

**АКТУАЛИЗИРАНА СТРАТЕГИЯ
ЗА РАЗВИТИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ
В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ 2019 – 2023 Г.**

Август 2019 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ	3
ВЪВЕДЕНИЕ	4
I. АНАЛИЗ НА НАСТОЯЩОТО СЪСТОЯНИЕ	9
1.1. <i>Институционална рамка</i>	15
1.2. <i>Правна рамка</i>	16
1.3. <i>Технологична рамка</i>	17
1.4. <i>Модел на взаимодействие между участниците в е-управлението.....</i>	23
1.5. <i>Международно измерение на електронното управление в Република България</i>	24
1.6. <i>SWOT анализ.....</i>	26
II. ЕВРОПЕЙСКА РАМКА.....	29
III. ПРИНЦИПИ НА Е-УПРАВЛЕНИЕ	30
IV. ВИЗИЯ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ.....	32
V. КООРДИНАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И КОМУНИКАЦИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА СТРАТЕГИЯТА	52
5.1. <i>Координация и контрол от страна на Държавна агенция „Електронно управление“ ..</i>	53
5.2. <i>Координация и допълняемост с други стратегически документи</i>	54
5.3. <i>Партньорство и координация със заинтересованите страни</i>	55
VI. ФИНАНСИРАНЕ НА ПОЛИТИКАТА.....	57
VII. ПОЛЗИ ЗА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА	58

Използвани съкращения

АИС	Автоматизирани информационни системи
АО	Административен орган
АПК	Административнопроцесуален кодекс
АУ	Административни услуги
ВЕАУ	Вътрешни електронни административни услуги
ДАЕУ	Държавна агенция „Електронно управление“
ДХЧО	Държавен хибриден частен облак
ЕАУ	Електронни административни услуги
ЕЕСМ	Единна електронна съобщителна мрежа
е-идентификация	Електронна идентификация
ЕИСПП	Единна информационна система за противодействие на престъпността
ЕК	Европейска комисия
ЕС	Европейски съюз
ЕСИФ	Европейски структурни и инвестиционни фондове
е-управление	Електронно управление
ЗЕИ	Закон за електронната идентификация
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИИСДА	Интегрирана информационна система на държавната администрация
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
КАО	Комплексно административно обслужване
КАУ	Комплексни административни услуги
КЕП	Квалифициран електронен подпис
МИС	Мрежова и информационна сигурност
МТИТС	Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
НАП	Национална агенция за приходите
НЗОК	Национална здравноосигурителна каса
НОИ	Национален осигурителен институт
ООН	Организация на обединените нации
ПАД	Първичен администратор на данни
ПИК	Персонален идентификационен код
ПМС	Постановление на Министерския съвет
РБ	Република България
УКД	Уникален код за достъп
egov.bg	Единен портал за достъп до електронни административни услуги
eIDAS възел	Точка на свързване, която е част от архитектурата за оперативна съвместимост на електронната идентификация и участва в трансграничното удостоверяване на автентичността на лица, като е в състояние да разпознава и обработва или препраща предавания на данни към други възли, с което дава възможност на националната инфраструктура за електронна идентификация на една държава членка да се свързва с националната инфраструктура за електронна идентификация на други държави членки
INSPIRE	Геопортал на инфраструктурата за пространствена информация на Европейската общност

Въведение

През последното десетилетие световната икономика осезаемо се превръща в цифрова. Секторът на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) трайно навлиза във всички области на социалния и икономическия живот. Очакванията на гражданите и бизнеса към публичните институции са все по-големи, свързани с осигуряване на повече публичен контрол върху дейността им, подобряване качеството на предоставяното обслужване и гарантиране на по-висок стандарт на живот. Постигането на баланс между очаквания и възможности е нелека задача, която изисква мобилизиране на усилията и ресурсите на администрацията и обществото като цяло.

В глобализиращия се свят електронното управление (е-управление) се превръща в реален и основен инструмент за реализиране на важни политики, които правят икономическата и социалната среда все по-конкурентноспособна и бързо развиваща се. Като елемент, електронните административни услуги (ЕАУ) и процеси, от своя страна, водят до подобряване на качеството на обслужване, до повишаване на вътрешната ефективност на публичния сектор и най-вече – са в полза на гражданите - ключов двигател на обществото.¹

С членството си в Европейския съюз (ЕС) Република България (РБ) е поела в посока на достигане на високи стандарти в общественно-икономическото си развитие. За постигане на успех е необходима креативна и отговорна администрация, която поставя във фокуса на своята дейност гражданите и бизнеса с техните потребности и очаквания, и действа като стожер на законосъобразността.

Съществуващите стратегически европейски документи за е-управление и препоръките на Европейската комисия (ЕК) към отделните държави членки са насочени основно към постигане на ново ниво на активна, двустранна комуникация, както вътре в администрацията, така и между институциите и потребителите, която чрез технологиите и процесите осигурява по-открит и прозрачен механизъм на управление. В отговор, България се ангажира да следва предначертания път и да изпълнява всички мерки, свързани с въвеждането на е-управление.

Електронното управление е реализиране от административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, на правните взаимоотношения, административни процеси и услуги и на взаимодействието с потребителите чрез използване на информационни и комуникационни технологии, осигуряващи по-високо ниво на ефективност на управлението.

Електронното управление е основната платформа за цифрова трансформация на публичните институции, за повишаване на качеството на административните услуги, за преминаването към рационални електронни процеси на функциониране и управление в публичния сектор и за достъп по електронен път на информацията, с която разполагат публичните институции. То е средство, както за всеобхватно повишаване ефективността на процесите в администрацията, така и за облекчаване взаимодействието между администрацията, гражданите и бизнеса. При координирано, стандартизирано и целесъобразно реализиране на е-управление се освобождават ценни ресурси – време, хора и финанси.

В е-управлението ясно се разграничават четири основни елемента: ресурси (финансови, човешки, ИКТ, и др.), правна рамка, взаимодействие между участниците в

¹ Виж подробно План за действие на ЕС за електронно управление през 2016-2020. Ускоряване на цифровото преобразуване на управлението, Брюксел, 19.04.2016, COM (2016), 179 final.

е-управление и обществени отношения. Тези четири елемента са взаимно свързани, като обществените отношения налагат необходимостта от цифрово взаимодействие между участниците, което предопределя съществуването на е-управлението. Взаимодействието между участниците в е-управлението е най-динамичният процес, който постоянно се развива и поражда потребността от развитие на нови функционалности на ИКТ. Функционалностите, от своя страна, предопределят развиването на съществуващите и създаването на нови ресурси. Възниква и необходимостта от непрекъснат процес на актуализиране на правната рамка, която адекватно да регулира обществените отношения при взаимодействието на участниците и да регламентира използването, както на ресурсите, така и на новосъздадените функционалности на ИКТ.

В новото цифрово общество обратната връзка е задължителна и гражданите и бизнеса са съавтори на съдържание, а не само потребители на данни, услуги и информация. Взаимодействието преминава на ново ниво – от статична и еднопосочна информация към интерактивност и диалог, и нова добавена стойност.

След 2014 година е постигнато значително развитие на нормативната и институционална рамка за е-управление. Приети са изменения и допълнения в Закона за електронното управление (ЗЕУ) и в подзаконовата уредба към него. Разработен и приет е Законът за електронната идентификация и правилникът за неговото приложение. Създадена е Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) като орган за разработване и осъществяване на държавната политика за е-управление. Постигнати са резултати в реализацията на Пътната карта за изпълнение на Стратегията. Актуализирани са водещите европейски принципи за е-управление и са приети стратегически документи на европейско ниво, като Талинската декларация за е-управление от 6 октомври 2017 г. Това налага извършването на актуализация на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България. С оглед инкорпорирането на тези промени и съответното доразвиване на визията и стратегическите цели на България в областта на е-управлението за периода 2019 – 2023 г. актуализацията осигурява прилагането на актуалните европейски принципи за е-управление, въведени на национално ниво, и надгражда изпълнението на целите след 2018 г. Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г., наричана по-долу Актуализираната стратегия или Стратегията, служи за рамка, на базата на която се създават стратегии по области на политики и се определят цели и дейности на ниво централни и териториални администрации.

Настоящият документ очертава общата стратегическа рамка на централно и местно ниво за постигане на цифрова администрация и публични институции и обхваща лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги.

Към момента разбирането за е-управление е то да се изгражда на принципа на архитектурите, ориентирани към услуги (Service Oriented Architecture, SOA), което осигурява:

- преминаване към единни централизирани управляеми решения;
- консолидация на техническата и информационна инфраструктура;
- интеграция на работните процеси, унифициране и типизиране на работните процедури;

- улеснен достъп до различните административни източници на данни, анализ, наблюдение и управление на движението на информационните потоци в реално време между административните органи (АО), между АО и гражданите, бизнеса и всички заинтересовани страни на местно, регионално, национално и европейско ниво.

Разработената цялостна Архитектура на електронното управление в Република България е одобрена от председателя на ДАЕУ със Заповед № ДАЕУ-5040-11.04.2019 г., във връзка с чл. 7в от ЗЕУ и Протоколно решение на Министерския съвет по т. 13 на Протокол № 6/2019 г. Основна цел на архитектурата на е-управлението е да предложи обща рамка, която да дефинира и регламентира неговите компоненти, като се обхване целият процес на взаимодействие между участниците в е-управлението при заявяване и предоставяне на е-услуги. Архитектурата дефинира основните елементи на е-управлението в държавната администрация, както следва:

- правна рамка;
- оперативна съвместимост;
- електронна идентификация;
- работни процеси;
- информационни ресурси (в това число споделени ресурси на електронното управление) и тяхното развитие;
- електронни услуги, регистри и данни;
- мрежова и информационна сигурност.

В Стратегията се използват следните основни понятия:

- потребител/и:
 - гражданите и представителите на бизнеса, в качеството им на потребители на електронни административни услуги и осъществяващи външен мониторинг на политиката за е-управление;
 - администрацията (централна и териториална), в качеството ѝ на потребител на вътрешни административни услуги;
- администратор/и на данни – администрациите, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги, във връзка с чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ;
- първичен администратор на данни – административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни. Той предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях;
- централен администратор на данни – административен орган, лице, осъществяващо публични функции, организация, предоставяща обществени услуги или орган на съдебната власт, който по силата на закон централизирано поддържа данни, предоставени от първични администратори, или регистър, в който първичните администратори са длъжни да вписват данни;
- комплексно административно обслужване – обслужване, при което административните органи, организациите, предоставящи обществени услуги,

лицата, осъществяващи публични функции, и органите на съдебната власт извършват действията по неговото осъществяване, без да е необходимо заявителят да им предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от първичен администратор на данни и/или налични при централен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

- електронна идентификация – процес на използване на данни в електронна форма за идентификация на лица, които данни представляват по уникален начин дадено физическо или юридическо лице, или физическо лице, представляващо юридическо лице². В процеса на електронна идентификация, въз основата на електронен идентификатор, може да се направи еднозначно разграничаване на едно лице от други лица във виртуалната среда с цел осигуряване на достъп до информационни системи или осигуряване на възможност за извършване на електронни изявления;
- електронни административни услуги³ – административните услуги, предоставяни от административните органи, и организации, на които е възложено осъществяването на публични функции, и обществените услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства;
- държавен хибриден частен облак (ДХЧО)⁴ – централизирана държавна информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на данни, комуникационно оборудване, инженерно-техническо оборудване и системен софтуер), разпределена в няколко локации в помещения, отговарящи на критериите за изграждане на защитени информационни центрове, която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от държавните органи, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси;
- лица, осъществяващи публични функции⁵ – нотариуси, частни съдебни изпълнители, държавни и общински учебни заведения, държавни и общински лечебни заведения, възложителите по чл. 5, ал. 2 – 4 от Закона за обществените поръчки, които не са административни органи или организации, предоставящи обществени услуги, и други лица и организации, чрез които държавата упражнява своите функции и на които това е възложено по силата на закон;
- организация, предоставяща обществени услуги⁶ – всяка организация, независимо от правната форма на учредяването ѝ, която предоставя образователни, здравни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомуникационни, пощенски, банкови, финансови и удостоверителни по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014 или други подобни услуги,

² Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО

³ Базисен модел на комплексно административно обслужване, Закон за електронното управление, посл. ред. бр. 98 от 9.12.2016 г., в сила от 1.01.2017 г.

⁴ Закон за електронното управление, изм. и доп. ДВ бр. 94 от 13 ноември 2018 г.

⁵ Закон за електронното управление, изм. и доп. ДВ бр. 94 от 13 ноември 2018 г.

⁶ Закон за електронното управление, изм. и доп. ДВ бр. 94 от 13 ноември 2018 г.

предоставени за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги;

епизод от живота или бизнеса – обичаен, важен момент или етап от живота на физическите лица или етап, свързан със създаването, дейността и прекратяването на юридически лица, който изисква взаимодействие с и/или получаване на административни услуги от повече от един административен орган, организация, предоставяща обществени услуги, лице, упражняващо публични функции и/или орган на съдебната власт.

I. Анализ на настоящото състояние

Актуализацията на Стратегията отчита следните основни европейски и национални стратегически и програмни документи:

- Стратегия „Европа 2020“;
- Стратегия за цифров единен пазар за Европа;
- Програма в областта на цифровите технологии за Европа⁷;
- План за действие на ЕС за електронно управление през периода 2016-2020;
- Декларация на министрите, отговорни за политиките по електронно правителство на Европейския съюз, приета през 2009 г. в Малмьо;
- Талинска декларация за е-управление, приета на министерската среща по време на Естонското председателство на Съвета на ЕС на 6 октомври 2017 г.⁸;
- Споразумение за партньорство на Република България, очертаващо помощта от Европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ) за периода 2014 – 2020 г.;
- Национална програма за развитие: България 2020;
- Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 г.;
- Национална стратегия по киберсигурност „Киберустойчива България 2020“;
- Базисен модел на комплексно административно обслужване;
- Национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение, 2014 г.⁹;

както и ежегодни или двугодишни доклади и изследвания на Европейската комисия (ЕК) и на Организацията на обединените нации (ООН):

- Бенчмарк за електронно управление (eGovernment Benchmark)¹⁰;
- Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI)¹¹;
- Индекс за развитие на информационните и комуникационните технологии (ICT Development Index)¹²;
- Проучване на ООН на електронното управление (UN E-Government Survey)¹³;
- Проучване за зрелостта на отворените данни (Open Data Maturity in Europe)¹⁴.

Като се отчита направеното до момента, необходимостта от приемственост и развитие, както и международните тенденции в областта, текущото състояние на е-управление в Република България се характеризира със следното:

- Въвеждането и реализирането на политиката за е-управление преминава през различни етапи¹⁵. От 25-ти март 2014 г. са в сила изменения в

⁷ Digital Agenda for Europe, COM(2010)245

⁸ https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn_eGov_declaration.pdf

⁹ Приет с РМС № 435/ 26.06. 2014 г.

¹⁰ <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a49e4e0e-f388-11e8-9982-01aa75ed71a1/language-en>

¹¹ The Digital Economy and Society Index, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

¹² <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/>

¹³ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

¹⁴ https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n4_2018.pdf

Административнопроцесуалния кодекс (АПК), с които се създава общата нормативна рамка за въвеждането на КАО, включително по електронен път. С последващо изменение е регламентирана информационната система за сигурно електронно връчване, подържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

- Изграден е и функционира Административен регистър, в който се въвежда информация за всички предоставяни от административните органи административни услуги и се публикуват съответните формуляри, за по-доброто ориентиране и информиране на потребителите, и за улесняване обработката на информацията.
- Съгласно Доклада за състоянието на администрацията през 2018 г., приет с Решение № 273 на Министерския съвет от 20.05.2019 г., в края на 2018 г. администрацията разполага със 118 950 работни станции, от които 18 399 преносими и 100 551 настолни. Над 93% от администрациите в страната разполагат с административни информационни системи за документооборот.¹⁶
- Наличието само на ИКТ и електронни системи с данни и информация, обаче, не представлява е-управление по своята същност. Запазва се масовото разбиране, че електронната административна услуга е подържана на данни в електронен вид и изпращането на сканирани документи по електронната поща между администраторите на данни.
- Според данните в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)¹⁷ за 2018 г., едва 194 администрации (33% от общо 585 отчетли се административни структури) предоставят електронни административни услуги. Наблюдава се тенденция за увеличаване броя на администрациите, предоставящи административни услуги по електронен път. Този процес има 4 нива в зависимост от достигнатото ниво на развитие и възможностите за електронно обслужване, но за страната все още преобладава предоставяне на услугите на ниво 2¹⁸ – около 54% от общия брой предоставяни услуги.
- Тенденцията е за увеличаване на годишна база на броя предоставени административни услуги. В този аспект степента на осигуряване по служебен път на документи, данни или информация между администрациите, лицата, осъществяващи публични функции, или организациите, предоставящи обществени услуги, необходими за обслужването на потребителите на административни услуги, продължава да бъде ниска. От гражданите и фирмите продължава да се изисква предоставянето на информация или доказването на факти и обстоятелства, които вече са налични в различни администратори на данни, въпреки съществуващата нормативна уредба¹⁹, която ги задължава да си ги осигуряват по служебен път. Процесът по премахване на изискването от административните органи на удостоверителни

¹⁵ Преглед на развитието до 2013 г. включително е направено в документа с времеви хоризонт 2014 - 2020 г.

¹⁶ Доклад за състоянието на администрацията за 2018 г., приет с Решение № 273 на Министерския съвет от 20 май 2019 г.
https://iisda.government.bg/annual_reports

¹⁷ <http://iisda.government.bg/>

¹⁸ Ниво 2: Едностранна комуникация: предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси, и на онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри

¹⁹ Вече и по отношение на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги - чл. 1, ал. 2 от ЗЕУ

документи на хартиен носител вече е стартирал²⁰, но добрият темп на работа от 2017 и 2018 година трябва да бъде продължен. Тези документи поетапно е нужно да се заменят от служебни справки в съответните регистри.

- Основна слабост на голяма част от разработените електронни административни услуги е, че те представляват дословно прехвърляне на съществуващите хартиени процеси в електронна форма. Същите не се анализират и оптимизират от гледна точка на принципа ориентация към потребителя и последният продължава да се явява приносител, „куриер”, на документи и доказателства между отделните администратори на данни, по силата на необходимостта си да получи една или няколко услуги/документи, необходими в неговото ежедневие. От друга страна, липсват ясни и точни стимули за администрацията за постигане на по-добро качество на предоставяните административни услуги. Администрациите обичайно се придържат към максималните законово установени срокове, без да отчитат предпочитанията и възможностите на потребителите по отношение на каналите за достъп, времето за изпълнение или други потребности във връзка със заявената услуга. В резултат потребителят остава неудовлетворен и с недоверие към процеса на административно обслужване, а администрацията се възприема от гражданите и бизнеса като бавна, изостанала и бюрократична.
- Реализираните до момента проекти за електронни услуги рядко съдържат структуриран анализ и критерии за подбор на приоритетни услуги, очакваните ползи и ефекти за гражданите и бизнеса. Електронните услуги се предоставят много рядко или само в определени случаи, за да удовлетворят нуждите на администрацията от данни, което обезсмисля направените инвестиции. Липсват инициативи за разработване на приоритетни електронни комплексни административни услуги на базата „епизоди от живота или бизнеса“ и превръщането на удостоверителните услуги във вътрешни административни услуги.
- Все още има администрации, в които липсват АИС. При останалите администрации част от внедрените такива или не покриват цялостно всички административни процеси, или не са в единна работна среда. Някои системи са остарели спрямо актуализираната нормативна база и/или се нуждаят от технологично обновление. Нуждите на администрациите се припокриват, но поради липса на координация нерядко две и повече администрации разработват сходни по технически параметри и функционалност системи, като по този начин дублират разходите и усилията по изграждане и поддръжка. В резултат, въпреки постигнатия напредък при въвеждането на електронни административни услуги в много администрации, като цяло ползите за гражданите, бизнеса и самата администрация не са осезаеми.
- Съществува голяма вариация в самото разбиране на практиките и механизмите за въвеждането на е-управление в различните администрации, резултат и от непознаване на дефиницията за електронно управление, въведена със законодателството.

20 С Решение № 496 на Министерския съвет от 29 август 2017 г. се премахва изискването на 11 удостоверителни документа на хартиен носител; Със ЗИД на Закона за ограничаване на административната тежест и административния контрол върху стопанската дейност (Обн. ДВ, бр. 103 от 2017 г.) се премахва изискването за предоставяне на хартиен носител от физически лица на свидетелство за съдимост

- Процесът на електронната идентификация се забавя по отношение на въвеждането в продукционен режим на националната схема за електронна идентификация, регламентирана в Закона за електронната идентификация (ЗЕИ). Вследствие на това различните доставчици на административни услуги въвеждат собствени средства за е-идентификация (напр. ПИК на НАП), с различно ниво на осигуреност и нормативна регулация. Към момента се прилагат като уникален идентификатор: квалифицираният електронен подпис (КЕП), ПИК на НАП и НОИ и - уникалният код за достъп (УКД) на НЗОК. Тези идентификатори са временно решение до влизането в продукционен режим на националната схема за електронна идентификация по ЗЕИ.
- Употребата на различните удостоверителни услуги – електронен подпис, електронен печат, електронен времеви печат, услуги за електронна препоръчана поща, удостоверяване автентичността на уебсайтове – все още не е широко разпространена.
- На местно ниво, едва 84 общински и 7 областни администрации посочват, че предоставят електронни административни услуги през 2018 г.²¹. За местните администрации остава проблемът с осигуряването на оперативна съвместимост на информационните системи и процеси. Така потребителят остава в периферията на процеса по административно обслужване, електронните административни услуги продължават да бъдат „отдалечени“ от него и той губи време и средства, за да получи административно обслужване.

В програмния период 2007-2013 по Оперативна програма „Административен капацитет“ (ОПАК) са финансирани общо 170 проекта за въвеждане на е-управление. Въпреки постигнатите преки резултати, по отношение на очакваните ефекти се констатира, че²²:

- поради липсата в посочения период на национално определени изисквания и правила как създадените услуги, системи и регистри да бъдат интегрирани едни с други, не е ясно по какъв начин постигнатото по даден проект може да бъде използвано и от други администрации/институции. Това създава усещането за работа „локално“ и „на парче“, и за липса на целенасоченост за постигане на оперативна съвместимост;
- липсва приоритизация на услугите, поради неосъществени предварително анализи на най-често предоставяните административни услуги, основно свързани с „епизоди от живота или бизнеса“;
- в областта на сектор „Правосъдие“ е постигнат напредък – усъвършенствани са Единната информационна система за противодействие на престъпността (ЕИСПП) и Информационната система на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“, като между двете се осъществява обмен на информация и предоставяне на електронни услуги по отношение на изпълнение на наказанията за потребители на ЕИСПП (Прокуратура, Следствие, ГД „Охрана“, ГД „Изпълнение на наказанията“ и МВР).

В структурите на администрацията на централно и местно ниво през последните години са реализирани редица проекти за подобряване вътрешната организация на дейността. Независимо от конкретните цели на проектите, на практика се адресират едни и същи аспекти на системата за управление на администрацията. Отделните

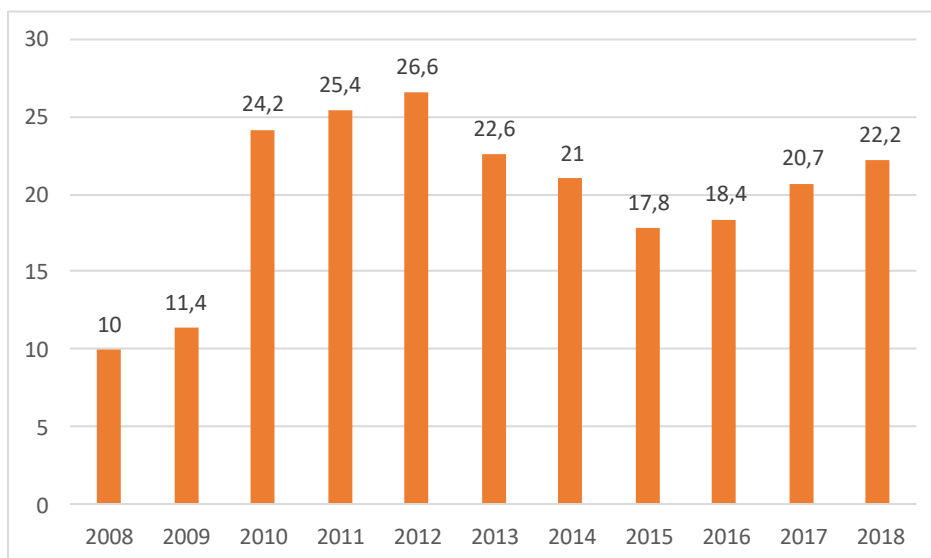
²¹ По данни от ИИСДА за 2018 г.

²² Доклад от анализ на изпълнението на оперативна програма „Административен капацитет“ 2007 – 2013, ноември 2016 г.

структури реализират своите проекти предимно самостоятелно (с изключение на няколко администрации на местно ниво, които са бенефициенти по един и същи проект). В резултат се наблюдава прилагането на различни и несъгласувани подходи и техники за подобрене на дейностите по предоставяне на административни услуги, в това число и по отношение на въвеждането на е-управление. Налице са обективни затруднения за администрациите, които не позволяват използването на постигнатите проектни резултати, извършване на сравнителен анализ, постигане на устойчиво развитие и внедряване на принципите за непрекъснато усъвършенстване.

От горепосоченото следва да се заключи, че е налице недоверие у гражданите и бизнеса относно въвеждането и успешното реализиране на е-управление в България, което нагледно е показано на следната фигура:

Фигура. 1 Използване на интернет от лицата с цел взаимодействие с обществени институции²³ (в проценти)



Източник: НСИ

Въвеждането, прилагането и развитието на е-управлението изисква квалифицирани човешки ресурси, отговарящи за разработването, управлението, координирането, мониторинга, контрола и одита на програмите и проектите в областта на ИКТ, постигане на оперативна съвместимост и рационализация на административните процеси. Въпреки, че темата за политиката по е-управление е поставена открито на дневен ред, в административните структури продължават да се наблюдават разнородни подходи по отношение на стъпките на прилагане на е-управление, поддържането на регистри и възможността за обмен и интеграция на данни между тях – ключова предпоставка за осъществяване на комплексно административно обслужване, предвидено в АПК, както и точно и коректно определяне на ролите, правата и задълженията на ангажираните с електронното управление екипи.

Развитието на електронното управление се осъществява с бавни темпове, а предоставянето на услуги по електронен път остава незадоволително. Текущото

²³ Показателят отразява дела на лицата на възраст от 16 до 74 години, които са ползвали интернет през последните дванадесет месеца за връзка с обществените институции (т.е. използвали са интернет за една или повече от следните дейности: получаване на информация от уеб страниците на публичната администрация, изтегляне на официални бланки (формуляри), изпращане на попълнени формуляри).

състояние на администрацията и степента на въведени електронни административни услуги за гражданите и бизнеса показват, че към края на 2016 г. постигнатото по въвеждане на е-управление в България изостава чувствително спрямо общата европейска рамка за развитие в тази област. Преди началото на дейността на Държавната агенция „Електронно управление“ (декември 2016 г.) не са били осъществявани единна координация и планиране на дейностите по въвеждане на е-управление в страната. Същевременно е налице асинхрон в степента на ангажираност и готовност на отделните администрации за извършване на реинженеринг на процесите и оптимизиране на информационните и комуникационни системи за тяхната реализация във връзка с въвеждане на е-управление.

Извършената през 2017 г. инвентаризация на информационните ресурси на държавната администрация установи, че в държавната администрация на централно и териториално ниво към 31.12.2017 г. се поддържат общо 17 797 регистъра. От тях 15 013 са свързани с предоставянето на административни услуги. Не са налични общоприети единни стандарти, практики и механизми за проверка и гарантиране на достоверността, сигурността и актуалността на данните. Това създава несигурност в достоверността на информацията, съдържаща се в съответните регистри. Друг проблем при поддържането на регистрите е, че част от данните не са въведени в съответните регистри или са въведени до определен период и др. В една и съща предметна област и за един и същи информационен обект се поддържат повече от един брой регистри от министерствата, от второстепенните разпоредители с бюджет към тях и от териториални администрации. Наблюдават се различия при поддържането на регистри, в които се вписва информация за един и същи обект от различни администрации.

От водените на централно ниво 1236 регистъра, свързани с предоставяне на услуги, 15% са с програмни интерфейси за достъп до базите данни и обмен на данни. Останалите регистри се поддържат основно във формат xls/xlsx, doc/docx, pdf, в малко от случаите – в html, или има данни, че се водят на хартиен или електронен носител, но не и точния формат. От идентифицираните 15 962 регистъра на териториалната администрация близо 5% се водят само на хартиен носител, а над 80% са в xls/xlsx, doc/docx, pdf, или други формати, които не позволяват електронен обмен на данни.²⁴

Значителната повтораемост и несъответствия във форматите и съдържанието на данните, съдържащи се в регистрите и системите на различните администрации, възпрепятстват успешното реализиране на оперативна съвместимост и предоставянето на КАО по електронен път. Това налага да продължи работата по структуриране, коригиране и стандартизиране на данни, регистри и процеси за постигане на необходимите условия за взаимодействие и сътрудничество между администрациите, предоставящи административно обслужване.

С внедряването на допълнителни функционалности към услугата за електронна препоръчана поща от 2018 г. значително са подобрени възможностите на потребителите да достъпват личните си данни, които се обработват от администрациите. Въпреки наличието на технологични решения, институциите все още срещат значителни трудности при оптимизирането на процесите по предоставяне на електронни административни услуги и при прилагане на принципа за служебен обмен на вече събраните данни на потребителите на услуги. Същевременно очакванията на потребителите за по-добри, по-бързи и по-достъпни ЕАУ нарастват.

²⁴ Концепция за регистрова реформа

Настоящият стратегически документ отчита необходимостта за приемственост и надграждане на вече внедрените решения. По отношение на бази данни, специализирани продукти, системен и приложен софтуер следва да се вземат под внимание вече разработените, наличните и внедрените такива, което ще оптимизира разходите за разработване на нови системи. С осъществявания от 2017 г. контрол от страна на ДАЕУ същият принцип се прилага и за наличния хардуер и цялостно по отношение на заявените като налични от административните органи информационни ресурси.

1.1. Институционална рамка

Със Закона за електронното управление и ПМС № 274 от 28.10.2016 г. е създадена Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), която отговаря за стратегическото и бюджетно планиране и развитие на хоризонталната политика за е-управление, както и за развитието и поддръжката на техническата инфраструктура, информационните центрове и комуникационната мрежа на администрацията.

До 2016 г. дейностите за развитие на електронното управление са концентрирани в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС), а политиката в областта на предоставянето на административни услуги в Съвета за административната реформа и администрацията на Министерския съвет. След създаването на ДАЕУ реализирането на политиките за е-управление се извежда на приоритетно, национално равнище. Агенцията е правопреемник на дирекция „Електронно управление“ в МТИТС и на Изпълнителната агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ към министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

Държавна агенция „Електронно управление“ има функции по:

- провеждане на държавната политика в областите е-управление, електронни удостоверителни услуги, електронна идентификация, мрежова и информационна сигурност, инфраструктурата за пространствена информация и информацията от общественния сектор в отворен машинночетим формат;
- издаване, налагане и контрол на методически указания, правила и добри практики за е-управление;
- стратегическо планиране и законодателни инициативи;
- бюджетно планиране и контрол на разходите за е-управление и ИКТ;
- координация на дейностите и проектите за е-управление и ИКТ по области на политики;
- поддържане на централизирани регистри за нуждите на електронното управление;
- развитие на информационни центрове, държавен хибриден частен облак и комуникационната мрежа на държавната администрация.

Държавната агенция „Електронно управление“ е отговорна за осъществяване на сътрудничеството по въпросите на е-управлението с компетентните органи на другите държави членки на ЕС, с институциите на ЕС и с други международни организации.

1.2. Правна рамка

Предизвикателство по отношение на правната рамка за страната е наличието на множество действащи нормативни актове, между които по отношение на е-управлението има случаи на несъответствия или несъгласуваност с актове от по-висок ранг.

Основната законодателна инициатива, предшестваща настоящата актуализация на Стратегията, е изменението и допълнението на Закона за електронното управление от 2016 г.²⁵, с което към Министерския съвет се създава Държавна агенция „Електронно управление“. Измененията в ЗЕУ също така налагат промени в съществуващата и създаване на нова подзаконова нормативна уредба:

- приета е Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги²⁶;
- изменени и допълнени²⁷ са: Наредбата за вътрешния обмен на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите, включително с ново заглавие – Наредба за обмена на документи в администрациите; Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите; Наредбата за Административния регистър; Правилникът за прилагане на Закона за електронната идентификация; Наредбата за дейността на доставчиците на удостоверителни услуги, реда за нейното прекратяване и за изискванията при предоставяне на удостоверителни услуги; Наредбата за обхвата и методологията за извършване на оценка на въздействието;
- приета е Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), чиято законова делегация е чл. 3, ал. 2 от Закона за киберсигурност. С постановлението за приемане на НМИМИС е отменена Наредбата за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност.

Съществуващата нормативна уредба създава императивно изискване за прилагането на политиката за е-управление в администрацията. Актуализирани са действащи и са разработени нови нормативни актове и модели, свързани със: достъпа до пространствени данни, достъпа до обществена информация, електронната идентификация, електронните документи и електронните удостоверителни услуги, киберсигурността, обмена на документи в администрацията, търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, Националния архивен фонд, електронната търговия, личните документи, електронните съобщения, платежните услуги и платежните системи, кадастъра и имотния регистър, застраховането, както и АПК.

В обхвата на приложното поле на нормативната рамка за е-управление влизат и две нови категории доставчици на административни услуги – лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги.

Активната дейност на ДАЕУ доведе до съществени изменения и допълнения в нормативната уредба, засягаща:

- основните роли и отговорности на всички участници в процесите на реализация на политиката на е-управление и системата за управление на процесите по е-управление;

²⁵ обн. ДВ, бр. 50 от 2016 г.

²⁶ ПМС № 3 от 9 януари 2017 г.

²⁷ ПМС № 3 от 9 януари 2017 г.

- прилагането на служебното начало при предоставянето на административни услуги, вкл. чрез въвеждането на нормативни изисквания за достъп до данни от регистри на държавната администрация;
- електронизирането на услугите на администрацията и трансформирането на удостоверителните услуги във вътрешни административни услуги – приети са решения на Министерския съвет (Решение № 338/2017 г. и Решение № 496/2017 г.), с които администрациите са задължени да преустановят изискването от гражданите и бизнеса на 12 удостоверения при предоставянето на административни услуги;
- ограничаването на административните режими и регулации и целево планиране на ресурси за ускорена цифровизация на масивите от данни, поддържани единствено на хартиен носител;
- въвеждането на изцяло електронен документооборот между администрациите чрез утвърждаване и налагане на единен технически протокол за обмен на електронни документи като стандарт за всички административни органи;
- задължителното прилагане на изискванията за мрежова и информационна сигурност и за оперативна съвместимост от всички административни органи, организациите, предоставящи обществени услуги и лицата, осъществяващи публични функции;
- обвързването на разходите за ИКТ с разходите за предоставяне на електронни административни услуги чрез осъществяване от страна на ДАЕУ на контрол върху разходите на администрациите за е-управление и ИКТ. Контролът се извършва чрез съгласуване на тригодишните бюджетни прогнози, проектобюджетите, текущи и годишни отчети на административните органи;
- контрол от ДАЕУ, регламентиран в ЗЕУ, върху технически спецификации за проекти и дейности в областта на е-управлението и ИКТ, изработени от различни администрации с цел налагане на общи изисквания към всички информационни системи, интеграция с поддържаните от ДАЕУ хоризонтални и централизирани системи, изисквания за създаването на резервни копия и други;
- осъществяването на информационно-комуникационна свързаност между администрациите.

1.3. Технологична рамка

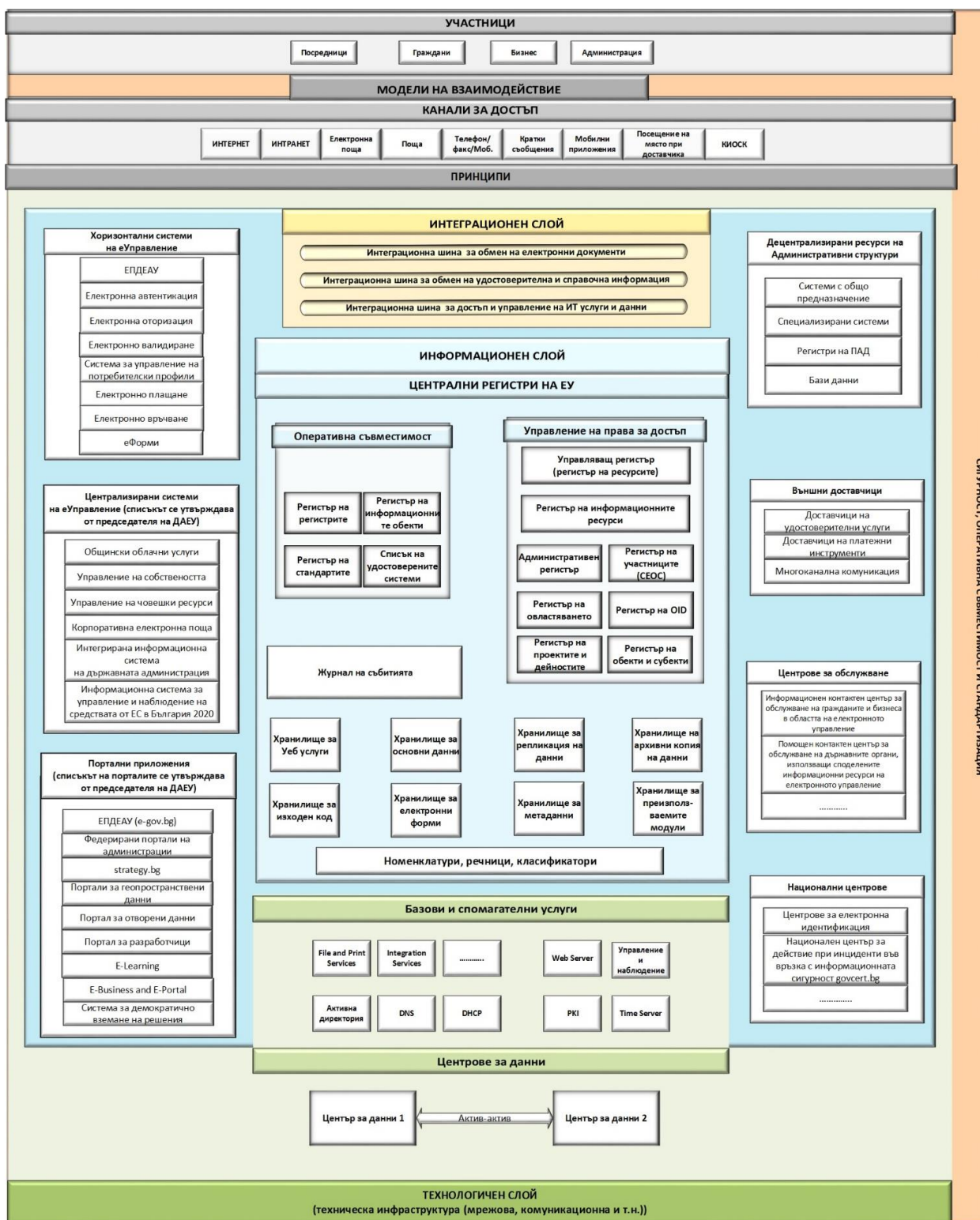
Развитието на е-управлението в България се базира към момента на: внедряване и надграждане на информационни и комуникационни инфраструктури и системи; модернизация на администрациите на изпълнителната и съдебната власт с оборудване, ИКТ, разработване на интернет страници и портали за предоставяне на информация и услуги; предлагане и предоставяне на електронни административни услуги чрез мобилни устройства, посредством които е възможно заявяване, заплащане и предоставяне на услугите; обучения на служителите в администрациите по цифрови умения и ИКТ.

Основните ресурси в структурата на е-управлението са разделени в следните слоеве:

- участници в електронното управление;
- канали за достъп – многоканален слой за достъп до е-услуги;

- информационен слой, в който са групирани:
 - хоризонтални системи;
 - централизирани системи;
 - регистри и бази данни;
 - портални приложения;
 - децентрализирани ресурси на административните органи и техните структури;
 - национални центрове, свързани със информационна сигурност, центрове за електронна идентификация и други нормативно регламентирани;
 - центрове за обслужване на клиенти (кол центрове);
- интеграционен слой, който отговаря за оркестрацията между отделните нива на взаимодействие и обхваща:
 - интеграционна шина за обмен на електронни документи;
 - интеграционна шина за обмен на удостоверителна и справочна информация;
 - интеграционна шина за достъп и управление на ИТ услуги и данни;
- технологичен слой, отговарящ за разполагането на техническата инфраструктура, върху която функционират всички изброени по-горе ресурси и чието задължение е да осигури надеждна и отказоустойчива среда за предоставяне на услугите на е-управлението в режим 24/7.

Фигура. 2 Основни ресурси на е-управлението



СИГурНОСТ, ОПЕРАТИВНА СЪВЕСТИМОСТ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Описаните на фигурата ресурси ще бъдат развивани както функционално, така и технологично.

Оперативната съвместимост обхваща всички слоеве, които оказват въздействие върху предоставянето на е-услуги.

Слоевите на оперативната съвместимост са:

- правна оперативна съвместимост – при подготовката или изменението/допълнението на нормативни и административни актове, регламентиращи процеси по предоставяне на е-услуги, организациите трябва да осигуряват проверка относно изискванията за оперативна съвместимост с цел синхронизация и премахване на пречки за предоставяне на услугите по електронен път. Трябва да се има предвид цялото законодателство, свързано с обмена на данни, включително законодателството за защита на личните данни, като всички нормативни актове трябва да се приведат в съответствие с принципите на ЗЕУ;
- организационна оперативна съвместимост – организациите трябва да документират своите работни процеси и да определят как тези процеси ще си взаимодействат при предоставянето на е-услуги, обаче без да се дублират работни процеси, които се реализират от други организации;
- семантична оперативна съвместимост – използване на съгласувани процеси и методологии за разработване на семантичните активи за оперативна съвместимост;
- технологична оперативна съвместимост при разработването на информационни системи/е-услуги.

Чрез реализацията на национална схема за електронна идентификация ще бъдат постигнати следните цели:

- удовлетворяване на нуждата от централизирана електронна идентификация (е-идентификация) на физическите лица във виртуална среда, която да позволява лесна и надеждна проверка на идентичността им при максимална сигурност (високо ниво на осигуреност според изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 г.);
- осигуряване на гъвкави възможности за издаване на удостоверения за е-идентификация върху разнообразни носители за гражданите и в България и в чужбина с цел намаляване на разходите и постигане на максимално разпространение;
- технологично обезпечаване на идентификацията, което да позволи електронно гласуване от дистанция;
- създаване на условия за участие в Европейската инициатива за трансгранична е-идентификация.

Едни от основните градивни елементи за осигуряване на е-управление – споделените ресурси на е-управление²⁸, представляващи съвкупност от инженерно-техническа инфраструктура, единна електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ), интернет/интранет, центрове за данни и ДХЧО – се създават и развиват от ДАЕУ и се използват споделено от всички административни органи.

Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на администрацията и за нуждите на националната сигурност и отбраната е интегрирана мрежа, собственост на

²⁸ Системите и решенията за е-управление трябва да отговарят на утвърдени международни стандарти и да са максимално независими от конкретни операционни системи, платформи, технологии, софтуер и доставчици. Такива стандарти са: International Organization for Standardization (ISO); Internet Engineering Task Force (IETF); United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business; Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS); World Wide Web Consortium и др. Режимът на регистрация трябва да е свободен, доколкото се изисква стандартен формат на информацията.

държавата и управлявана от нея с точки на достъп в 28-те областни града и в отделни общини. Тази мрежа пренася едновременно данни, глас и видео с определено качество, като осигурява постоянно обслужване и управление на услугите в реално време. Използваните в ЕЕСМ технологии позволяват виртуално да се обединят в единна национална информационна инфраструктура мрежите на министерствата, ведомствата и местната администрация, като се запази тяхната информационна самостоятелност, автономното им управление и се изключи всяка форма на нерегламентиран достъп до пренасяната информация.

Надграждането, поддържането и развитието на ДХЧО е основна инфраструктурна мярка за реализиране на стратегическите цели на е-управлението. Услугите, предоставяни чрез него, са насочени към подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса, мащабна рационализация на административните процеси и услуги и осъществяването им по различни канали.

Консолидацията на ресурсите чрез технологии за виртуализация и облачни услуги е ефективен подход, който се използва в частния сектор, но едва 6% от администрациите ползват подобни технологии. С въвеждането на облачни технологии предизвикателство пред администрацията е предприемане на необходимите действия към мигриране/прехвърляне на нейните информационни ресурси в ДХЧО. Миграцията към инфраструктурата на облака следва да се извършва след задълбочен анализ и реалистичен тестов период. При това процесът на миграция следва да отчита необходимостта – финансова, технологична и изискванията за информационна сигурност – част от информационните ресурси да останат в досегашните си помещения или да бъдат ко-локирани в наличните центрове за данни. Чрез изграждането и въвеждането в експлоатация на ДХЧО се обхващат дейности, свързани със:

- осигуряване на централизирана ИКТ инфраструктура;
- намаляване на разходите на администрациите за използване на лицензен софтуер чрез предоставянето му като облачна услуга;
- предоставяне на услуги от типа IaaS, SaaS, PaaS²⁹;
- в дългосрочен план – Government-as-a-Service, Government-as-a-Platform.

Към настоящия момент всички административни структури инвестират самостоятелно и некоординирано за да развият собствена ИКТ инфраструктура, като срещат множество затруднения при поддръжката, обновяването и разширяването на капацитета, особено при внедряването на нови софтуерни проекти и електронни услуги. С изграждането на ДХЧО се постига значителна икономия от мащаба, консолидират се ресурси, централизира се поддръжката на споделените ресурси, оптимизират се инвестициите в техническа инфраструктура и разходи за поддръжка.

Реализацията на досегашните проекти за е-управление среща няколко предизвикателства:

- ограничения, наложени от нормативната уредба (специални закони, подзаконовни нормативни актове към тях и др.), които противоречат на ЗЕУ;
- ограничения в системните и приложните архитектури на информационните системи, които не са проектирани, изградени и внедрени за предоставяне на автоматизирани услуги и информация по електронен път към външни системи. Ограниченията са свързани с недостатъчната мащабируемост,

²⁹ Инфраструктура като услуга, Софтуер като услуга, Платформа като услуга

невъзможността да се осигури информационна сигурност и контролиран достъп, а често и с технологична невъзможност да се предоставят онлайн интерфейси за външно ползване поради използването на морално остарели развойни технологии;

- липса на структурирана информация на държавно ниво, която да послужи за анализ и приоритизиране на автоматизацията и интеграцията на системите, на база взаимозависимостите на системите и предоставяните чрез тях услуги;
- липса на реализирани механизми за удостоверяването на точното време на заявяване и получаване на електронни административни услуги.

Предприети са следните инициативи:

- изграждане на национален портал за пространствени данни за предоставяне на услуги с пространствени данни на национални и европейски потребители и връзка с европейския гео-портал. Осигурява се публичен достъп за споделяне на оперативно съвместими пространствени данни, в съответствие с европейските стандарти и директивата за създаване на инфраструктура за пространствена информация в Европейската общност (INSPIRE);
- изграден е Единен портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg);
- създадена е Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) за осигуряване на публичност, наблюдение и контрол върху организацията и дейността на държавната администрация за постигане на ефективност в нейната работа (<http://iisda.government.bg>);
- изграден е eIDAS възел – точка за свързване, част от архитектурата за оперативна съвместимост на е-идентификация, за трансгранично удостоверяване на автентичността на лица, като е в състояние да разпознава и обработва или препраща предавания на данни към други възли, с което дава възможност на националната инфраструктура за е-идентификация Д на една държава членка да се свързва с националната инфраструктура за е-идентификация на други държави членки. (Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/1501);
- изграждане на базовите регистри на електронното управление.

Интеграционният слой за обмен на достоверителна и справочна информация осигурява използването на вече налични данни в системи на първични администратори на данни и реализирането на принципа за еднократно събиране и многократно използване на информацията (служебен обмен на данни). Интеграцията и подобряването на качеството на данните, обработвани от административните структури и оперативната съвместимост между съществуващите и изгражданите системи, е все още незавършен процес. Осигурена е свързаност на част от регистрите в държавната администрация (70 регистри, поддържани от ПАД към 2018 г.). Изградени са хоризонталните системи на е-управление при спазване на необходимите изисквания/мерки за постигане на високо общо ниво на мрежова и информационна сигурност. Те включват системи за: идентификация, автентификация, оторизация, електронни форми, валидиране, плащане и връчване при гарантиран интегритет на данните, киберзащита, защита на данните на потребителите и др.

Европейската рамка за оперативна съвместимост предвижда eIDAS възлите да играят централна роля във взаимното свързване на схемите за е-идентификация на

страните членки на ЕС. Необходимо е да се гарантира дългосрочна устойчивост на трансграничната инфраструктура за цифрови услуги и да се предприемат допълнителни действия за ускоряване на трансграничното използване на е-идентификация и удостоверителните услуги.

Премахването на съществуващите бариери пред трансграничната употреба на използваните в отделните държави членки средства за електронна идентификация за удостоверяване на автентичност при ползването на обществените услуги ще гарантира, че достъпът до трансгранични онлайн услуги, предоставяни от държавите членки, се осъществява при сигурна електронна идентификация и сигурно електронно удостоверяване на автентичност.

За преодоляване на проблемите по поддържането на регистрите в държавната администрация и служебния обмен на информация, идентифицирани при инвентаризацията на информационните ресурси, в рамките на проект на Администрацията на Министерския съвет, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ е разработена Концепция за регистрова реформа. Концепцията се базира на информацията от инвентаризацията на регистрите в администрацията, събрана при посещения в над 3700 локации на централната и териториалната администрация, и на изготвен анализ и оценка за състоянието на регистрите в държавната администрация. Концепцията за регистрова реформа е насочена към регистрите на всички централни и териториални администрации, с изключение на тези, които съдържат класифицирана информация. Тя определя целите, принципите, обхвата, етапите и областите на подобрене, като мерките по нейната реализация се съдържат в Пътната карта за изпълнение на Актуализираната стратегия за е-управление.

Основната цел на регистровата реформа, според Концепцията, е да *оптимизира организацията на регистрите в държавната администрация, така че да се гарантира: поддръжката на регистрите с възможно най-малко разходи; служебният обмен на информация и данни за предоставяне на качествени услуги; възможността за предоставяне на услуги, базирани на регистрите от други административни органи; качеството, пълнотата и сигурността на данните.*

Регистровата реформа ще се реализира съобразно следните принципи:

- една предметна област – един регистър;
- прилагане на принципа „Само веднъж“;
- дигитализация;
- функционално разделение;
- безплатно предоставяне на данни;
- контрол над собствените данни;
- отворени данни;
- технологична неутралност.

1.4. Модели на взаимодействие между участниците в е-управлението

Моделите на взаимодействие между участниците в електронното управление са:

- „Администрация – Гражданин“ (А-Г) – модел на взаимодействие в електронна среда на отношенията между администрация (в ролята на доставчик на електронни административни услуги) и гражданин (в ролята на

потребител на електронни административни услуги) при предоставянето на ЕАУ;

- „Администрация – Бизнес“ (А-Б) – модел на взаимодействие в електронна среда на отношенията между администрацията (в ролята на както на доставчик на електронни административни услуги, така и в ролята на потребител на електронни административни услуги) и бизнеса (в ролята както на потребител на ЕАУ, така и в ролята му на доставчик на електронни административни услуги) при предоставянето на ЕАУ. В тази група са включени и организациите с нестопанска цел;
- „Администрация – Администрация“ (А-А) – модел на взаимодействие, който определя правилата и процесите в електронна среда на отношенията между различните АО. Обхваща вътрешните електронни административни услуги, които представляват административни услуги, които един административен орган предоставя на друг, за осъществяване на неговите правомощия;
- Държава членка на ЕС – държава членка на ЕС – комуникационен канал, предоставящ възможност за транснационален достъп до електронни услуги между държавите членки на ЕС.

1.5. Международно измерение на електронното управление в Република България

За периода 2017-2018 година Република България се изкачва от 50 на 49 позиция спрямо периода 2015-2016 г. според Глобалните доклади за конкурентоспособност³⁰ на Световния икономически форум за конкурентоспособността на икономиките В изчисляването на глобалния индекс на конкурентоспособността участва т.нар. първи стълб „Институции“, който изследва институционалната, правната и административната среда, в рамките на която си взаимодействат гражданите, бизнесът и администрацията. Нивото на взаимодействие определя качеството, ефективността и ефикасността на администрацията и публичните институции и пряко оказва влияние върху конкурентоспособността и социално-икономическото развитие.

В проучването за електронното управление, провеждано от Организацията на обединените нации³¹, в периода 2016-2018 г. за страната ни е отчетено положителното развитие като от 52-ро място през 2016 г. достига 47-мо през 2018 г. измежду 193-те държави-членки на организацията. Най-значителното подобрене в показателите на България е в състоянието на електронно предоставяните услуги – с 35%. Подобриеното в е-участието е с 25%, а подобриеното в телекомуникационната инфраструктура, както и това в човешкия капитал са средно с около 3%.

Според данните от „Бенчмарк за електронно управление през 2018 г.“³² България се характеризира с ниско ниво на цифровизация и средно ниско ниво на проникване, поради което е включена в сценария за неконсолидиран eGov, при който страните не използват напълно възможностите на ИКТ. Независимо от това, нивото на проникване в България, въпреки че е по-ниско от европейската средна стойност, е едно от най-високите за страните от неконсолидираните eGov.

Резултатите от последното измерване на Индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, публикувани от ЕК през юни 2019 г.,

³⁰ The Global Competitiveness Report 2017 - 2018

³¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

³² <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a49e4e0e-f388-11e8-9982-01aa75ed71a1>

показват, че спрямо страните от ЕС България се нарежда на последно 28-мо място. По отношение на показателя „Цифрови обществени услуги“ страната ни се нарежда на 25-то място сред държавите от ЕС, което все още е под средното за ЕС, но се работи в посока доближаване до средното ниво. Страната ни се представя много добре при предоставянето на цифрови обществени услуги на бизнеса, като е подобрила ефективността си от предходната година и постига 96 от 100, което е доста над средното за ЕС (85 от 100). Броят на потребителите на електронно правителство също се е увеличил от предходната година, като според данните отчетени в доклада, 61% от потребителите на интернет са изпращали формуляри онлайн, което е почти в съответствие със средната стойност за ЕС от 64%.

По отношение на показателя „Свързаност“ България се нарежда на 25-то място, което е с едно място по-назад от миналата година, но независимо от това разпространението на мобилните широколентови мрежи е нараснало значително с 10 процентни пункта, за да достигне 97%, което е малко над средния за ЕС от 96%.

Навлизането на високоскоростен широколентов достъп се е увеличило значително до 43%, което е малко над средното за ЕС ниво от 41%.

1.6. SWOT анализ

Силни страни	Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> ▪ създадена институционална рамка за реализация на политиката за е-управление (ДАЕУ, Експертен съвет за интеграция на информационните ресурси и др.); ▪ изготвени част от стратегиите по области на политики, като Секторна стратегия за развитие на електронното управление в Агенция „Митници“ - „е-митници 2016-2025 г.“ и Пътна карта с мерки към нея; Стратегия за развитие на е-управлението в Националния осигурителен институт (НОИ) „е-осигуряване” 2018-2023 г. и пътната карта за нейното изпълнение; Стратегия за въвеждане на електронно управление и електронно правосъдие в сектор „Правосъдие” 2014-2020 г. и Пътна карта с мерки към нея; ▪ разработени: Единен портал за електронни административни услуги (https://egov.bg), Портал за отворени данни на Република България (http://opendata.government.bg/); ▪ реализирана Интегрирана информационна система на държавната администрация, осигуряваща публичност, наблюдение, по-голяма отчетност и контрол върху организацията и дейността на администрацията за постигане на ефективност и ефикасност в нейната работа; ▪ създаден Единен модел за предоставяне на електронни административни услуги чрез използване на хоризонталните системи на е-управление; ▪ България изпреварва средните нива за ЕС от 59% на използване на „отворени данни“ и достига 76%; ▪ България се доближава до средните нива на ЕС за фиксирано 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ недостатъчно ориентиран към потребителя процес на административно обслужване; инвестициите са насочени към технологиите, а не „следват“ потребителя; ▪ администрациите проектират, внедряват и предоставят административни услуги некоординирано с останалите администратори на данни, като утвърждават необходимостта потребителят със собствени усилия и средства да набавя изискваните от доставчика на услугата допълнителни данни от други администрации; ▪ затруднен е междуведомственият обмен с регистрите, поддържани от първичните администратори на данни, както и като цяло между информационните системи на администрацията и публичните институции – незадоволително равнище на оперативна съвместимост; ▪ от регистрите на централната администрация само 15 % могат да предоставят данни по електронен път. За териториалната администрация процентът е чувствително по-нисък; ▪ некоординираното и нестандартизираното разработване, внедряване и използване от администрациите и публичните организации на несъвместими ИКТ, което възпрепятства постигането на ефективно и ефикасно е-управление; ▪ не се спазва задължението от страна на администрациите, лицата, осъществяващи публични функции или организациите, предоставящи обществени услуги, да не изискват от гражданите и бизнеса представянето или доказването на вече събрани или

<p>широколентово покритие (95% при средно ниво за ЕС 98%) и NGA („достъп до следващо поколение“) покритие (74% при средно ниво за ЕС – 76%.</p>	<p>създадени данни, а да ги изискват служебно от първичния администратор –ниска степен на служебен обмен на данни;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ грешно разбиране за електронни административни услуги като за поддържане на данни в електронен вид и изпращане на сканирани документи по електронна поща; ▪ все още преобладава предоставяне на услугите на ниво 2 – едностранна комуникация: електронен достъп до формуляри; ▪ липсват структуриран анализ и критерии за подбор на приоритетни административни услуги и тяхното електронизиране; ▪ съществуват противоречия в отделни нормативни актове по отношение на е-управлението; ▪ използват се различни средства за електронна идентификация за достъп до електронните услуги; ▪ противодействие от страна на администрации и отделни техни структури за прилагане на изискванията на законодателството в областта на е-управлението и административното обслужване по електронен път.
<p>Възможности</p>	<p>Заплахи</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ оптимизация на ресурси и процеси и изпълнение на принципа „потребителя в центъра на административното обслужване“; ▪ постигане на транснационална оперативна съвместимост и „трансгранични електронни публични услуги“ за развитие обществото и бизнеса в рамките на единния пазар; ▪ промяна на организационната култура на администрацията и публичните институции; ▪ повишаване на квалификацията и цифровите компетенции на заетите в публичния сектор; ▪ превръщане на администрацията в партньор на гражданите и 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ продължаваща съпротива и липса на мотивация от страна на администрацията за цифрова трансформация на моделите и процесите на функциониране на публичните институции; ▪ конюнктурно и/или политически мотивирано ограничаване на ресурсите за изпълнение на политиката по е-управление (финансови и човешки); ▪ динамика в нормотворческите процеси на страната – неустойчива и непредвидима правна среда; ▪ непостигане на целите на стратегиите по области на политики, плановете и програмите на администрациите и публичните

<p>бизнеса и повишаване на общественото доверие към институциите, което е предпоставка за повишаване на качеството на демократичния процес;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ насърчаване на икономическия растеж и подобряване на социално-икономическите показатели чрез подобряване на средата за правене на бизнес и създаване на възможности за повишаване на качеството на работната сила;▪ оптимизация на публичните разходи вследствие въвеждането на е-управление и по-ефективно използване на публичен ресурс, включително пренасочването му към реализация на други държавни приоритети.	<p>институции за реализация на е-управлението;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ изоставане от динамиката на глобалното развитие на ИКТ – неспособност на администрацията и на публичните институции като цяло да се адаптират към технологичните промени.
--	--

II. Европейска рамка

Европейската комисия (ЕК) работи активно за модернизация на публичните администрации, за постигане на оперативна съвместимост и улесняване на взаимодействието между администрациите, гражданите и бизнеса. Комисията залага на общото разбиране, че публичните услуги в различните държави членки не следва да се развиват изолирано, а да се търсят механизми за постигане на оперативна съвместимост. Оперативната съвместимост се явява ключов фактор и означава ефективно взаимодействие между компонентите на средата – устройства, мрежи, бази данни – и страните в процеса – доставчици и потребители на услуги. Поради това през 2010 г. е разработена и обявена „Европейската рамка за оперативна съвместимост“, която е актуализирана през 2017 г.³³.

Усилията на ЕК са насочени към ускоряване на процеса на цифрова трансформация на публичните администрации и предоставяните от тях услуги. Съгласно редица анализи^{34,35,36,37} е-управлението подпомага административните процеси, като същевременно подобрява качеството на услугите и увеличава вътрешната ефективност в публичния сектор. ЕК очаква чрез дигиталните технологии, като интегрирана част от стратегиите за модернизация и цифрово трансформиране на публичните администрации и услуги, да се открият значителни допълнителни икономически и социални ползи.

Вследствие на предприетите инициативи, през 2016 г. ЕК представи План за действие на ЕС за електронно управление през периода 2016-2020 г.³⁸, който да служи като катализатор за координиране на усилията на публичния сектор във връзка с модернизацията и ресурсите в областта на е-управлението. Планът очертава дългосрочната визия и стратегическите цели за постигане на значителни ползи за гражданите, бизнеса и самата публична администрация в държавите членки.

Важен тласък в цифровата трансформация на публичните администрации ще даде реализирането на Единната цифрова платформа в изпълнение на Регламент (ЕС) 2018/1724 от 02 октомври 2018 г. Платформата ще улесни гражданите и предприятията да упражняват своите права и изпълняват задълженията си в рамките на вътрешния пазар, като осигури единна входна точка за достъп до качествена информация, онлайн административни процедури и услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми. По отношение на процедурите, в срок до края на 2023 г. държавите – членки на ЕС, следва да осигурят предоставянето на 21 ключови административни процедури изцяло онлайн както за потребителите в техните собствени държави, така и за трансграничните потребители, при прилагане на принципа „само веднъж“.

Европейската комисия стартира няколко инициативи, свързани с приложението на иновативни технологии на всички нива, вкл. публичната администрация. В Заключенията на Европейския съвет от октомври 2017 г.³⁹, в частта Цифрова Европа се акцентира върху необходимостта от приложение на възникващите тенденции, включително изкуствен интелект и технологии с блокчейн, като в същото време се гарантира високо ниво на защита на данните, цифрови права и етични стандарти.

³³ Актуализация е планирана за 2016 г.

³⁴ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/mid-term-evaluation-e-government-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020>

³⁵ Препоръка на Съвета относно стратегиите за цифрово управление, ОИСР, 2014 г.

³⁶ Доклад за напредъка на електронното управление в ЕС, 2014 г.

³⁷ Доклад за напредъка на електронното управление в ЕС, 2015 г.

³⁸ COM (2016) 179 final

³⁹ <https://www.consilium.europa.eu/media/21620/19-euco-final-conclusions-en.pdf>

В своето Съобщение „Изкуствен интелект за Европа“⁴⁰ Европейската комисия изрично подчертава огромния потенциал на изкуствения интелект. Посочва се, че това е технология, която може значително да подобри предоставянето на публични услуги, чрез възможностите за обработка на огромни масиви от данни, оптимизиране на услугите за търсене, гласови асистенти, лицево разпознаване и др. От друга страна, се акцентира и на ролята на публичните органи при отварянето на големи масиви от данни, които реално запазват технологии като изкуствения интелект.

Европа може да играе водеща роля в прилагането на блокчейн като технология с голям потенциал за иновации. На 10 април 2018 г. 22 държави членки на Европейския съюз, вкл. България, подписаха Декларация за сътрудничество в Европейското пространство за Блокчейн. Това е политическа европейска инициатива, която цели да направи Европа лидер в изграждането и използването на блокчейн инфраструктура. В тази връзка се създаде партньорство, което да обедини усилията за изграждане на европейската публична блокчейн инфраструктура, която да отговаря на определен набор от условия и стандарти.

III. Принципи на е-управление

Всички предприети и предстоящи инициативи в областта на е-управление следва да съблюдават следните основни принципи^{41 42}:

- цифрово по подразбиране: публичните органи и администрации следва да предоставят услуги по електронен път (включително машинночетима информация) като предпочитан вариант (като все пак запазят и другите канали за онези, които не са свързани към интернет по собствена воля или по необходимост). Също така, публичните услуги следва да се предоставят чрез единно звено за контакт или обслужване на едно гише по различни канали;
- еднократно събиране и създаване на данни (принцип „само веднъж“): публичните органи и администрации трябва да гарантират, че гражданите и бизнеса предоставят еднократно една и съща информация на публичните органи и администрации. Различните публични администрации, както и звената в рамките на една администрация следва да предприемат съответните действия, ако това е разрешено, вътрешно да използват повторно тези данни и информация, като надлежно се спазват правилата за защита на личните данни, така че да не се поражда допълнителна тежест за гражданите и бизнеса. В изпълнение на този принцип административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, не могат да изискват от гражданите и организациите предоставянето или доказването на вече събрани или създадени данни;
- неприкосновеност на личността и личния живот по подразбиране: всички инициативи следва да се основават на правната рамка за защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот още на етапа на проектиране на е-услуги;
- приобщаване и достъпност: публичните органи и администрации следва да проектират електронни публични услуги, които по подразбиране са приобщаващи и отговарят на различни нужди, като нуждите на възрастните хора и на хората с увреждания⁴³;

⁴⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237&from=EN>

⁴¹ План за действие на Европейския съюз (ЕС) за електронно управление 2016 – 2020 г.

⁴² <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/contributions-and-preliminary-trends-public-consultation-egovernment-action-plan-2016-2020>

⁴³ Директива (ЕС) 2016/2102 от 26 октомври 2016 година относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественния сектор

- отвореност и прозрачност: публичните органи и администрации следва да споделят информация и данни помежду си и да дават възможност на гражданите и бизнеса за достъп, контрол и поправка на отнасящите се за тях данни, с оглед да контролират тяхната актуалност и коректност; да дават възможност на потребителите за наблюдение на административните процеси, от които са обхванати; да включват заинтересовани страни (като предприятия, изследователи и юридически лица с нестопанска цел) в проектирането и предоставянето на услуги;
- трансграничност по подразбиране: публичните органи и администрации следва да осигурят предоставянето на съответните електронни публични услуги в трансграничен контекст и да предотвратят възникването на по-нататъшно разпокъсване, така че да се улесни мобилността в рамките на единния пазар;
- оперативна съвместимост по подразбиране: публичните услуги следва да бъдат проектирани по такъв начин, че да функционират безпроблемно на целия единен пазар и в различни организационни системи за съхранение на данни, като се разчита на свободното движение на данни и цифрови услуги в ЕС. Оперативната съвместимост означава способността на организациите да си взаимодействат посредством обмен на данни между техните системи, базирани на ИКТ, за постигане на взаимно изгодни цели, включващи обмен на информация (включително големи данни) и знания между организациите чрез работните процеси, които те поддържат;
- надеждност и сигурност: всички инициативи следва да се основават на правната рамка за защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот, и за информационна сигурност, като съответните елементи се интегрират още на етапа на проектиране на публичните услуги. Това са важни предпоставки за засилване на доверието в цифровите услуги и за тяхното възприемане.

Европейските принципи са напълно припознати, заложи са своевременно в националното законодателство и са приложими както за изпълнението на националната, така и за политиките за е-управление по области. Съобразно текущото състояние и местните специфични условия, принципната рамката е доразвита и е със задължителен характер за прилагашите я административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги. Следва да се прилагат и следните принципи:

- поставяне на потребителя в центъра на административното обслужване⁴⁴: при проектирането на е-услугите да се отчитат нуждите, очакванията и интересите на потребителя;
- проактивно предоставяне на услуги;
- мрежова и информационна сигурност: цифровата среда да противостои на преднамерени и/или непреднамерени заплахи, да реагира на тях и да се възстановява след въздействие на заплахите; всички дейности да се основават на изискванията на нормативните актове, на стандартите и добрите практики за мрежова и информационна сигурност, като съответните елементи се интегрират още на етапа на проектиране на информационни системи (ИС) и е-услуги;
- наличност на информацията онлайн;

⁴⁴ the “User-centricity promises for design and delivery of digital public services”

- електронно уведомяване – използване на безхартиена комуникация;
- отворени данни – данните, генерирани от обществения сектор да са в отворен машинночетим формат и да са достъпни за повторна употреба;
- прилагане на подход на стандартизация – отворени формати за работа и обмен на документи, унифициране на данните и на тяхната структура, единни нормативни изисквания и индустриални стандарти към информационните системи и е-услугите;
- измеримост – използване на технологии, които позволяват измерване на качеството и количеството на услугите, за да се гарантира изпълнението на принципа: „Плащаш, колкото си ползвал“;
- съответствие с архитектурата на е-управлението – всички архитектури по области на политики и технологични решения на административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, задължително да съответстват на принципите, процесите и стандартите, залегнали в тази архитектура.

IV. Визия на електронното управление в Република България

В съответствие с европейската рамка и с принципите за прилагане на политиката за е-управление, Република България актуализира своята визия за политиката на е-управление и разшири времевия хоризонт за нейното осъществяване.

Визията на Република България в областта на електронното управление до 2023 г. обхваща:

- Трансформация на модела на предоставяне на електронни административни услуги, ориентирани към потребителя, чрез промяна на технологичните и административни процеси, които стоят зад тях, с резултат намаляване на административната тежест за гражданите и за бизнеса.
- Изграждане на модерна цифрова администрация.
- Високо ниво на мрежова и информационна сигурност.
- Високо качество на поддръжка на споделените ресурси на е-управлението.

Целта е до 2023 г. да е постигната необратима цифрова трансформация на държавната администрация в Република България.

Цифровата трансформация е процес, а не крайно състояние и като такъв налага необходимостта администрацията и публичните институции да използват в дейността си и вътрешните си работни процеси актуалните ИКТ решения, в съответствие с изискванията на потребителите и доставчиците на административни и обществени услуги.

С оглед координираното и стандартизирано разработване, внедряване и използване от администрациите и публичните организации на съвместими ИКТ, както и осигуряване на приемственост, управляемост и стабилност на системите на е-управление, е избран подходът за разработване и изграждане на единна архитектура на е-управлението, при която да бъдат избегнати грешки и да не бъдат допускани несъвместими ИКТ решения. Ресурсите, процесите и моделите на взаимодействие между тях и общата рамка на архитектурата са подробно описани в документа „Архитектура на електронното управление в Република България“.

Моделът за е-управление се разглежда съобразно динамиката на средата за функциониране на е-управлението и развитието на ИКТ при неизменно поставяне на

потребителя в центъра на резултатите. Развитието на хоризонталните и централизираните системи на електронното управление в Р България и прилагането на единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги ще предостави възможност административните услуги да се извършват изцяло онлайн при реализиране на принципа за еднократно създаване и събиране на данни. За улеснение на потребителите се предвижда и развитие и управление на други канали за достъп до административни услуги чрез различни мобилни платформи и устройства, което ги прави лесни за използване и достъпни по всяко време от всяко едно място.

Избраният подход включва интегриране и систематизиране на мерки за постигане на единната визия за реализирането на електронно управление, насочено към гражданите и бизнеса. Реализирането на този подход има за цел да бъде осигурено централизирано планиране и развитие на политиката за е-управление и засилена координация с всички участници, като бъдат избегнати възможностите за несъгласувани самостоятелни решения, които не са обвързани концептуално с настоящата Стратегия, Архитектурата на електронното управление и Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги. Ще бъде създадена необходимата организация по координация и контрол, като с оперативна координация ще бъдат натоварени на различни нива и с различен обхват на отговорности:

- Съветът за електронно управление;
- Експертният съвет за интеграция на информационните ресурси към председателя на ДАЕУ;
- Архитектурният съвет към председателя на ДАЕУ;
- Ведомствените експертни съвети към администрациите.

Очаква се към 2023 г. всеки гражданин на Р България да може да общува изцяло по електронен път с държавната администрация като получава лесно, сигурно и надеждно персонализирани административни услуги.

В съответствие с приоритетите на европейски ниво, българското електронно управление се развива дългосрочно в посока изграждането на мобилно е-управление (m-Government). Мобилното електронно управление представлява предоставянето на електронните услуги чрез мобилни платформи и устройства, което ги прави лесни за използване от потребителите и достъпни по всяко време от всяко място. Пълноценно мобилно е-управление е базирано на услуги, изцяло достъпни през мобилни приложения.

Основните предимства при изграждането на инфраструктурата на мобилното е-управление са:

- създаване на инфраструктура за управление на идентичността на мобилни устройства, без да се налагат ограничения за потребителите;
- наличие на услуги чрез мобилни устройства по всяко време, чрез използване на технологии като чатбот, изкуствен интелект и облачни услуги;
- гарантира сигурен и повсеместен достъп на всички потребители;
- постоянна актуализация – непрекъснато развитие на приложенията за надеждно и бързо взаимодействие с държавните институции, оперативна съвместимост и отворен тип интерфейс;
- стандартизация на мобилните инфраструктури в мрежовата свързаност, постигането на съвместим и ефикасен дизайн и стандартно потребителско преживяване.

Паралелно с изграждането на инфраструктурата следва да се работи по основните предизвикателства, свързани със сигурността на мобилното е-управление.

Мрежите от пето поколение (5G) ще осигурят безпроблемен мобилен високоскоростен и свръх високоскоростен интернет в целия ЕС и ще създадат предпоставки за дълбока промяна на потребителските нагласи.

Все по-отчетливо се откроява тенденция към проектиране на нови електронни услуги като „мобилни на първо място“ (mobile first) и към създаването на общоевропейска инфраструктурна стандартизация в мобилното е-управление.

Настоящата Актуализирана стратегия е основа на стратегиите по области на политики, целите и дейностите на ниво министерства, агенции, областни и общински администрации. Тези стратегии следва да бъдат насочени към създаване на условия за качествена промяна в работата на администрацията, която да допринесе за по-висока ефективност на и ориентирано към потребителя административно обслужване, по-добра информираност на гражданите и бизнеса и осигуряване на бърз и лесен достъп до административни услуги в съответните области.

Стратегията е приложима и по отношение на лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, като интегриран елемент в общия модел за е-управление.

Като отчетат приоритетите на ЕК за действие в областта на е-управлението и на основата на анализа на настоящото състояние стратегическата рамка за изпълнение на визията и националната политика в областта на е-управление са актуализирани, както следва:

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
<p>Стратегическа цел 1. Трансформиране на администрацията и публичните институции в цифрови</p> <p><i>В съответствие с европейски приоритет 1 „Модернизирване на публичната администрация с ИКТ, като се използват ключови цифрови фактори за постигане на успех“ и 2 „Осигуряване на трансгранична мобилност с оперативно съвместими цифрови публични</i></p>	<p>Специфична цел 1.1: Осигуряване на оперативна съвместимост на информационните ресурси по подразбиране</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ развитие на нормативната уредба, свързана с прилагането на е-управление ▪ нормативно регламентиране в съответни закони на информационните системи и регистри, които функционират, или които са предвидени за реализация ▪ актуализиране и прилагане на Национална рамка за оперативна съвместимост ▪ изграждане, поддържане и развитие на Националната схема за семантична оперативна съвместимост: регистри за оперативна съвместимост - Регистър на регистрите, Регистър на стандартите, Регистър на информационните обекти и Списък на удостоверените системи ▪ анализ на нуждите и текущото състояние, надграждане, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ нормативна уредба, осигуряваща прилагане на ефективно е-управление ▪ актуализирана национална рамка за оперативна съвместимост ▪ функциониращи: Регистър на регистрите; Регистър на стандартите; Регистър на информационните обекти; Списък на удостоверените системи ▪ създадени: Списък на първичните регистри; Списък на първичните администратори на данни ▪ създадени връзки между регистрите на първичните администратори на данни и публичните администрации. Формализиране на данните и на административните услуги в публичните администрации ▪ създадени; актуализирани и приложени от публичните администрации: спецификации за 	<p>ДАЕУ</p> <p>Централни и териториални администрации</p> <p>ВСС</p>

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
услуги“		<p>внедряване и поддръжане, стандартизация и унификация на системи и регистри и на възможността за обмен и интеграция на данни между тях, синхронизация на регистри и интеграция с външни системи</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ свързване на администрации към регистри за използване на вече налични данни в системи на първични администратори на данни и реализиране на принципа за еднократно събиране и многократно използване на данните ▪ при разработване и/или надграждане на информационни системи да се гарантира принципът за еднократно събиране и многократно използване на данни ▪ разработка и прилагане на стандарти и спецификации за оперативна съвместимост ▪ създаване, надграждане и поддръжка на първични и специфични регистри на 	<p>семантична оперативна съвместимост; стандарти и политики за мрежова сигурност и оперативна съвместимост, базирани на международно признати добри практики</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ надградени първични и специфични регистри в съответствие със спецификациите за семантична оперативна съвместимост ▪ разработени публични регистри за бюджетен и проектен контрол на електронното управление и на портал за достъп до ресурси за разработка на софтуерни системи за електронно управление ▪ функциониращи: публично национално хранилище и система за контрол на версиите на изходния програмен код и техническата документация на информационните системи в администрацията ▪ Надграден ЕПДЕАУ (включително за граждани с увреждания и чуждестранни 	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>административните органи и публичните институции на база предварителни анализи, стратегически документи за регистрова и административна реформа и с оглед намаляване/ограничаване на употребата на неструктурирани данни, при отчитане на специфични технологични изисквания</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ разработка на софтуер при императивно използване на готови структурни елементи с приложима функционалност за повече от един административен орган или публична институция (при разработване на софтуер за информационни системи и инфраструктура извън ДХЧО, той следва да е съвместим с облачните технологии) ▪ надграждане и поддръжка на ЕПДЕАУ (единна входна точка за всички електронни административни услуги) ▪ проверки и съгласуване на ИС за спазване на изискванията за 	граждани)	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
	<p>Специфична цел 1.2: Осигуряване на надеждност и мрежова и информационна сигурност на информационните ресурси на е-управление</p>	<p>оперативна съвместимост</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ специализирани одити за оценка на състоянието на ИС по отношение на изискването за оперативна съвместимост ▪ реализиране на технологични решения, прилагане на процедури за осигуряване на проследимост на достъпа до, обезпечаване на интегритета и сигурността на личните данни в съответствие с добрите практики и научените уроци ▪ поддръжка и използване от административните органи на основните елементи на архитектурата на мрежова и информационна сигурност ▪ разработване и реализация на системи и процедури за управление на мрежовата и информационната сигурност ▪ прилагане на минимални изисквания за мрежова и информационна сигурност ▪ прилагане на основните процеси, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ анонимизация на личните данни на граждани ▪ разработка и прилагане на политики и процедури за достъп до лични данни ▪ внедряване на сигурни технологии за обмен на данни ▪ прилагане на политики и процедури за мрежова сигурност ▪ пълно и ефективно прилагане на разпоредбите на националното законодателство в областта на киберсигурността, в частта за мрежовата и информационна сигурност 	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>свързани с мрежова и информационна сигурност</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ реализиране на утвърдени добри практики за мрежова и информационна сигурност ▪ реализиране на архитектури с интегрирани решения за сигурност по подразбиране ▪ проверки при прилагане на минимални изисквания за мрежова и информационна сигурност ▪ одити за оценка на прилаганите минимални изисквания за мрежова и информационна сигурност 		
	<p>Специфична цел 1.3: Осигуряване на цифрови решения, информационни системи и споделени ресурси на електронното управление</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ периодични анализи и оценка на информационните ресурси на е-управление на административните органи и публичните институции ▪ синхронизиране на всички проекти за е-управление чрез поддържане и развитие на единна архитектура на електронното 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ функциониращ Регистър на информационните ресурси ▪ функционираща споделена облачна инфраструктура като услуга с мигрирани административни информационни системи на административните органи и на публичните институции 	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>управление</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ прилагане на жизнения цикъл на информационните ресурси за е-управление ▪ развитие, поддръжка и предоставяне на ИТ услуги, включително инфраструктура като услуга (IaaS), платформа като услуга (PaaS), приложения (софтуер) като услуга (SaaS) ▪ поетапно преминаване към централизирана доставка на лицензи ▪ изготвяне и текущо актуализиране на планов документ за изграждане, цялостно развитие, поддръжка и управление на Държавен хибриден частен облак ▪ обединяване, надграждане и поддръжка на ресурси на ДХЧО ▪ обединяване, надграждане и поддръжка на информационни и комуникационни ресурси извън ДХЧО до мигрирането им в ДХЧО 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ гарантирана отказоустойчивост на ЕЕСМ ▪ наличен достатъчен технологичен, кадрови, контролен и иновативен капацитет за целите на електронното управление чрез реализация на функциите на единния системен оператор ▪ централизирана доставка на лицензи за нуждите на държавната администрация ▪ функциониращ интеграционен слой за целите на е-управление ▪ създаден механизъм за идентифициране и наблюдение на новите технологии , свързани с е-управление и тяхното прилагане в публичния сектор 	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<ul style="list-style-type: none"> ■ миграция, развитие, администриране и поддръжка на административни информационни системи към ДХЧО: етап I – приоритетно всички първични и национални регистри и системи, предоставящи услуги над 5 000 пъти годишно и тези, които подпомагат АО и се ползват повече от една администрация; етап II – допълнителни системи⁴⁵, както и тези, които се изграждат текущо; етап III – всички останали системи на администрацията и публичните институции с цел реализиране на Government-as-a-Service към 2023 г., включително локални за администрациите и публичните институции системи, за поддръжката на които, както и за нови такива, се преустановява финансирането от собствен бюджет; миграция, развитие, администриране и поддръжка на административни 		

⁴⁵ Системи, които са извън тези по етап I

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>информационни системи на местната администрация към ДХЧО</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ управление и развитие, включително изготвяне и текущо актуализиране на планов/и документ/и за развиване и модернизиране, на ЕЕСМ, като среда за пренос на данни и предоставяне на достъп на централните и териториалните администрации до ДХЧО и обновяване на комуникационни устройства и гарантиране на работоспособност и отказоустойчивост на ЕЕСМ ▪ модернизация, поддръжка и управление на центрове за данни, съобщителни обекти със специално предназначение и инженерно-техническата инфраструктура на е-управление ▪ развитие и обезпечаване на алтернативни решения за свързаност на административните органи и публичните институции до споделените информационни ресурси на е-управление, 		

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>различни от ЕЕСМ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ реализиране на архитектурния модел на е-управление в администрацията; развитие и управление на каналите за достъп до ЕАУ ▪ осигуряване на собствен оперативен капацитет чрез създаване и развитие на единен системен оператор за обслужване на гражданите и бизнеса в областта на е-управление, обслужване на държавните органи, използващи споделените информационни ресурси на е-управление, за действие при инциденти във връзка с мрежовата и информационната сигурност, за изграждане и поддържане на национален портал за пространствени данни ▪ разработване, удостоверяване, развитие и поддържане на информационните системи, на порталните приложения, на децентрализираните ресурси на административните органи,; 		

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ развитие и поддръжка на интеграционния слой за целите на е-управление, включително интеграционна шина за обмен на електронни документи, интеграционна шина за обмен на удостоверителна и справочна информация, интеграционна шина за достъп и управление на ИТ услуги и данни ▪ анализ, оценка, създаване, развитие, поддръжка и управление на моделите на взаимодействие на административна структура с ресурсите на електронното управление ▪ прилагане на иновативни технологии като изкуствен интелект, блокчейн, интернет на нещата, големи данни (например: използване на chatbots; разработване на пилотни електронни услуги от трето поколение, които използват машинно обучение, за да прогнозират вероятното поведение на потребителите; 		

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>анализ на възможностите за приложение на блокчейн при публични услуги от висок обществен интерес като данъчни, осигурителни и др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ създаване на механизъм за идентифициране и наблюдение на новите технологии , свързани с е-управление и тяхното прилагане в публичния сектор 		
	<p>Специфична цел 1.4: Оптимизация на работните процеси в администрацията и промяна на модела на данни за предоставяне на електронни услуги по подразбиране (Digital by default)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ извършване на сравнителни анализи (benchmarking) на процесите в рамките на една или повече администрации ▪ разработване и актуализиране на методики за създаване, определяне и оптимизиране на административни процеси ▪ анализ на състоянието, реинженеринг, мониторинг и управление на работните процеси⁴⁶, внедряване на нови, надграждане и развитие на съществуващи административни информационни системи, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ функциониращ Единен модел за заявяване, плащане и предоставяне на електронни административни услуги ▪ извършени сравнителни анализи по определени критерии (benchmarking) ▪ създаване на методология за ИТ самооценка в публичната администрация ▪ споделяне на резултатите от проведените самооценки м/у различните администрации ▪ разработени пакети от услуги на 	

⁴⁶ Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>предоставящи функционалност за реализиране на електронни услуги, с приоритет на 3 и 4 ниво, и КАО</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ развитие и поддържане на хоризонталните системи и централизираните системи на електронното управление ▪ трансформиране на удостоверителни услуги във вътрешни административни ▪ оценка, приоритизация и реализация на ЕАУ, създаване на пакети от услуги на база „епизоди от живота или бизнеса“, прилагане на жизнения цикъл на ЕАУ ▪ създаване, достъп, съхранение и управление на данни за целите на е-управление, създаване и поддържане на регистри от данни ▪ привеждане на процеси и системи в съответствие със стандарти, добри практики, нормативни и изискванията на ЕС при спазване на високи нива на МИС 	база „епизоди от живота или бизнеса“	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ намаляване/ограничаване на употребата на неструктурирани данни, при отчитане на специфични технологични изисквания ▪ развитие на човешките ресурси: осигуряване на възможности за мобилност, поддържане на административния капацитет и ефикасността на работата чрез управление на знанието; обучение на служителите в администрациите по време на цялата им кариера с цел поддържане на знанията и уменията им в контекста на създадените средства за е-управление ▪ организиране на система за подготовка и преподготовка на кадрите в администрацията за реализиране на е-управление и за използване на ИКТ ▪ привличане и задържане на висококвалифицирани експерти в сферата на ИКТ с цел подпомагане развитието на е- 		

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		управление		
<p>Стратегическа цел 2. Електронно административно обслужване, ориентирано към потребителя</p> <p><i>В съответствие с европейски приоритет 3 „Улесняване на взаимодействието между администрациите и гражданите/предприятията с помощта на цифровите технологии с оглед на предоставянето на висококачествени публични услуги“</i></p>	<p>Специфична цел 2.1: Улесняване на взаимодействието и изграждане на доверие между потребителя и администрациите, публичните институции, лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ разработване, актуализация, оценка на политики, процедури, инструкции, указания, свързани с прилагането на е-управление, ориентирано към потребителя ▪ контрол на качеството на данни и информация и реализиране на процедури за отстраняване на грешки ▪ развитие на политиката, свързана с електронната идентификация и удостоверителните услуги, включително чрез хоризонталните системи, поддържани от ДАЕУ; въвеждане в продукционен режим и поддръжка на националната схема за електронна идентификация съгласно ЗЕИ; извършване на уведомяване по чл. 9 от Регламент № 910/2014 г. на призната от държавата схема за електронна идентификация; създаване и поддръжка на Център за електронна идентификация; ▪ предоставяне на достъп на 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ осигурени действащи ключови фактори за постигането на ориентирано към потребителя е-управление (електронна идентификация, електронни документи, автентични източници) ▪ осигуряване на възможности за активно използване на достъпни електронни услуги ориентирани към потребителя ▪ разработени/ актуализирани политики, процедури, инструкции, указания, свързани с прилагането на е-управление, ориентирано към потребителя ▪ извършени оценки на прилагането на разработените/ актуализирани политики и процедури, свързани с прилагането на е-управление, ориентирано към потребителя ▪ проведени информационни кампании и обучения ▪ създадени единни центрове за 	<p>ДАЕУ</p> <p>Отговорни администрации</p> <p>Публични институции</p>

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>гражданите и бизнеса с цел осигуряване на възможности за ефективен граждански мониторинг и контрол на процесите и дейностите в администрациите и публичните институции, разширяване на възможностите за получаване на обратна връзка от потребителите</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ публичност на политиката за е-управление и предоставяне на информация за изпълнението ѝ с оглед постигане на разбиране и ангажираност от страна на, и насърчаване участието в този процес на потребители и други заинтересовани страни ▪ популяризиране и насърчаване на участието на заинтересованите страни за прозрачност, отчетност и контрол на реализирането на е-управление ▪ информационни кампании и обучения за реализацията на специфичните цели с ангажиране на всички заинтересовани страни, сътрудничество с гражданството 	<p>предоставяне на информация на областно и общинско ниво</p>	

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		<p>общество и бизнеса</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ подобряване на оперативната координация и взаимодействие с лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги сздаване и развиване на единни центрове за предоставяне на информация на областно и общинско ниво ▪ развитие на организационната култура на администрацията и публичните институции за превръщането ѝ в електронна, сигурна и отзивчива за гражданите и бизнеса 		
	Специфична цел 2.2: Трансгранично електронно административно обслужване	<ul style="list-style-type: none"> ▪ изграждане на eIDAS възел; ▪ участие в значимите европейски проектни инициативи и интеграция с европейските институции и държавите членки - развитието на е-управление в РБ следва да бъде в съответствие с развитието на политиката в европейски план чрез активното участие в международни проекти 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ трансгранично предоставяне на е-услуги 	<p>ДАЕУ</p> <p>Отговорни администрации</p> <p>Публични институции</p> <p>Местните администрации</p>

Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г.

Стратегическа цел	Специфична цел (СЦ)	Индикативни мерки и действия за развитие (съгласно принципите на Стратегията)	Резултат за постигане към 2023 г.	Отговорна институция
		и обмен на добри практики ▪ въвеждане на изисквания на европейското законодателство		

Постигането на стратегическите и специфичните цели ще доведе до необратимост и осезаема за потребителите цифрова трансформация на администрацията и публичните институции в Република България, ще повиши доверието в публичните институции и ще реализира подобряването на международните позиции на Република България по индикаторите за състояние както на електронното управление, така и за качество на демократичния процес и процедури чрез откритост, достъпност, прозрачност и ефективност на институциите.

V. Координация, управление и комуникация на изпълнението на Стратегията

Изпълнението на настоящата стратегия изисква ефективна координация между страните, пряко ангажирани в осъществяването на общата политика в тази област. Механизмът обхваща две нива – национално и по области на политики. На национално ниво се определят:

- рамката за планиране, организиране, управление и контрол на националната политика, визията, стратегическите приоритети и специфични цели за е-управление, както и общовалидните ползи от прилагането му;
- общата рамка за координация между страните в процеса и оценката на напредъка по осъществяване на политиката по е-управление;
- законодателната рамка в областта на е-управление;
- технологичната среда и общите стандарти за осъществяването на е-управлението;
- централизирани процедури за координация и контрол на публичните средства, проектите и дейностите в областта на е-управление;
- общата методическа рамка за постигане на оперативна съвместимост и за координация и контрол на процесите и дейностите по осъществяване на електронни административни услуги.

Същевременно се определят индивидуалните приоритети, цели и крайни резултати в съответната област на политика или за съответния орган, които отделните ресорни администрации, публични институции, регионални и местни власти следва да реализират и постигат в съответствие с Стратегията. Координацията и съгласуваността се постигат посредством декомпозиране на националните стратегически цели, специфичните цели и резултатите за постигане в стратегиите по области на политики или планове и програмите на местно ниво за развитие на е-управление. Стратегиите по области на политики и планове или програмите следва да съдържат основите елементи за проследяване на изпълнението им: цели, мерки и дейности, срокове за реализация, резултати, необходими ресурси за постигане и поддържане на резултатите, отговорни звена и координация със заинтересованите страни.

Необходимо е да бъдат разработени и приети стратегии по области на политики, които да бъдат в съответствие с настоящата стратегия и с архитектурата на е-управлението. Тези стратегии се одобряват от председателя на ДАЕУ и се приемат от Министерския съвет. Указания относно обхвата и съдържанието на стратегиите по области на политики се предоставят от председателя на ДАЕУ.

Прилагането на рамката, очертана във визията за прилагане на политиката по е-управление, е задължително по отношение на стратегиите на администрациите и

публичните институции, както и плановете и програмите на териториалните администрации.

Двете нива са взаимнообвързани и предвид споделянето на обща информационна и комуникационна инфраструктура, изградена за целите на е-управление.

На национално ниво Стратегията се одобрява от Министерския съвет, а съгласуваността и контролът на стратегиите по области на политики се обезпечават посредством одобрението им от председателя на ДАЕУ. Наред с това, председателят на ДАЕУ подпомага разработването и предлага за приемане от Министерския съвет проекти на нормативни актове в областта на е-управлението и използването на ИКТ в дейността на административните органи, техните администрации и публичните институции.

Управлението на изпълнението на Стратегията се осъществява от председателя и администрацията на ДАЕУ по две основни направления – проектно и бюджетно. Проектното направление включва задължението всички публични институции да съгласуват с ДАЕУ своите проекти и дейности в областта на е-управление, включително разработката, надграждането или внедряването на ИКТ, както и контролът по изпълнението на Пътната карта към Актуализираната стратегия. Бюджетното направление е във връзка с бюджетния процес, като е предвиден задължителен контрол от страна на председателя на ДАЕУ по целесъобразност в областта на е-управлението и използването на ИКТ в дейността на администрациите и публичните институции.

5.1. Координация и контрол от страна на Държавна агенция „Електронно управление“

С оглед осигуряване на координацията и контрола по изпълнението на актуализираната Стратегия за развитие на е-управление в Република България 2019-2023, както и за постигане на оперативна съвместимост, мрежова и информационна сигурност и свързаност на предвижданите нови или надградени на съществуващи информационни системи, използвани от администрациите и публичните институции, същите се задължават да извършват предварително съгласуване с ДАЕУ на всички свои проекти, които се отнасят до развитие на е-управление в РБ, независимо от начина на тяхното финансиране.

Във връзка с оперативното изпълнение на Стратегията, както и управлението и реализацията на Архитектурата на е-управлението, функционират, развиват се и/или се създават следните съвети:

- Съвет за електронно управление (СЕУ)

Съветът за електронно управление е междуведомствен орган, създаден с постановление на Министерския съвет, със съветателни, координационни и контролни функции по отношение на разработването и изпълнението на политиките в областта на електронното управление:

- в него участват представители на административните органи и организации, които отговарят за електронното управление и развитието на информационно-комуникационната инфраструктура, координират и контролират дейностите по придобиване и развитие на информационни ресурси, участват във вземането на решения за финансиране на проектите за е-управление и информационно-комуникационната инфраструктура, планират и управляват финансовите средства по

развитие и поддръжка на информационните ресурси, управляват работните процеси, свързани с електронното управление в административните органи и организацията.

Съставът и функциите на Съвета се определят с акт на Министерския съвет.

- Бизнес съвет към СЕУ

В него участват по двама представители на организации от сектора на ИКТ. Бизнес съветът подпомага реализацията на политиката за е-управление, като дава становища, изразява позиции, прави препоръки.

- Експертен съвет за интеграция на информационните ресурси към председателя на ДАЕУ

За подобряване на междуинституционалното взаимодействие при планиране, изграждане, експлоатация на споделените информационни ресурси и интеграцията на административните информационни системи, към председателя на ДАЕУ с РМС № 357 от 29 юни 2017 г. е създаден Експертен съвет за интеграция на информационните ресурси. В Съвета за интеграция вземат участие ИТ директорите на ведомствата, както и представители на ДАЕУ. Съветът следи за осигуряването на оперативна съвместимост и координира дейностите по интеграция с хоризонталните системи на електронното управление.

- Архитектурен съвет към председателя на ДАЕУ

Основната функция на този съвет е координация на развитието на Архитектурата на електронното управление. В него ще участват представители на ведомства, чиито системи и процеси са ключови за Архитектурата.

- Ведомствени експертни съвети (ВЕС)

Ведомственият експертен съвет разглежда и съгласува всички предложения за проекти на съответните администрации в областта на е-управлението и ИКТ, включително средствата за тях. Съветът разглежда всички технически и функционални задания, както и всички технически проекти, включително информацията от проведените пазарни консултации, и ги предлага за утвърждаване от АО. Съветът оценява, приоритизира и планира развитието на ИКТ инфраструктурата на администрацията. Членовете на ВЕС предоставят експертни становища и консултации, при необходимост. Администрациите разработват вътрешни правила за работата на ВЕС, в които са посочени и механизми за контрол и отчитане на дейността.

Всеки проект и разход в областта на е-управлението и ИКТ следва да бъде съгласуван от ВЕС, преди да бъде предложен от административния орган.

5.2. Координация и допълняемост с други стратегически документи

С оглед постигане на обща координация и съгласуваност на националната политика за реализиране на е-управление Актуализираната стратегията за развитие на е-управление 2019 – 2023 е съгласувана със:

- Стратегията за развитие на държавната администрация 2015 – 2020 г. и Пътната карта за изпълнението ѝ по отношение на: ограничаване до минимум на прякото, физическо взаимодействие на гражданите и бизнеса с администрациите; подобряване на процесите по предоставяне на услуги – въвеждане на КАО, оптимизация и ре-инженеринг на работните процеси при предоставяне на административни услуги, създаване на единни центрове за предоставяне на услуги, внедрени услуги на принципа „епизоди от живота или събития“; прилагане на принципа на служебното начало и подобряване на

координацията и информационния обмен в администрацията като цяло, включително на местно ниво; управление и контрол на качеството на работа в централната и местна администрация, включително граждански мониторинг и оценка на качеството на административното обслужване; подобряване на обмена на данни и информираността на обществото, отваряне на данни.

- Национален план за ширококолентова инфраструктура за достъп от следващо поколение по отношение на осигуряване на достъп от следващо поколение с пълно покритие на територията на страната и увеличаване на обхвата и подобряване на качеството на електронните услуги в сферата на образованието, здравеопазването, администрацията и др.
- Национална стратегия за киберсигурност „Киберустойчива България 2020“ по отношение на киберсигурни институции и развитие на необходимия капацитет и способности за киберсигурност и устойчивост.
- Стратегия за въвеждане на е-управление и е-правосъдие в сектор „Правосъдие“ 2014 г. – 2020 г. и Пътната карта за изпълнение към нея по отношение на основната цел за предоставяне на висококачествени, икономически ефективни и леснодостъпни електронни административни услуги и достъп до правосъдие, ориентирани към гражданите и бизнеса.

5.3. Партньорство и координация със заинтересованите страни

Прилагането на принципа на партньорство подпомага устойчивото изпълнение на политиката по е-управление, която изисква хоризонтална, вертикална и времева съгласуваност, за да бъде ефективна. Освен двете основни групи заинтересовани страни – гражданите и представителите на бизнеса, във връзка с е-управление са идентифицирани и групите на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги.

Координацията по въпросите на е-управлението със заинтересованите страни се реализира чрез функциониращите съвети в областта на е-управление, посочени в т. 5.1.

Стратегията се публикува на интернет страницата на ДАЕУ.

5.4. Комуникация и популяризиране на целите на Стратегията

Принципи на комуникация

Комуникационните активности, подходите и средствата за популяризиране на държавната политика за електронно управление се основават на следните принципи:

- социологическа обусловеност и аргументация;
- междуинституционална координация и съгласуваност;
- прецизен контрол и отчетност на публичните средства.

Институционална координация и съгласуваност на комуникацията в областта на е-управлението

Въпреки регистрираната през 2017 г. склонност на обществото да даде кредит на доверие за реализацията на политиката за е-управление, все още е налице доминиращ скептицизъм и относително недоверие към способността на публичните власти да реализират последователно и пълноценно държавната политика в областта на електронното управление. Основна причина за това е непоследователността и фрагментацията на проектите, респективно на комуникационните активности, на равнище области на политики.

Същевременно както обхватът, така и целевите групи, комуникативните послания и използваните комуникативни канали (медийният микс), се обуславят от контекстуалните специфики на различните области на политики. Затова в средносрочен план усилията на публичните институции следва да бъдат насочени към подобряване на институционалния комуникационен капацитет в областта на електронното управление чрез създаване на подходящ или засилване на наличен административен комуникационен капацитет в областта на електронното управление и конкретно за популяризиране на предоставяните административни услуги по електронен път и съпътстващите ги процеси.

Институционалните комуникационни екипи на административните структури разработват комуникационни стратегии в областта на електронното управление по области на политики и като компонент на съответните стратегии и секторни архитектури, когато са приложими, и ги съгласуват по цели, обхват и очаквани резултати с председателя на Държавна агенция „Електронно управление“.

Комуникационни стратегии се финансират на проектен принцип с публични средства за сметка на съответните бюджети или със средства по донорски програми.

Комуникационните стратегии по области на политики съдържат социологически аргументирани основания; прецизно определени целеви групи; ясен и реалистичен комуникационен план; обосновка на използваните комуникативни канали; критерии за оценка на резултатите на всеки етап на изпълнение на съответната комуникационна стратегия.

Комуникационните стратегии по области на политики отчитат контекстуалните специфики на всяка област на развитие на електронното управление (електронно здравеопазване; електронно правосъдие; електронно образование, електронни обществени поръчки и др.) и отразяват в своите цели идентифицираните комуникационни предизвикателства целево и винаги с фокус върху потребителите.

Комуникация относно целите на Стратегията

Популяризирането на целите и дейностите в изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България включва като минимум следните основни сфери за публична комуникация:

- Подобряване на киберкултурата на потребителите във виртуална среда;
- Насърчаване на използването на средства за идентификация по електронен път;
- Насърчаване на използването на административни услуги по електронен път и дигиталното взаимодействие с публичните институции, а също така с институциите от банковия и небанковия финансов сектор и др.

Водещ предмет на всяко комуникационно действие са очакванията и изискванията на потребителите на електронното управление.

Потребители на електронното управление са и самите административни органи.

Комуникацията и популяризирането на средствата за превенция на рисковете в киберсреда – мрежова и информационна сигурност; киберпрестъпност; киберотбрана - са интегрален елемент от всяко комуникационно усилие за реализация и популяризиране на целите на Стратегията.

Основни критерии за оценка на комуникационните усилия са:

- Динамиката в потреблението на електронни административни услуги и взаимодействието с администрациите по електронен път от страна на гражданите и на бизнеса;
- Динамиката в честотата и вида на използваните за целите на административното обслужване и за лични цели средства за идентификация по електронен път;
- Динамиката на средата по отношение на политиките за е-управление, отчитана чрез медиите и чрез активна връзка с потребителите на електронното управление.

Контрол и отчетност на публичните средства за комуникация на е-управлението

Всяка комуникационна стратегия по области на политики за целите на е-управлението съдържа конкретни бюджетни параметри на всеки елемент и етап на реализация на стратегията.

Комуникационните стратегии и/или планове задължително включват критерии за контрол на разходваните средства, индикатори и методология за оценка на ефективността на изразходваните бюджетни ресурси. В основата на методологията за оценка на ефективността е перманентният мониторинг на резултатите на всеки етап и междинната отчетност на дейностите.

Всеки стратегически и/или оперативен комуникационен документ включва отговорните лица за всеки етап на реализация на активностите, а самият документ се публикува, заедно с всички осъществени актуализации към конкретен момент.

VI. Финансиране на политиката

За изпълнението на стратегическата рамка, залегнала в настоящата стратегия, са очертани следните източници и механизми на финансиране:

- Европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ) чрез оперативните програми. Основните средства са програмирани по Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ) 2014 – 2020, по която са предвидени за финансово подпомагане мерки и действия и по двете ѝ стратегически цели. Извършена е актуализация на Пътната карта за изпълнение на Стратегията (Приложение № 1), в която са включени бюджетно определени част от мерките и дейностите за реализиране на е-управление в България и същите се финансират приоритетно от ОПДУ;
- Механизъмът за свързване на Европа⁴⁷, по който за периода до 2020 г. могат да се финансират проекти в областта на ИКТ и МИС;
- Фонд „Вътрешна сигурност“;
- Фонд „Външни граници“;
- държавният бюджет – развитието на политиката за е-управление на национално ниво следва да бъде обезпечено със съответния ресурс от държавния бюджет, който ресурс следва да е водещ и да се разходва съобразно принципите на ефективност, ефикасност, икономичност,

⁴⁷ Съгласно Споразумение за партньорство на Република България, очертаващо помощта от Европейските структурни и инвестиционни фондове за периода 2014-2020 г.

съгласуваност на инвестициите, резултатност и стриктен контрол; необходимите средства от държавния бюджет ще бъдат в рамките на утвърдените бюджети на отговорните институции (разпоредители с бюджет);

- процедурата по проектен и бюджетен контрол съгласно ЗЕУ, по смисъла на който председателя на ДАЕУ осъществява предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на ИКТ в дейността на административните органи и техните администрации, при спазване на високо ниво на МИС. Всеки административен орган в рамките на одобрения му бюджет изготвя и предоставя на ДАЕУ годишен план за обновяването на информационните ресурси в своята администрация, индикативните стойности и сроковете, в които те да бъдат реализирани. Този механизъм води до оптимизация на инвестициите и постигане в максимална степен на ефективност и ефикасност на публичните разходи в областта на е-управление;
- различните инструменти за финансиране, управлявани от ЕК и други международни институции, като Програма „Европа за гражданите“⁴⁸, Програма Хоризонт 2020⁴⁹, Европейска инвестиционна банка⁵⁰, Световна банка⁵¹ и други.

VII. Ползи за гражданите и бизнеса

Чрез изпълнението на Стратегията се постига поставяне на потребителя в центъра на административното обслужване, предприемайки всички възможни мерки за постигане на удобство и сигурност при използване на електронни услуги. Насърчават се: ефективността и ефикасността на услугите чрез повишаване на възвращаемостта на инвестираните средства, създаването на среда за административна отчетност и прозрачност при предоставяне на е-услуги и при процеса на вземане на решения, повишаването на доверието на потребителите в областта на електронната сигурност и подобряване на защитата на техните данни и права в цифрова среда.

Е-управлението изисква не дословно електронизиране на съществуващите АУ, а пълен ре-инженеринг на работните процеси. Това предполага всички администрации да моделират процесите си на административно обслужване с цел преминаване към предоставянето на АУ автоматизирано и по електронен път.

Доказаните ефекти на е-управлението са намаляването на административната тежест за гражданите и бизнеса, опростяването и рационализирането на работните процеси в администрацията при предоставяне на административни услуги, служебен автоматизиран обмен на данни и информация, които „следват“ потребителя, изцяло електронен обмен на документи, с което се намалява документооборотът и се премахва рискът от загуба/унищожаване на документи, и др.

С въвеждането в продукционен режим на националната схема за електронна идентификация, регламентирана в ЗЕИ, потребителят става разпознаваем за системите и получава ефективно и ефикасно електронни административни услуги. Реализиране на КАО, на услуги тип „Епизоди от живота или бизнеса“ и на проактивни услуги означава администрациите да събират служебно необходимите им данни, информация и доказателства и като предоставят услуги, базирани на автоматизирани процеси, да ориентират резултатите от административното обслужване към потребителя.

⁴⁸ https://eacea.ec.europa.eu/europe-for-citizens_en

⁴⁹ <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/>

⁵⁰ www.eib.org

⁵¹ www.worldbank.org

Националната политика по е-управление благоприятства за развитието на трансграничните е-услуги, от които гражданите и предприятията се нуждаят когато пътуват, работят, учат или извършват стопанска дейност в рамките на ЕС.

В глобализацията се свят цифровизацията на икономиката и повсеместното използване на ИКТ по подразбиране радикално променя очакванията на гражданите и бизнеса към администрацията и публичните институции за подобряване качеството, гъвкавостта и бързината на предоставяното обслужване и за гарантиране на по-висок стандарт на живот.

Поставянето на потребителя в центъра на АО следва да се превърне във водещ принцип за администрацията.

Съблюдаването на актуализираната стратегическа рамка за е-управление е задължително за постигането на интелигентен, приобщаващ и устойчив растеж.

Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление 2019-2023 г. се съпътства от следните документи – неразделна част от нея, както следва:

Приложение №1 Актуализирана пътна карта за изпълнение на Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г.;

Приложение №2 Концепция за регистрова реформа.