.
5. Полученото удостоверение се разпечатва, подписва и подпечатва на реквизит „Връчил“. Издадените от органа по приходите удостоверения се връчват на лицата, съгласно утвърдените от изпълнителния директор на НАП процедури за работа и при връчването общински служител удостоверява верността на връчвания екземпляр с оригинала, издаден и подписан от органа по приходите.
6. Задължените лица получават изготвените удостоверения от общината лично или чрез упълномощено лице.
7. Удостоверенията се разпечатват в три екземпляра – за лицето, за общината и за НАП.
8. Екземплярите от удостоверенията, предназначени за НАП, заедно с депозираните искания, придружени с приемо-предавателен протокол се предават на ТД на НАП за прилагане към досието на лицето.
9. Тази услуга не се таксува.
10. Служителите на общината, обработващи информацията подписват декларация за спазване на правилата за опазване и съхраняване на сведенията, представляващи защитена информация.

По същество процесът на взаимодействие между заявител – община – НАП е толкова комплициран и не представлява добра практика. Една от причините е ограничението в ДОПК да не може да се упълномощават трети лица за заявяване на

услугата и забраната да не се предоставя информация за наличието или липсата на задължение на административни органи.

4.3.5. Интеграция НСИ – НАП – Агенция по вписванията за реализиране на единна входна точка за фирми

От началото на 2010 г. фирмите имат възможност да подават годишен отчет за дейността по Закона за статистиката, заедно с годишните декларации за облагане с подоходен данък за 2009 г. по ЗКПО (които се подават през 2010 г.) пред НАП или Националния статистически институт. Измененията са направени за улеснение на бизнеса. Фирмите могат да избират на кое от двете места и как да подадат годишните отчети за дейността си. Възможностите са две – по електронен път в Информационна система „Бизнес статистика“ на НСИ, задължително подписани с електронен подпис, или на хартиен носител в офисите на НАП. Обменът на информация между двете институции става по служебен път. Така, вместо да чакат пред две институции, за да изпълнят задълженията си и да попълват финансовите си данни в различни формуляри, фирмите могат да го направят или в НАП, или в НСИ.

По-късно НАП започва да използва електронната система и създадената организация в НСИ за събиране и въвеждане на данните от годишния финансов отчет в електронен вид.

Основните предимства на новия начин на отчитане на фирмите:

- спестяване на време и средства на фирмите за подаване на формулярите;
- очакваното повишаване на качеството на получената информация чрез заложиени логически и аритметични контроли в Информационна система „Бизнес статистика“;
- съкращаване на сроковете за обработка на данните.

От 2013 г. към единната входна точка се присъединява и Агенцията по вписванията. Агенцията има 34 изнесени работни места в ТД на НАП в цялата страна, които са приемали финансови отчети за периода 2 януари – 30 март 2013 г.

През 2014 и 2015 г. НСИ работи за присъединяване на Агенцията по вписванията към Единната входна точка между НСИ и НАП за представяне на статистическа и данъчна информация. След реализиране на връзката със системата на Агенцията по вписванията, при изрично заявено съгласие от страна на юридическото лице, неговото задължение към Агенцията по вписванията ще бъде автоматично изпълнявано. Очаква се системата да заработи от 1 януари 2016 г.

4.3.6. Интеграция между Министерството на образованието и науката и Министерството на външните работи за легализиране на дипломи

Във връзка с услугата „Заверка на образователни документи, издадени от легитимни български средни и висши училища“ в Плана за изпълнение на мерките за оптимизация на държавната администрация (2010–2011 г.) е констатирано, че услугата е част от процедура по извършване на легализация на образователни документи. Тя е сложна и бюрократична, като се налага гражданите да обикалят редица институции, за да получат крайната услуга. В плана е предвидено процедурата да се облекчи, като се въведе интегрирана услуга на „едно гише“ между МОН и МВнР. Гражданите и фирмите следва да подават всички документи за процедурата в МОН, като ще се осигури интегрирана услуга между МОН и МВнР.

През 2011 г. интеграцията е осъществена и се изразява в осигуряването на работно място в МОН за служител на МВнР. По този начин се създава възможност за

предоставяне на услугата без да се налага посещение на МВНР. Български дипломи, необходими за работа или продължаване на образованието в чужбина, вече се легализират само на едно място – в сградата на МОН, а не в МОН и МВНР. Гражданите или техни представители подават всички документи за процедурата в МОН, като по служебен път се осигурява извършването на услугата от МОН и МВНР. В сградата на МОН служител на МВНР извършва легализацията. През 2013 г. са направени нормативни промени, които позволяват услугата да се извърши от МОН без участието на представител на МВНР.

4.3.7. „Информационно обслужване“ АД, клон Варна

„Информационно обслужване“ АД е акционерно дружество, с мажоритарен собственик Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията на Република България.

Информационно обслужване“ АД е една от водещите ИТ компании в България и предлага високотехнологични решения в областта на системната интеграция, изграждане и поддръжка на национални бази данни и електронни регистри, софтуерни продукти и електронен подпис, мрежови решения, асемблиране и поддръжка на хардуерни системи, аутсорсинг услуги, уеб дизайн, разработка на приложения. Компанията предоставя консултантски услуги за хардуер, софтуер и информационни технологии.

ИО поддържа множество информационни системи, предоставящи електронни услуги на гражданите и бизнеса, включително електронни услуги на Националната агенция по приходите и Агенция „Митници“.

Информационно обслужване“ АД – клон Варна предлага следните общо 30 административни услуги¹:

Административни услуги на основание сключен договор:

1. Община Варна – заплащане на данъци и такси;
2. Окръжен съд – изготвяне на удостоверение за актуално състояние, заплащане на такси;
3. „Енерго про“ ЕАД – инкасиране на суми, на основание сключен договор;
4. „ВиК“ АД – инкасиране на суми, на основание сключен договор;
5. „Далкия“ ЕАД – инкасиране на суми, на основание сключен договор;
6. „Примагаз“ АД – инкасиране на суми, на основание сключен договор.

Други административни услуги:

1. Община Варна – попълване на документи;
2. АГКК – попълване на заявления, заплащане на такси;
3. Агенцията по вписванията – изготвяне на удостоверение за актуално състояние, подаване на годишни счетоводни отчети, заплащане такси;
4. НАП – попълване на документи, заплащане на данъци и здравни осигуровки към НАП;
5. РДВР – попълване на документи, заплащане на такси и наказателни постановления;
6. Копирни услуги.

За някои от услугите, напр. заплащане на комунално-битови сметки, „Информационно обслужване“ има достъп до базите данни на контрагента – „Енерго про“ ЕАД, „ВиК“, „Далкия“ ЕАД, „Примагаз“ АД. Този достъп е уреден на основание сключен договор. Операторите работят със софтуера на съответния контрагент.

¹ Интернет страница на „Информационно обслужване“ – клон Варна: <http://www.is-vn.bg/office.html#>

За предоставянето на други услуги – попълване на заявления и др. документи, „Информационно обслужване“, клон Варна е разработил собствен приложен продукт „Административни услуги“, който генерира заявлението, таксата за заплащане и необходимите финансови документи. Разработеният софтуер поддържа единна база данни за всички офиси и дава възможност за обобщени справки за извършените услуги по дни, по месеци, по оператор, по офис, финансови отчети и справки. Продуктът „Административни услуги“ се използва от 13 офиса за административни услуги в град Варна и е предоставен за ползване на Е-регион – Варна, срещу заплащане на месечно право за ползване на софтуера. „Информационно обслужване“ АД би могло да предостави разработения софтуер на бъдещите центрове за комплексно административно обслужване, да извърши необходимото усъвършенстване на софтуера, както и да сподели опита си в изграждането на офисите за административно обслужване.

Таксите се определят на база споразумение със съответната администрация/доставчик на обществена услуга (електроенергия, вода и др.). Събраните суми се превеждат също на база споразумение. Обикновено сумите се превеждат в рамките на следващия ден, по банков път. За част от услугите има собствена комисионна, която заплаща ползвателят на услуга, за другите „Информационно обслужване“ получава комисионна затова, че инкасира суми за другата страна.

За заплащане на комунално-битови сметки „Информационно обслужване“ получава комисионна от доставчика на база сключен договор. За другите административни услуги – попълване на заявления и др. документи, инкасиране на местни данъци, потребителят на услугата заплаща комисионна. Комисионната за местни данъци е уредена в договор с Община Варна. С всички администрации са сключени договори, в които се уточняват условията по извършване на услугата.

„Информационно обслужване“ АД клон Варна използва достъп до публични регистри – Търговски регистър, НАП (здравноосигурителен статус). Служители на „Информационно обслужване“ АД имат предоставен достъп до базата данни за местни данъци и такси на община Варна, по силата на сключен договор. За услуги по попълване на заявления и други документи в повечето случаи информацията се предоставя от заявителя на услугата на база придружаващите заявления документи.

4.3.8. Споразумение между НАП и „Български пощи“ ЕАД и общините за приемане на годишни данъчни декларации

По Договор с НАП на „Български пощи“ ЕАД се възлагат функции, според които в пощенските станции се предлагат услуги на гражданите от името и за сметка на НАП. В предмета на договора са включени: приемане на годишна данъчна декларация по чл. 50 от ЗДДФЛ и на годишна данъчна декларация по чл. 92 от ЗКПО; извършване на проверка за здравноосигурителния статус на лицата. През 2011 г. са приети над 102 000 броя данъчни декларации¹.

4.3.9. Предоставяне на услуги в изнесен център на община Велико Търново

От 2013 г. община Велико Търново има свое гише за предоставяне на общински услуги в Централ мол². Услугите могат да бъдат заявявани и в общинската администрация. На интернет страницата на общината има информация, в това число и работ-

¹ Годишен отчет на „Български пощи“ ЕАД за 2011 г.: http://www.bgpost.bg/files/custom/annualReport/2011/annual_report_2011.pdf

² <https://www.veliko-tarnovo.bg/bg/mestni-danci-i-taksi/>

но време и телефони за връзка с изнесен център МОЛ гр. В. Търново. В центъра се предоставят същите услуги, каквито и в общината. Центърът е разположен на удобно място на партерния етаж. Информация за центъра има и на интернет страницата на мола¹.

4.3.10. Възлагане издаването на Европейски здравноосигурителни карти по реда на ЗОП

Съгласно чл. 80б от Закона за здравното осигуряване управителят на НЗОК или упълномощено от него длъжностно лице издава европейска здравноосигурителна карта със срок на валидност една година.

На това основание Националната здравноосигурителна каса извършва услугата „Издаване на Европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК) и други документи, необходими за упражняване на здравноосигурителни права, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност“, вписана в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.²

През последните десет години практиката на НЗОК е да възлага (аутсорсва) тази дейност по реда на Закона за обществените поръчки. За 2015 г. след проведена обществена поръчка с предмет „Изработване и доставка на Европейски здравноосигурителни карти“ обществена поръчка за изпълнител е избран Консорциум „Ким 2000 Демакс“. Като подизпълнители в изпълнението са включени Банка ДСК и „Български пощи“ ЕАД, съответно с малко над 5% и над 20% от общия обем на извършваните по проекта дейности. Консорциумът е оферирал цена от 2,37 лв. с ДДС за един бр. карта за изработване и доставка. Плащането се извършва ежемесечно. Изпълнителят се задължава да осигури архивиране и съхраняване на молбите.

През 2015 г. издаването на ЕЗОК се извършва по следния начин:

1. Подаване на заявление

Заявленията се подават в т.н. дистрибуторски центрове като се извършва проверка на самоличността и попълването на заявлението. Дистрибуторски центрове през 2015 г. са общо 430 в това число офиси на Банка ДСК, офиси на Алианц България (35 бр.), книжарници (29 бр.), Военномедицинска академия и Болница „Токуда“. Самото заявление не се попълва от заявителя. Заявителят устно заявява услугата, служителят попълва данните, а ако вече е подавано заявление всички данни излизат автоматично, принтира попълненото в системата заявление и се дава за подпис от заявителя. Този начин на заявяване е аналогичен на устното заявяване на административна услуга, което всички администрации са длъжни да прилагат от 25 март 2015 г. При заявяване на услугата не се дължат никакви такси.

2. Въвеждане и изпращане на заявлението в Електронен регистър.

Служителите в дистрибуторския център въвеждат подаденото заявление в реално време. Посредством електронния регистър подаденото заявление пристига в реално време в НЗОК.

3. Оторизация от НЗОК / РЗОК.

Упълномощени длъжностни лица от НЗОК / РЗОК в реално време получават подадените молби. Те попълват в системата отказ или разрешение за издаване, срок на валидност и социален статус на лицето. Оформените и заверени по този ред молби се изпращат по електронен път до картовия център за изработване на картите.

¹ http://mallvt.bg/bg/magazini/centar-za-obslyuvane-obshtina-veliko-tarnovo_l.s_id.21

² <http://www.ezok.bg/Zaiavlenie.html>

4. Изработване на ЕЗОК.

В Картовия център, който е звено на изпълнителя Консорциум „Ким 2000 Демакс“, оторизираните от НЗОК заявления се отпечатват и преминават качествен контрол.

5. Доставка на ЕЗОК от Картовия център до дистрибуторските центрове.

Отпечатаните карти се селектират според направлението за доставка и се опаковат по начина, по който се опаковат специални пратки и със специализиран транспорт на „Български пощи“ ЕАД се доставят.

6. Връчване на лицата.

След доставката лицата получават ЕЗОК в офисите, в които са ги заявили.

Реализацията на тази практика позволява да се постигне:

- много ниска цена, която администрацията трудно би постигнала, ако сама организира процеса;
- осигуряване на достъп до услугата възможно най-близо до заявителите – в над 400 центъра в страната;
- НЗОК запазва контрола си върху процеса като извършва най-важния етап от работния процес на услугата, а именно преценката да се издаде ли карта или не.

4.3.11. Издаване на билети за любителски риболов в рибарски магазини¹

Съгласно чл.22а от Закона за рибарство и аквакултури билетите за любителски риболов се отпечатват от Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури и се разпространяват чрез териториалните ѝ звена, държавните горски стопанства, държавните ловни стопанства, организациите по чл. 11 и други лица при условия и по ред, определени с наредба на министъра на земеделието и храните. Лицата, които разпространяват билети за любителски риболов, са задължени да превеждат на ИАРА 80 на сто от стойността на билета. На това основание ИАРА извършва услугата „Издаване на билет за любителски риболов“, вписана в СУНАУ.

Наредба № 8 от 28.01.2006 г. за условията и реда за отпечатване и разпространяване на билети за любителски риболов конкретизира разпоредбата на Закона като предвижда, че издаване или презаверяване на билет за любителски риболов кандидатът подава в съответното териториално звено на ИАРА, Държавните лесничейства, държавните дивечовъдни стопанства или сдружение по чл. 11 ЗРА регистрационен формуляр (заявление) по образец съгласно приложение № 6 заедно със съответната сума или документ за платена такса. Сдруженията по чл.11 от ЗРА са риболовните сдружения. Всички изброени лица до 10-то число на всеки месец изготвят и предоставят в съответното звено на ИАРА на хартиен и магнитен носител или по електронен път информация за издадените билети за любителски риболов. В наредбата е уреден и редът за предоставяне от ИАРА на сдруженията на отпечатаните от ИАРА риболовни билети.

На интернет сайта на Сдружение „Рибар“ процедурата е описана така:

„Сдружение „Рибар“ разпространява билети за любителски риболов на основание чл. 22а от ЗРА. За улеснение на рибарите предлагаме възможност за он-лайн заявка за издаване на билет за любителски риболов. Отпечатаният билет можете да получите на ръка в офиса на сдружението в гр. София, или по пощата или чрез куриер. Ако желаете да получите билета си по пощата или чрез куриер следва да заплатите и стойността на пощенските /куриерски/ услуги. Стойността на препоръчаното писмо е 1,50 лева, а на куриерските услуги – 6 лева.“²

¹ http://iara.government.bg/?page_id=154

² http://ribar.eu/terms_of_use.php

4.3.12. Програма „Глобални библиотеки – България“

По Програма „Глоб@лни библиотеки – България“ в 960 обществени библиотеки в 911 населени места (664 от тях в селища с население до 2 000 жители) е инсталирано компютърно и телекомуникационно оборудване, вкл. над 4 935 компютри за използване от граждани. Осигурен е безплатен интернет достъп. Изградени са 37 обучителни центъра, които могат да се използват за целеви обучения на библиотекари и граждани.

Осъществени са над 3 000 индивидуални участия на библиотекари в обучения за придобиване на ИКТ умения и предоставяне на иновативни библиотечни услуги. След тези обучения библиотекарите могат да консултират, обучават и подпомагат гражданите за работа с информация в интернет среда.

Библиотеките като центрове за достъп до обществена информация предлагат възможност за безплатно ползване на терминали за достъп до интернет и по този начин посредничат при използването на различни електронни услуги, включително и тези на електронното правителство.

Отделните библиотеки предлагат различни иновативни услуги, включително и осигуряване на достъп до правителствена информация. Интересен пример е и помощта, оказвана на гражданите при преброяването през 2011 г.

В библиотеките се провеждат безплатни обучения по компютърна и информационна грамотност за различни възрасти, като те включват и допълнителни, надграждащи умения за ползване на електронните административни услуги.

5. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА АДМИНИСТРАЦИИ, В КОИТО ДА СЕ ИЗГРАДЯТ ЦЕНТРОВЕ ЗА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

5.1. Последователност на включване на различни институции към мрежата от центрове

От направения преглед на добрите европейски практики цялостна концепция на последователността на създаване на центрове, която може да бъде заимствана, има в Чехия.

В Чехия центровете първо са създадени в администрацията (общини, офиси на различни агенции, офиси на регионалните администрации). Като следваща стъпка центровете се създават от притежателите на лиценз за предоставяне на пощенски услуги. На следващ етап центрове се създават от нотариусите. В ход е създаването на офиси в банките.

Изпълнителят предлага същия подход да бъде възприет и в България. Аргумент за това е необходимостта моделът първо да се внедри пилотно, да бъдат направени необходимите корекции, да се изградят съответните информационни системи и едва тогава да се правят стъпки за отваряне към други структури, различни от администрацията.

Аргументи в тази посока се съдържат и в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2015–2020. В мерките по приоритет 2.2. „Подобряване на процесите по предоставяне на услуги“ е планирано през 2016–2017 г. да бъдат създадени пилотни центрове за услуги в общо 5 избрани областни, общински администрации и кметства, а през периода до 2020 г. създаване на

центрове в други областни и общински администрации, кметства, клонове на лицензирани пощенски оператори, библиотеки, читалища, нотариуси.

Включването на обществените библиотеки в дейностите по популяризиране, достъп и участие на гражданите в електронното управление (стратегическа цел 3 на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014–2020 г.) ще облекчи администрацията в търсене на възможности за изграждане на допълнителни контактни точки. Библиотеките могат да станат посредници при използването на електронни административни услуги и да подпомагат гражданите, които нямат технологична подготовка. Библиотеките като центрове за услуги биха били максимално близо до потребителите тъй като почти във всяко населено място има обществена библиотека.

Препоръка 1: Необходимо е центрoвете първо да се създадат в държавната администрация и след това в други структури като органи, на които са предоставени публични функции и доставчици на обществени услуги. В средносрочен план (5–7 години) центрове следва да могат да се създават и в банковите офиси, и от частни субекти (например, супермаркети).

Във връзка с предвиденото в Програмата на правителството създаване на центрове в офисите на „Български пощи“ предлагаме още на началния етап да се създадат пилотни центрове, без да се чака първо да се създадат центрове в администрацията.

5.2. Ниво на изграждане на центрове за КАО

Въпрос от съществена важност е нивото на изграждане на центрoвете – национално, областно, общинско или кметство. Въпросът за нивото предхожда въпросът за услугите, които центрoвете трябва да предоставят. Фундаментално изискване към услугите на публичния сектор е в съответствие с принципа на субсидиаритета те да се предоставят от доставчици, които са възможно най-близо до потребителите.

В момента се наблюдава силно централизиране на нивото на предоставяне на административни услуги в България – потребителите от малките населени места масово се налага да пътуват до общинските центрове, в които са концентрирани общинските услуги. С изключение на няколко услуги по гражданско състояние останалите над 150 общински услуги могат да се заявяват единствено в общинския център. Услугите на централната администрация предимно се заявяват на областно ниво, а част от услугите и на регионално. Услугите с висока степен на регулаторна тежест, като лицензите обикновено се заявяват на централно ниво в София.

Обективните процеси и процесът на оптимизиране на централната администрация са свързани с постепенно отдръпване, отдалечаване на териториалните звена на централната администрация от заявителите на услуги. В Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2015–2020 г. в приоритет 1.5. „Подобряване на координацията и структурата на администрацията на местно ниво“ се очаква реформа на териториалните звена, окрупняване на звената, намаляване на техния брой с 20%, установяване на консолидирана териториална структура на министерствата на територията на областта; включване на териториалните звена в състава на областната администрация. След реформата в НАП от 2009 г. и други администрации като Агенция „Митници“, Агенцията по рибарство и аквакултури, Агенцията по сортоизпитване, апробация и семеконтрол осъществиха по-

добна реформа. В момента е в ход реформа в Националния статистически институт като пилотно пет от териториалните статистически бюра в Югозападния район са обединени в едно общо бюро на ниво 2. Всичко това означава, че в перспектива централната администрация все повече ще намалява присъствието си на територията на страната и ако не се предприемат мерки услугите им ще се отдалечат от потребителите.

Ето защо е необходимо бъдещите центрове за услуги да бъдат създавани максимално близо до потребителите, а именно на първо място в кметствата, общините, библиотеките и пощенските клонове и в по-малка степен на областно ниво.

Препоръка 2: Необходимо е централните да се създадат на ниво, максимално близо до потребителите – на ниво кметства и общини, така че по възможност услугата да се заявява в населеното място по местоживееене. За областните центрове и за София услугите трябва да се предоставят в удобни за потребителите локации – община Велико Търново е първата, която е организираща свой център за услуги в мола в града. Подобен подход следва да се мултиплицира и в други общини.

Отчитайки динамиката в развитието на административното обслужване в България към момента на изследването, изпълнителят стигна до заключението, че най-целесъобразно би било първоначалното институционализиране на ЦКАО в общинските и областни администрации, структурирани по подобие на чешкия модел за CzechPoint. Центровете могат да бъдат обособени или като отделни звена на общините, или като част от звената за административно обслужване. Този подход ще бъде логично продължение и надграждане на постигнатото до момента от концепцията за обслужване на „едно гише“, която макар и недостатъчно развита като цяло, беше най-силно застъпена в общинските администрации¹.

Естествено, обособяването на центрове във всички общини към момента би било неефективно и далеч не би отговаряло на търсенето на административни услуги в голяма част от населените места. Чисто териториалната близост на административните услуги до гражданите и бизнеса не означава задължително по-добро обслужване и удовлетвореност. По-важно е гражданите и бизнесът да знаят, че има място (ЦКАО), където могат да получат необходимите услуги и информация бързо, качествено и професионално и чрез предпочитан от тях канал за достъп. Място, където да общуват с държавната и местната власт, чувствайки разбиране на нуждите им, където услугите са „изработени по тяхна мярка“. Концепцията за ЦКАО трябва да се основава на качествено ново обслужване – пестящо време, административен ресурс, любезно и професионално.

Доказано е, че моделите, включващи търговски ориентирани участници към мрежата за предоставяне на административни услуги, работят много добре и създават чувство за конкуренция, което значително подобрява качеството на предоставяните услуги.

За разширяването на мрежата на един по-зрял етап в развитието на централните е необходимо да се разгледат и анализират различни варианти за включване на допълнителни групи участници. Екипът счита, че първоначално е добре да се стартира на ниво общинска и/или областна администрация и в няколко пощенски офиса и

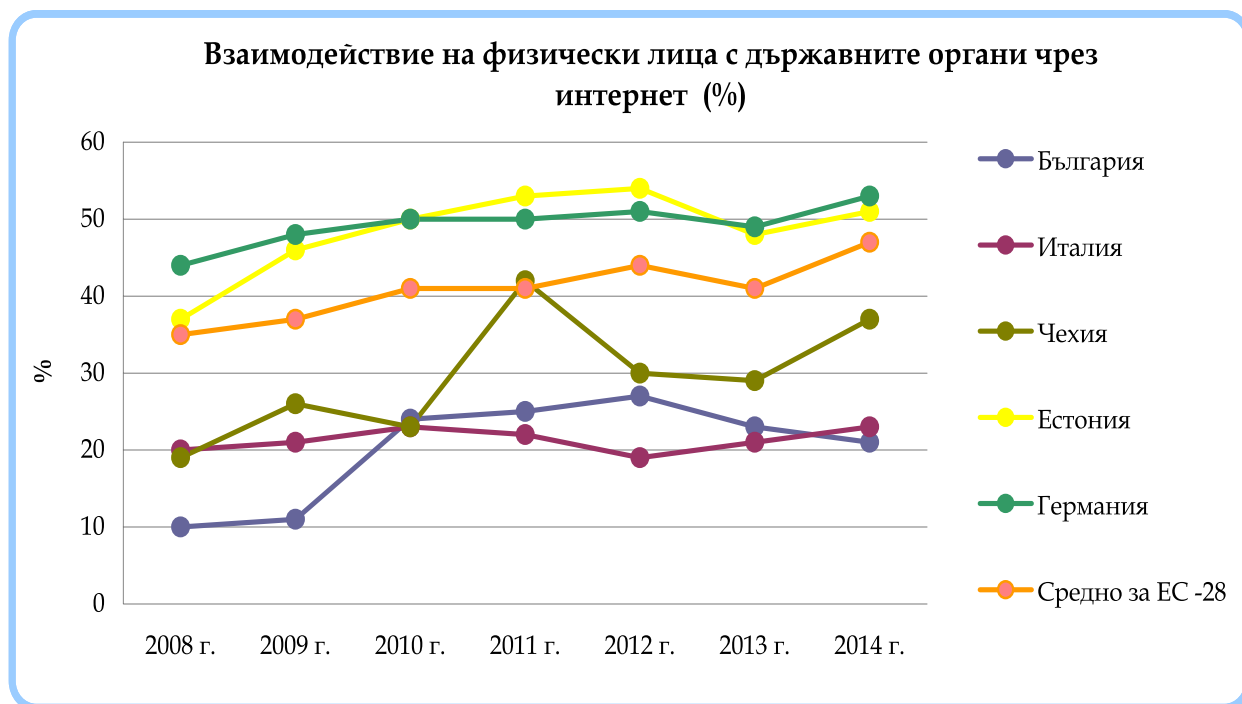
¹ Според Доклада за състоянието на администрацията през 2014 г. от 375 администрации, предоставящи услуги на принципа „едно гише“ 200 са общински администрации. (стр. 30)

след като моделът бъде оптимизиран и изпробван да се планира поетапно включване на услуги, предоставяни от все повече администрации, както и други видове участници.

6. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Разбирането, че информацията, съдържаща се в регистрите и базите данни принадлежи на администрацията, която поддържа съответните информационни ресурси е остаряло и не може да съществува в контекста на електронното управление и комплексното административно обслужване. Цялостното преосмисляне на обмена на информация между администрациите е ключов момент в изграждането на електронно управление и ЦКАО.

В следващата графика е представена динамиката (в %) на гражданите, които са взаимодействали с държавната администрация чрез интернет за периода 2008–2014 г. в България, в 4-те изследвани страни и средно за страните членки на ЕС. Видно е, че държавата ни е единствената, която бележи спад през последните две години и към края на 2014 г. едва 21% от гражданите заявяват, че ползват интернет при комуникацията с държавната администрация.



Източник: Евростат

През 2014 г., спрямо всички държави членки, България е на предпоследно място, а след нас е единствено Румъния, където едва 10% от гражданите са използвали интернет за връзка с администрацията.

Безспорно бъдещето на комуникацията с администрациите ще се основава на ИКТ, без необходимост от физически контакт между контрагентите. Въпреки това, все още значителният брой от хората без достатъчна компютърна грамотност, както

сред гражданите и бизнеса, така и в администрациите, не позволява предоставянето на административни услуги да бъде осъществявано изцяло по електронен път.

Препоръка 3: По модела на звената за административно обслужване в Република Чехия и Великобритания първоначално центровете трябва да се насочат към граждани, които не могат самостоятелно да заявят електронни услуги, т.е. няма изисквания за технологична подготовка на гражданите.

Към момента всички предоставяни административни услуги в България са систематизирани в Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ). Голяма част от услугите са за издаване на документ, който след това се представя в друга администрация.

Наборът от комплексни услуги, предоставяни от ЦКАО, ще бъде съставен на база споразумения между центровете и администрациите, чиито услуги ще бъдат предоставяни. Той трябва да бъде единен за всички центрове, динамичен списък, който трябва да отразява търсенето на административни услуги от страна на гражданите и бизнеса.

Във връзка с горните тенденции в центровете следва да бъдат предлагани всички или някои от следните видове услуги:

6.1. Електронни услуги

Няма никакви пречки – технологични или от нормативно естество – в центровете да могат да бъдат заявявани всички обявени и достъпни електронни услуги, предоставяни от административните органи и от доставчиците на обществени услуги. Служител в центъра може да заяви която и да било електронна услуга от името на заявителя на услугата. В този случай центровете не действат в качеството си на доставчици на електронни услуги, а на получатели на услуги. Проблем в случая би било единствено упълномощаването на едно лице да заявява електронна услуга. Този въпрос е уреден обстойно в Раздел VIII. „Изисквания към посредниците при електронни административни услуги“ на Наредбата за електронните административни услуги и в Закона за електронния документ и електронния подпис и няма никакви правни пречки центровете да действат като пълномощници на потребителите на услуги.

За да се информират за достъпните електронни услуги е необходимо центровете да следят кои и какви услуги са вписани в списъка на електронните услуги. Заявяването на услуги по електронен път е описано в т.7.4.1. Предоставянето на тези услуги на практика може да се реализира като конвертиране на документи (от хартиен на електронен носител и обратно). Процедурата е уредена в Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител (чл.146–149).

По данни на Годишния доклад за състоянието на администрацията през 2014 г. в края на 2014 г. администрацията е предоставяла 213 броя услуги на ниво 4 „Извършване на сделки, включително разплащане и доставка“. От тях 122 са общински услуги (Баните, Банско, Варна, Враца, Габрово, Козлодуй, Кюстендил, Лом, Оряхово, Разград, Троян, Челопеч и Ямбол), 64 на централната администрация (Министерство на регионалното развитие и благоустройството, Агенция по геодезия, картография и кадастър, Национална агенция за преходите, Национален осигурителен институт и Национален център за информация и документация) и 27 услуги на регионални здравни инспекции (Пловдив и Монтана). Всеки център може да обяви възможността за

заявяване на всички обявени електронни услуги на ниво 4. Пълният списък е наличен в доклада¹, както и в Регистъра на електронните услуги.

6.2. Регистрови услуги

Значителен брой услуги се предоставят от администрацията чрез достъп до регистър или база данни. Процесът на предоставяне на такива услуги се състои в идентифициране на заявител, въвеждане на негов ЕГН, принтиране и подпечатване на принтирания документ. Част от тези услуги са обявени като електронни, а други не са. При сключване на споразумения между центровете и администрациите, поддържащи съответния регистър на центровете, следва да се предостави право да се дават услуги, действайки в качеството на упълномощени от административния орган. При наличие на упълномощаване услугата може да се извърши в центъра без да се налага да се пътува до съответната администрация. Документите се издават от името на административния орган, заверяват се с „Вярно“ и се подпечатват. Този подход е за препоръчване, тъй като процедурата се изпълнява веднага и документът може да бъде връчен на заявителя.

6.3. Услуги, предоставяни от служители в изнесени работни места на съответните администрации

В тази категория спадат услугите, които представителите на съответните администрации извършват в качеството им на служители и представители на съответните администрации. При разполагане на служители на дадена администрация в центровете за услуги те ще могат да извършват всички услуги, които обикновено извършват, ако са разположени в звено за услуги на съответната администрация.

Тези услуги могат да бъдат както електронни, така и услуги, които се приемат и заявяват с хартиено заявление.

По отношение на тези услуги може да бъдат приложени правилата на АПК и НАО относно начините за изпращане на готовия документ. За заявената в центъра услуга потребителят трябва да има възможност да заяви получаване по пощата, на гише или по електронен път.

6.4. Плащания на сметки към доставчици на обществени услуги

В центровете следва да може да се заплащат всички сметки към доставчици на обществени услуги – електроенергия, топлоенергия, газ, ВиК, мобилни оператори, кабелни оператори и др.

6.5. Сключване на застраховки

В центровете следва да може да се сключват застраховки, както и да се плащат вноски по полици.

6.6. Плащания на данъци към НАП и местни данъци

В центровете следва да може да се заплащат данъци към НАП и местни данъци и такси.

¹ Доклад за състоянието на администрацията през 2014 г. стр.118–123

6.7. Консултации, приемане на заявки и поръчки за специализирани услуги

В центровете трябва да могат да бъдат извършвани услуги, които администрацията не предоставя. Този тип услуги са различни от административните услуги, включени в СУНАУ. Центровете могат да сключват договори с физически и юридически лица за осъществяване на представителство по повод заявяване на услуги от различни администрации – например, ежегодно да подготвят и подават декларации и отчети към НАП, НОИ, НСИ и Агенцията по вписванията.

Съществена ниша за заемане от центровете е свързана с консултиране на граждани и фирми за процедурите и документите за заявяване на услуги, в това число и услуги по регулаторни режими. В момента такава информация е възможно да се получи на гишетата само за услугите на съответната администрация. Не съществува обаче гише за услуги, в което да могат да бъдат поискани консултации за услуги, извършвани от други администрации. В случай, че в центровете има изнесени работни места за служители на определена администрация, те консултират потребителите по въпроси, засягащи тяхната администрация. В останалите случаи служителите от центровете трябва да изградят компетенции, за да обхванат целия спектър от услуги.

7. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА УСТРОЙСТВЕН МЕХАНИЗЪМ НА ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА КОМПЛЕКСНО ОБСЛУЖВАНЕ

7.1. Статут, управление и маркетинг

Центровете трябва да бъдат организационно обособени от администрациите и операторите, които са ги създали. Това означава, че в случаите, когато в администрациите (например, в общините) съществуват центрове за информация и услуги на гражданите, те трябва да бъдат организационно обособени. Не следва да се изключва възможността администрации да създават центрове, които се помещават в една и съща сграда и в едно и също помещение, но трябва ясно да бъдат указани.

Цялата отговорност за управлението на центровете следва да бъде възложена на администрациите и операторите, създали центровете.

Варианти за организация на центровете:

Вариант 1: Услугите се извършват само от служители на съответния център

Водещ при този вариант е централизираният служебен обмен на данни като услугите се извършват от служители на съответния център и в тях не присъстват представители на други администрации.

Подобни центрове могат да се създават във всички администрации, библиотеки и пощи.

При този вариант акцент се поставя върху изнасянето (аутсорсване) на услугите от администрацията към центъра. Този вариант позволява аутсорсинг и включването на бизнес ориентирани доставчици на комплексните услуги в центровете. Статутът на служителите в центровете е на служители на центъра, респективно на организацията, която го е създавала и управлява.

Вариант 2: Центрове, в които услугите се извършват от представители на различни администрации

При този вариант се създават изнесени работни места на различни администрации в центровете.

Подобни центрове могат да създават всички администрации.

Този вариант е за препоръчване и в случаите на кампании по заявяване на услуги, за които е необходимо взаимодействие между администрациите. В такъв случай услугите се заявяват в една администрация, а друга изпраща свои експерти за осигуряване на оперативност. Практиката може да бъде реализирана с изнесени гишетата, на които се приемат заявления за услуги. Гишетата могат да бъдат в други администрации, по силата на споразумение или законов регламент, или единни центрове за предоставяне на административни услуги.

Вариант 3: Смесен вариант

При този вариант в центъра работят както представители на организацията, управляваща центъра (общини, области, библиотеки, пощи), които извършват услуги, така и представители на определени администрации, които имат изнесени работни места в центъра.

На настоящия етап не може да бъде дадено предимство на нито един от вариантите и считаме, че при регламентирането на статута на центровете в НАО всички тези възможности трябва да се регламентирант като допустими.

За налагането на центровете като разпознаваем начин за общуване с държавната и местната власт би било добре да бъде реализиран общ маркетингов подход при проектирането им. Необходимо е да бъде изработено общо лого и слоган. Би било добре да бъде измислено име, различно от дългото и трудно за запомняне „Центрове за комплексно административно обслужване“ по подобие на чешкото CzechPoint или италианското Amici, което да се асоциира с място за качествено административно обслужване. Налагането на центровете като „търговска марка“ ще даде възможност за бъдещото им развитие извън административните структури – в клонове на лицензирани пощенски оператори, библиотеки, нотариуси и др. За да може да се приложи и използва моделът на CzechPoint на оперативно ниво, следва да се вземе предвид следното:

- звената за административно обслужване в Република Чехия, т.нар. CzechPOINT, са предназначени изключително за граждани, които не използват електронни услуги, т.е. няма изисквания за технологична подготовка на гражданите. Самите звена за административно обслужване представляват офиси за конверсия на електронните документи в хартиени и обратното, т.е. те са разширение на системата за официалните електронни пощенски кутии за лица, които не са задължени да имат такива. Имайки предвид, че все още значителна част от населението в България не е достатъчно компютърно грамотно и не е запознато с възможностите за електронна идентификация, които ИКТ предоставят, услугите от ЦКАО имат голям брой потенциални ползватели.
- моделът може да се допълни и от създаването на телефонна гореща линия, на която гражданите да задават въпроси. Тази линия може да е част от структурата на центровете или да бъде обособена като отделна структура.
- освен информация на страниците на администрациите, управляващи центровете препоръчваме информация за центровете да има и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg)

7.2. Статут на служителите

Служителите в центровете следва да бъдат служители на администрацията и/или оператора, управляващ центъра.

При реализиране на вариант 3 с интеграция на отделни администрации в центровете би могло да работят и служители от други администрации.

Създаването на центровете от Министерския съвет не означава ангажимент за осигуряване на допълнителни щатни бройки за администрациите. Разходите за възнаграждения на служителите трябва да бъдат осигурявани от възнагражденията за посредническата услуга.

Служителите в центровете трябва да имат възможност да се възползват от различни програми за обучение, предлагани за служителите в централната и местната администрация. Особено важно е в обученията да се включат служителите в центровете, създавани в пощенски клонове или библиотеки.

7.3. Финансиране

Въпросът с финансирането следва да бъде разделен на две части:

7.3.1. Финансиране на разходите за създаване на центровете

Основният източник на финансиране е Оперативна програма „Добро управление“. В Пътната карта за изпълнение на СРДА е предвидено мярката „Създаване на единни центрове за комплексно административно обслужване“ да бъде финансирана с общо 15 100 000 лева до 2020 г. Това включва 600 000 лева за създаване на 5 пилотни центрове в областни и общински администрации и кметства и 14 500 000 лева за финансиране на 150 центъра в областни и общински администрации, кметства, клонове на лицензирани пощенски оператори, библиотеки, читалища, нотариуси или средно по около 100 000 лева на център.

Средства за създаване на центрове за комплексно административно обслужване са предвидени и в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България като за периода 2015– 2018 г. са заложени 20 млн. лева от ОПДУ и 4 млн. лева от държавния бюджет.

7.3.2. Финансиране на дейностите по функциониране и издръжка на центровете

Центровете трябва да събират два вида такси:

7.3.2.1. Такса, съгласно тарифата за таксите за съответната услуга, която трябва да постъпи като приход на администрацията, предоставяща услугата по смисъла на закона.

В документа¹, изготвен в рамките на проект „Въвеждане на комплексно административно обслужване за предоставяне на качествени услуги на гражданите и бизнеса“ са формулирани подробни и ясни правила за формиране на таксите за КАО, като са разработени различни хипотези и варианти за образуване и преразпределение на таксите между администрациите, участници в КАО. Изпълнителят споделя мнението,

¹ „Предложения за промени в нормативната уредба и/или създаване на нова такава, регламентираща комплексното административно обслужване в България, сроковете и таксите за предоставяне на комплексни услуги и организацията за предоставяне на комплексни услуги“

че таксите за предоставяне на комплексни административни услуги в центровете трябва да бъдат разходоориентирани и стойността на комплексната услуга трябва да се определя като сбор от таксите/цените на отделните услуги, включително и цената на пощенската услуга, ако се ползва такава. Същевременно отчитаме факта, че окрупняването на регистрите и внедряването на АИСКАО значително ще намалят и уеднаквят себестойностите на услугите в различните администрации. ЦКАО, поддържани от една организация, трябва да имат единни такси, а при въвеждането на всяка комплексна или обикновена услуга е необходимо да бъдат анализирани пълните разходи по предоставянето ѝ. Тъй като Законът за електронното управление предвижда безвъзмездно предоставяне на вътрешни административни услуги между администрациите, то пилотните центрове не би следвало да заплащат служебния обмен на данни.

7.3.2.2. Възнаграждения за посредническата дейност на центровете при предоставяне на услугата.

Приходите постъпват по сметка на центровете. Размерът на възнаграждението за посредничество следва да се определя от органа, управляващ съответния център.

Изключително важно е центровете да бъдат рентабилни и да могат да се издържат. Затова техният статут трябва да се изгражда като бизнес модел.

Определянето на възнаграждението за посредничество се основава на разходите за предоставяне на услугите, в които са включени и разходите за осигуряване и поддържане на функциите на центровете. Подобен е подходът във Великобритания, описан във Финалния доклад от проведени посещения във Великобритания и Република Чехия за запознаване със съществуващите модели и добри практики за комплексно административно обслужване и оценка на възможностите за въвеждането им от администрациите в България. При формиране на по-големи печалби следва да се направи прекалкулация и намаляване на таксите.

Заплащането на услугата следва да може да се извършва на каса в ЦКАО, чрез ПОС терминал и в краен случай по банков път, както и при получаването на изпратен по пощата документ при доставката. Схемата за разпределяне на приходите от административни услуги следва да бъде еднаква, независимо от канала за предоставянето им.

Възможността центровете да осъществяват дейността си срещу възнаграждение е уредена в чл.86 от Наредбата за електронните административни услуги. Съгласно чл.86, ал.2 на наредбата този тип приходи за центровете са определени като „разходи за представителство“.

7.4. Канали за достъп до услуга

Начините за заявяване на административна услуга са уредени в АПК в чл.29, ал.4. Освен на място (на гише) услугите могат да се заявят по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен.

Начините за получаване на издадените индивидуални административни актове, предвидени в чл.61, ал.4 от АПК са: на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

Въпросът за начините за заявяване на услугите в центровете за комплексно обслужване следва да се разглежда през призмата на общата концепция за центровете. Предимствата на центровете се изразяват в:

- разполагане на центровете на места, които са максимално удобни за заявителите, както териториално (в кметства, общини), така и като локация (в библиотеки, пощенски клонове, молове);
- осигуряване на възможност за ползване на електронни услуги от потребители, които не разполагат с електронен подпис.

Предлагаме начините за заявяване и получаване на административни услуги от центровете да се организират по следния начин:

Канал за достъп	Информация	Заявяване	Получаване
електронен път	Чрез интернет страница	Заявяване с електронен подпис от служител в центъра	Получаване на и-мейл на заявителя, посочен при заявяване на услугата в центъра
гише			
телефон			
поща			

7.4.1. Заявяване и получаване на услуги по електронен път

На интернет страниците на администрациите, поддържащи центрове за КАО, следва да може да бъде получена информация за услугите в обема, предвиден в Наредбата за административното обслужване.

В центровете следва да е възможно заявяване на всяка предлагана от държавната администрация електронна услуга. Услугата се заявява с електронен подпис от служител в центъра от името на заявителя.

Всяка заявена електронна услуга в центъра може да бъде получена на посочения от заявителя електронен адрес.

На този етап считаме за дискуссионен въпросът дали следва да бъде възможно при заявяване на услуга по електронен път, направено извън центъра, да се заяви получаването на документа в центъра и неговото заверяване „Вярно“ от служител на място.

7.4.2. Заявяване и получаване на услуги на гише

- в центровете следва да е възможно получаване на информация и консултации;
- в центровете следва да е възможно заявяване на услугата на място;
- в центровете следва да е възможно заявяване на получаване на индивидуалните административни актове.

7.4.3. Заявяване и получаване на услуги по телефона

Поради невъзможността за идентификация при контакт единствено по телефон се предвижда този канал да бъде само информативен и чрез него хората да получават подробна информация за предоставяните от центровете услуги.

7.4.4. Заявяване и получаване на услуги чрез лицензиран пощенски оператор

Заявяването на услуги само чрез лицензиран пощенски оператор също би било трудно осъществимо. Този канал може да бъде използван при евентуално разраст-

ване на мрежата от центрове и включване на клонове на пощенски оператори в нея, където гражданите могат да заявят услуга и едновременно с това да докажат самоличност.

Възможността да се заявяват услуги, предоставяни от центрoвете за КАО, чрез лицензиран пощенски оператор следва да се изключи. Подобен начин на заявяване е безсмислен, тъй като при изпращането на заявлението до центъра, той следва да го препрати на компетентния орган. Заявителят би могъл да направи същото като директно адресира заявлението си до компетентния орган.

Препоръчваме разглеждане на възможността за използване на лицензираните пощенски оператори единствено за изпращане до потребителите на заявени по електронен път услуги. Получаването може да се организира като при заявяване на електронна услуга в центъра се поиска връщане на готовия документ директно на адреса на потребителя. Като следващ вариант, при връщане на електронен документ до центъра, там той да се заверява с „Вярно“ и да се изпраща на заявителя по пощата.

7.5. Срокове за услуги

Сроковете за предоставяне на услугите на центрoвете следва да са същите като сроковете, обявени от предоставящите услугата компетентни органи.

8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА УНИФИЦИРАНИ РЕШЕНИЯ (ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛНИЦИ, ДОКУМЕНТООБОРОТ, СОФТУЕР И ДР.), НЕОБХОДИМИ ЗА ОПЕРИРАНЕ НА ЦЕНТРОВЕТЕ

8.1. Вътрешни правила

Законът за администрацията изисква неуредените въпроси, свързани с организацията на административното обслужване да се уреждат с вътрешни правила, утвърдени от главния секретар, съответно от секретаря на общината. В Наредбата за административно обслужване са определени конкретни изисквания към съдържанието на вътрешните правила.

Вътрешните правила:

- уреждат взаимодействието между звената при осъществяване на административно обслужване;
- последователността на извършваните от и в административните звена действия;
- редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
- работният график на служителите от звеното за административно обслужване.

Тъй като НАО не е достатъчно детайлна, във вътрешните правила трябва да бъдат уредени много голям брой въпроси. С оглед детайлизиране на въпросите, свързани с организацията на дейността на центрoвете, принципните въпроси са няколко:

- необходимо ли е уреждане на функционирането на центрoвете при положение, че в НАО Министерският съвет ще уреди въпросите за структурата и организацията? Изпълнителят счита, че независимо от уреждането на структурата и организацията от МС, което ще бъде общо, е необходимо всеки център да има собствени вътрешни правила.

- дали тези въпроси да бъдат уредени във вътрешните правила на администрацията или на субекта, който е получил разрешение да създаде център като е покрил определени изисквания? Изпълнителят счита, че центровете следва да имат собствени вътрешни правила, различни от вътрешните правила на администрацията или субекта, който управлява дейността на центъра. Обект на допълнително уточняване трябва да бъде въпросът дали ще бъде необходимо, когато една организация, като например една община или лицензиран пощенски оператор създаде повече от едно звено. В такъв случай въпросът е дали секретарят на общината трябва да утвърди пет отделни вътрешни правила или едни общи. Изпълнителят счита, че в такъв случай би следвало да има едни общи правила.

Препоръка 4: Необходимо е всеки център да разполага с вътрешни правила за организация на предоставянето на административните услуги. Правилата следва да се утвърждават по реда на Закона за администрацията и Наредбата за административно обслужване. В случаите, когато един оператор създава повече от един център следва да има утвърдени едни общи правила за всички центрове. Необходими са промени в НАО.

8.2. Изграждане на информационна система на ЦКАО

Разработеният в рамките на проект „Въвеждане на комплексно административно обслужване за предоставяне на качествени услуги на гражданите и бизнеса“ софтуер – Административна информационна система за комплексно административно обслужване (АИСКАО) има потенциала да предостави техническата възможност за осъществяване на КАО в пилотните центрове. АИСКАО е първата система, която се предоставя за ползване от всички администрации и е с отворени кодове за достъп, което позволява модифициране на всички части на системата и интегрирането ѝ към съществуващи административни системи и бази данни.

В основата на оперативното функциониране на ЦКАО следва да бъде системата АИСКАО. Тя е изградена на модулен принцип и е създадена специално, за да подпомогне администрацията при реализиране на основните принципи на комплексното административно обслужване.

При внедряването на АИСКАО в център на дадена администрация е необходимо:

- да се осигури необходимата инфраструктура за внедряването: сървъри, дисково пространство, лицензи за базов и системен софтуер, мрежова свързаност, работни места и т.н.;
- да се определят услугите, които центърът ще предоставя и при необходимост да се направи препроектиране и усъвършенстване на работните процеси, така че да покриват принципите на КАО;
- ако е нужно да се направят необходимите промени във вътрешните правила и нормативната уредба на администрацията, регламентиращи предоставянето на услуги;
- конфигуриране на процесите на услугите в АИСКАО;
- интегриране на АИСКАО със съществуващи информационни системи в администрацията и външни регистри;
- провеждане на обучение на служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги и експлоатацията на АИСКАО.

В перспектива най-доброто решение е разполагането на АИСКАО на облака на държавната администрация и осигуряването на достъп до нея на всеки от централите. Това ще позволи, освен предложените по-горе услуги, комплексни услуги на базата на междурегистров обмен да се предоставят и от централите.

8.3. Предложения за промени в Наредбата за административното обслужване

1. Да се създаде Раздел II б „Структура и организация на дейността на Центровете за комплексно административно обслужване“, в който да се уредят следните въпроси:
 - човешки ресурси, ангажирани в Центровете за КАО, в това число стандартите за определяне необходимостта от човешки ресурси, длъжностите, на които ще бъдат назначени служителите, необходимата квалификация и знания и умения на служителите в ЦКАО, регламент на провежданите въвеждащо и поддържащи обучения, измерване на изпълнението и др.;
 - услуги, предоставяни в Центровете за КАО;
2. Да се определи кръгът от органи, които могат да създават и административни центрове за услуги.
3. Да се регламентира задължение за административните структури, към които се създават ЦКАО да утвърждават вътрешни правила, които да уреждат следните въпроси:
 - взаимодействието между звената при осъществяване на административно обслужване;
 - последователността на извършваните от и в административните звена действия;
 - редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
 - работният график на служителите от звеното за административно обслужване.
4. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че информацията във връзка с правилата за организация на ЦКАО се обявява в Интернет страниците на централите, а списъкът на административните услуги, предоставяни от централите за комплексно административно обслужване се обявяват на техните интернет страници, както и на специални указателни табели, брошури и направления, поставени на видно място в центъра.
5. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че правилата за организация на ЦКАО важат за всички центрове за комплексни административни услуги. Мотиви: важно е да бъде регламентиран фактът, че независимо от местоположението на центъра за административно обслужване на гражданите, начинът за функционирането му, сроковете за предоставяне на услуги и таксите ще бъдат еднакви.
6. Да се упълномощят централите да действат от името на други административни органи при предоставяне на услуги.

7. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че административните актове, издадени от ЦКАО се издават за целите, на основанията и по реда, установени от закона. Мотиви: административните актове, издавани след подадено заявление в центровете за комплексно административно обслужване отговарят на нормативните изисквания, валидни за всеки един административен акт/документ.
8. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че издадените административни актове от ЦКАО имат същата доказателствена стойност, каквато и актовете, издадени от съответната администрация, съхраняваща и поддържаща информацията за съответната услуга. Мотиви: всички документи, които се получават в резултат на заявена в ЦКАО услуга, са валидни и имат доказателствена стойност.
9. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че заявлението за стартиране на процедура за КАО, подадено в Центъра се приема от компетентни длъжностни лица, след заплатена от заявителя такса. Плащането може да бъде осъществено по банков път; по сметка на центъра, в който се подава заявлението; на място, на касата в центъра за комплексно административно обслужване. Служителят в ЦКАО заявява административната услуга електронно, вместо гражданин. С подаване на заявлението се посочва и начинът, по който заявителят желае да получи административната услуга (на място в центъра, в който е заявена; в друг център за комплексно административно обслужване; по пощата). Мотиви: със заявлението настъпват външни промени, които стартират процедурата за предоставяне на КАО – „получена заявка от заявител“. Неговата регистрация в АИСКАО е необходима изискуема форма, с която ще се гарантира спазването на принципите за предоставяне на административни услуги.
10. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че на заявителите се дава входящия номер на заявлението и информация относно срока, в който трябва да бъде извършена административната услуга. Мотиви: при срока за предоставяне на съответна комплексна услуга трябва да се отчита както времето, което изразходва администрацията, така и времето на заявителя. Възможно е срокът за предоставяне на услугата от страна на администрацията да се увеличи, но посредством входящия номер заявителят ще може сам да следи процеса. Това означава, че каналът за достъп няма да бъде само един „на място“, но и чрез електронната система на Центъра за КАО (АИСКАО).
11. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че служителите от Центъра за КАО са длъжни при поискване от заявителя да предоставят информация за движението на заявките, направени от тях за предоставяне на административна услуга. Информацията се дава след посочване на входящия номер на заявлението. Информацията може да бъде предоставяна на място във всеки един център за комплексно административно обслужване, както и по телефона. Мотиви: мотивите са сходни с гореизложените и дават необходимата изходяща информация на заявителя за всяка стъпка до постигането на крайния резултат, както и осигуряват необходимата прозрачност при осъществяване на услугата.
12. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че подадените заявления и документи в Центъра се съхраняват в оригинал, на който се отбелязват данни за служителя, приел и обработил заявлението. Мотиви: тези охранителни мерки

са за целите на архива и съхранението на документите. Данните за служителя, който е обработил постъпилите в центъра документи е своеобразна гаранция за проследяемост на постъпилите заявления в системата и гаранция, че при евентуални нередности, допуснати от страна на служителя, ще бъде носена персонална отговорност.

13. Да се създаде разпоредба, предвиждаща, че в случаите, когато исканията се неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят извършващ съответната административна услуга, посочва мотивирано и своевременно съображенията си за това.
14. Да се създаде разпоредба, предвиждаща как се изпращат и съхраняват документите от центъра за комплексно административно обслужване до заявителя на услугата. Изходящите от ЦКАО документи се съставят в не по-малко от два екземпляра, като единият остава в деловодството на центъра за съхранение и задължително съдържа инициалите на служителя, изготвил документа. Вторият екземпляр се изпраща чрез лицензиран пощенски оператор (ако това е заявено) до заявителя. Издаденият административен акт се съхранява и в електронен вид по партидата на заявката в АИСКАО. Издаденият административен акт по заявена в ЦКАО услуга се изпраща до заявителя и на електронната му поща, ако такава е посочена. Изпращането на административните актове и документи от центровете до заявителя се осъществява чрез лицензиран пощенски оператор по чл. 39 от ЗПУ. Изходящите писма, след извеждането им със съответен номер от деловодството на центъра се поставят в непрозрачни пощенски пликове, на които се изписва адрес на получателя (посочен в заявлението) и се запечатват преди изпращане. Обратни разписки, удостоверяващи получаването или неполучаването на изпратените до заявителя документи се връщат в съответния център за комплексно административно обслужване и се съхраняват към преписката, образувана по заявлението, както и в електронен вид в АИСКАО. Мотиви: гореописаният ред за изпращане и съхраняване на документите, издадени от центровете за комплексно административно обслужване гарантира надеждност при изпращането и получаването им, както и тяхното надлежно съхраняване.
15. Да се създаде разпоредба, в приложение към която да бъдат разписани стандарти, на които да отговарят центровете (изисквания към помещенията на центъра, оборудване, достъпност, изисквания относно предоставяните услуги – видове и брой, изисквания към броя на служителите).
16. Да се създаде възможност всяка организация (централна или териториална администрация или доставчик на обществени услуги) да може да заяви пред Министерския съвет или определен от него орган – например, Държавната агенция за електронно управление, което предстои да бъде създадена, желанието да създаде център за услуги.
17. Да се предвиди възможност Министерският съвет да вземе решение за създаване на центрове за услуги.

СПИСЪК С ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

Нормативни актове

1. Административнопроцесуален кодекс
2. Закон за администрацията
3. Закон за държавните такси
4. Закон за държавния служител
5. Закон за електронния документ и електронния подпис
6. Закон за електронното управление
7. Закон за местните данъци и такси
8. Наредба за административното обслужване
9. Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите
10. Наредба за електронните административни услуги
11. Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи
12. Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги
13. Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите
14. Национална програма за интегрирано административно обслужване от 2001 г.

Стратегически документи

1. Програма на правителството за стабилно развитие на България 2014–2020 г.
2. Стратегия за развитие на държавната администрация от 2014 г.
3. Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014–2020 г.
4. Базисен модел на комплексно административно обслужване
5. Базисен модел на обслужване на принципа „едно гише“
6. Доклади за състоянието на администрацията през 2012, 2013 и 2014 г.
7. Концепция на предоставяне на услуги в контекста на принципа „едно гише“ от 2002 г.
8. Меморандум за взаимодействие и дългосрочно сътрудничество „Електронно управление – регионална инициатива Е-РЕГИОН“ в община Велико Търново
9. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги

Източници от интернет

10. Интернет страница на „Информационно обслужване“ – клон Варна: <http://www.is-vn.bg/office.html#>
11. Интернет страница на ec.europa.eu/eurostat/statistics, към 11.04.2015 г., администрирана от Европейската статистическа служба (Евростат)
12. Интернет страница на ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm, към 15.04.2015 г., администрирана от Европейската комисия
13. Интернет страница на e-estonia.com, към 13.04.2015 г., администрирана от E-Estonia Showroom
14. Интернет страница на www.czechpoint.cz към 18.04.2015 г., администрирана от Министерство на вътрешните работи на Чешката република
15. Интернет страница на www.dati.gov.it/content/infografica към 22.04.2015 г., администрирана от италианското правителство

16. Интернет страница на www.eesti.ee/est/, към 15.04.2015 г., администрирана от Служба на информационната система на Естония
17. Интернет страница на www.ria.ee, към 13.04.2015 г., администрирана от Служба на информационната система на Естония
18. Интернет страница на линията Амика: – www.lineaamica.gov.it към 22.04.2015 г., администрирана от италианското правителство
19. Интернет страница на Телефонна линия 115: www.115.de/DE/Startseite/startseite_node.html, към 29.04.2015 г., администрирана от Министерство на вътрешните работи на Германия
20. Интернет страница на сдружение „Рибар“ към 15.07.2015 г. – http://ribar.eu/terms_of_use.php
21. Интернет страница на ЕЗОК към 15.07.2015 г. <http://www.ezok.bg/Zaiavlenie.html>
22. Финален доклад на Министерството на вътрешните работи на Германия за изграждането на линия 115
23. Финален доклад от проведени посещения във Великобритания и Република Чехия за запознаване със съществуващите модели и добри практики за комплексно административно обслужване и оценка на възможностите за въвеждането им от администрациите в България

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

АИСКАО	Административна информационна система за комплексно административно обслужване
БМКАО	Базисен модел за комплексно административно обслужване
ЕЗК	Единно звено за контакт
ЗЕИ	Закон за електронната идентификация
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
КАО	Комплексно административно обслужване
КАУ	Комплексна административна услуга
ЛПО	Лицензиран пощенски оператор
НАО	Наредба за административното обслужване
НАП	Национална агенция по приходите
НОИ	Национален осигурителен институт
ОПАК	Оперативна програма „Административен капацитет“
ПИК	Персонален идентификационен код
СРДА	Стратегия за развитие на държавната администрация
СУНАУ	Списък на унифицираните наименования на административните услуги
ЦКАО	Център за комплексно административно обслужване

Това изследване е част от поредица изследвания на ИПА, с които се адресират ключови аспекти в модернизацията на българската администрация, а именно:

- Европейски практики в доброто управление и административната дейност;
- Системи за управление на качеството в държавната администрация;
- Отворени данни и прозрачно управление;
- Ефективност на новата система на заплащане и оценка на изпълнението.

С тези изследвания се дава широко познание, което може да бъде в основата на вземането на добре обосновани решения.



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Провежда обучение за служебно и професионално развитие на служителите от администрацията, конкурси за добри практики, конференции, годишни срещи и други форуми.