

## ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES BY PRESENTING E-GOVERNMENT ACTS IN THE REPUBLIC OF KOREA AND THE REPUBLIC OF BULGARIA<sup>103</sup>

---

**Anelia Tsvetanova-Mincheva, PhD student**

Department of Public Law, Faculty of Law

Sofia University "St. Kliment Ohridski"

E-mail: [anelia.tsvetanova@gmail.com](mailto:anelia.tsvetanova@gmail.com)

**Abstract:** *The paper reviews electronic administrative services by presenting e-government acts in the Republic of Korea and the Republic of Bulgaria. Special attention was paid to the legal definition of electronic administrative services and e-government. The paper reviews the existing way of providing these services in the form of portal, which is regulated in e-government acts. Emphasis is placed on the differences between the two countries in terms of defining the different types of electronic administrative services and the way they are provided. The purpose was to research good practices and their possible applicability.*

**Keywords:** *electronic government, e-government act, electronic administrative services, electronic government service.*

### ВЪВЕДЕНИЕ

През 2001 г. Република Корея прие първия акт за електронно правителство в света, т. нар. Закон за електронно управление (ЗЕУ) (*전자정부법*, в сила на 1 юли 2001 г.)<sup>104</sup> за намаляване на хартиените документи и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ) на обществеността, което доведе до съществени промени в администрацията от гледна точка на производителността, прозрачността и демократизацията на процесите в държавната администрация (Choong-Sik Chung, Sung-Bou Kim. A, 2019). Впоследствие през юни 2007 г. Република България прие своя Закон за електронно управление (*Обн. ДВ. бр.46 от 12 юни 2007г., в сила от 13 юни 2008 г.*). Оттогава актовете за електронно правителство и в двете държави са с приложимост в продължение на почти две десетилетия и предоставят интересна основа за изследване на дългосрочните влияния върху ЕАУ и различията на тяхното развитие. Резултата от приложимостта им е, че Република Корея е втория лидер в предоставянето на онлайн услуги в света, докато през последните години в Република България се постигна положителен напредък в областта на електронното правителство и предоставяне на ЕАУ, но резултата все още е далеч от лидерите на световно ниво.<sup>105</sup> Целта на настоящия преглед е да допренесе чрез един нов поглед върху реализация на ЕАУ чрез сравнение на два акта за електронно правителство на две различни държави.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

#### Разглеждане на предметната насоченост на двата закона

Корейският ЗЕУ регламентира в основата на предмета си, че е с насоченост реализацията, функционирането и развитието на електронното правителство, чрез

---

<sup>103</sup> Докладът е представен за пленарната сесия на 59-та научна Конференция на Русенски университет „Ангел Кънчев“ и Съюз на учените – Русе „Нови индустрии, дигитална икономика, общество – проекции на бъдещето III“ с оригинално заглавие на български език: Електроните административни услуги през призмата на Законите за електронно управление в Република Корея и Република България.

<sup>104</sup> Electronic Government Act, Act No. 6439, Korea, 2001. Available online:

[https://elaw.klri.re.kr/kor\\_service/lawView.do?hseq=45844&lang=ENG](https://elaw.klri.re.kr/kor_service/lawView.do?hseq=45844&lang=ENG) (accessed on 30 August 2020).

<sup>105</sup> Даните са взети от Международно проучване на Организацията на обединените нации (ООН) на електронното управление за отчетен период 2018 – 2020 г. (United Nations E-Government Surveys 2020).

цифровизация на публичните услуги, споделянето на административна информация, подобряване на административното управление на административните агенции и други. Част от определените задължения на административните агенции и органи са именно дигитализиране на публичните услуги и подобряване на удобството на гражданите, защита на личната информация и поверителност, разширяване на разкриването и споделянето на административна информация и други.<sup>106</sup>

Предмет на българския ЗЕУ е да уреди обществените отношения между административните органи, свързани с работата с електронни документи и предоставянето на административни услуги по електронен път, както и обмена на електронни документи между административните органи.<sup>107</sup> Видно една от основните цели на разглеждания закон е при осъществяване на обществените отношения от неговия предмет, да регламентира именно предоставянето на административни услуги по електронен път.

От гореизложеното е видно, че в посочените нормативни актове се съдържат разпоредби относно дигитализиране на публичните услуги, като част от предмета и на двата закона на разглежданите държави.

#### **Разглеждане на легалната дефиниция на ЕАУ**

В корейския ЗЕУ „електронна правителствена услуга“ се дефинира като всяка административна услуга, предоставяна от административни агенции и др., на други административни агенции и др., и на граждани, предприятия и др. чрез достъп до електронно правителство.<sup>108</sup> В чл. 2, т. 1 от Закона се определя, че „електронно правителство“ е правителство, което ефективно кординира административната работа между административните агенции и публичните институции или извършва административни дела за гражданите чрез цифровизиране на административните дела на административните агенции и др. с помощта на информационни технологии.

Съгласно българския ЗЕУ, ЕАУ са административни услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.<sup>109</sup> Електронното управление се определя като реализиране от административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, на правните взаимовръзки, административни процеси и услуги и на взаимодействието с потребителите чрез използване на информационни и комуникационни технологии, осигуряващи по-високо ниво на ефективност на управлението.<sup>110</sup> За него се посочва и че е като „средство“ за всеобхватно повишаване на ефективността на процесите в администрацията, както и облекчаване на процесите при взаимодействията между администрация, служители, граждани, бизнес чрез използването на е-услуги.<sup>111</sup>

В извод от горепосоченото ЕАУ законово се дефинират с еднакви белези и в двата закона. На първо място те са административни услуги, характеризират се с две страни, от едната тези, които ги ползват, а от другата тези, които ги предоставят, с особеност предоставяни с помощта на информационни технологии.

#### **Разглеждане на начина на предоставяне на ЕАУ.**

С оглед разглежданата тема основно значение има и начина на предоставяне на ЕАУ в двете държави. В Република Корея има изграден електронен държавен портал,<sup>112</sup> за които се

<sup>106</sup> чл. 4, ал. 1 и чл. 6 от корейския ЗЕУ.

<sup>107</sup> чл. 1, ал. 1 от българския ЗЕУ.

<sup>108</sup> чл. 2, т. 5 от корейския ЗЕУ.

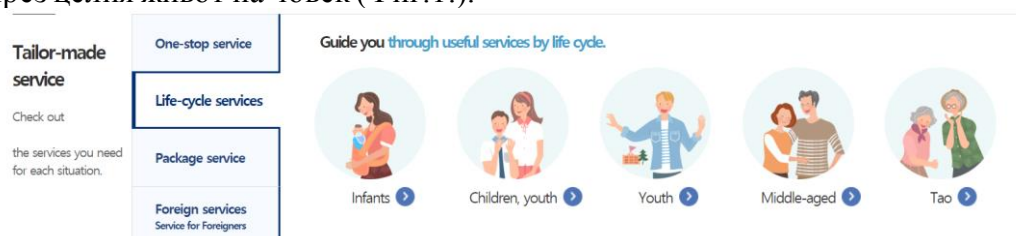
<sup>109</sup> чл. 8, ал. 1 от българския ЗЕУ.

<sup>110</sup> Това е посочено като легално определение в т. 39, параграф 1 от ДР на ЗЕУ.

<sup>111</sup> Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 - 2020 г., с. 1.

<sup>112</sup> Available online: <http://www.gov.kr/portal/main> (accessed on 30 August 2020).

посочва, че държавата го създава, управлява и улеснява използването на интернет базирана интегрирана информационна система за ефективно предоставяне на електронни правителствени услуги. Въпросите, необходими за създаване, управление и улесняване на използването на електронния правителствен портал, са регламентирани с Указ на президента.<sup>113</sup> Правителствените служби на Корея обаче обединяват различни видове държавни услуги в портала, достъпни за обществеността, като ги класифицират в различни категории, като предоставяне на персонализирани услуги по различни начини, съобразени с живота на всеки отделен гражданин. Например на електронния държавен портал е налично разделение на услуги за жизнен цикъл, в които се включват използваните услуги като под групи през целия живот на човек (Фиг.1.).



Фиг.1. Услуги за жизнения цикъл. Източник: <http://www.gov.kr/portal/main>

В разпоредбите на корейския ЗЕУ също се разграничават от законодателя определени видове услуги. Например определянето им като „услуги за преглед на информацията за ежедневието живот“, които са услуги свързани с цялостна информация за ежедневието живот, като например дати на здравния преглед, дати на ваксинация, дати за подновяване на шофьорската книжка и т.н.<sup>114</sup> Предвижда се специален ред за тяхното предоставяне от Министъра на вътрешните работи и безопасността, които играе ролята на важен централен орган за реализиране на ЕАУ. Други като вид са „публични услуги“,<sup>115</sup> които са определени услуги в списък от ръководителя на централна административна агенция и други, които са под негова юрисдикция, предоставяни на тези, които изпълняват определени законови предпоставки, например възрастни хора, инвалиди и лица, които имат право на обезщетения за ветерани и др. Определянето на стандартите им, начините за тяхното уведомяване, списъците им и други важни въпроси става с Указ на Президента. За тези списъците и техните промени се уведомява Министъра на вътрешните работи и безопасността. Друго разделение на електронните правителствени услуги е на „услуги, които се среща навсякъде или повсеместни“.<sup>116,117</sup> Те се определят, като услуги, които са предоставени от ръководителя на всяка административна агенция и други, за публична администрация, транспорт, благосъстояние, околна среда, безопасност при бедствия и др., които могат да бъдат използвани от граждани, предприятия и други, навсякъде по всяко време, използвайки съвременни информационни и комуникационни технологии. Друг вид услуги, посочени от корейския ЗЕУ са „услуги за споделяне“.<sup>118</sup> Ръководителят на централна агенция, отговаряща за административните въпроси, може да изгради и управлява система за управление на услуги за споделяне, за да улесни ефективното разпространение и използване на такива услуги.

В Република България съществува единен портал за достъп до електронните административни услуги,<sup>119</sup> който се изгражда и поддържа от Председателят на Държавна агенция „Електронно управление“ като централен орган на изпълнителната власт. Този портал предоставя информация за всички ЕАУ, както и връзка към електронна форма за тяхното

<sup>113</sup> чл.20 от корейския ЗЕУ.

<sup>114</sup> чл. 9-2, ал. 1 от корейския ЗЕУ.

<sup>115</sup> чл. 12-2 от корейския ЗЕУ.

<sup>116</sup> чл. 18 от корейския ЗЕУ.

<sup>117</sup> Разработен е и Плана за публичните услуги, базирани на повсеместни технологии от Националната агенция за информационно общество (NIA) началото на 2012 г.

<sup>118</sup> чл. 51 от корейския ЗЕУ.

<sup>119</sup> Достъпене на електронен адрес: <https://egov.bg/wps/portal/egov/home> (последно посетен на 30 август 2020г.)

заявяване.<sup>120</sup> В българския единен портал за достъп до ЕАУ насочеността е към определени разделения по сфери, като например гражданско състояние, социални дейности и други (Фиг.2.).



Фиг.2. Извадка на разделенията в единия портал за достъп до ЕАУ. Източник:

<https://egov.bg/wps/portal/egov/home>

В правната ни уредба макар и неизчерпателно, е положено началото на разделение на видове ЕАУ, като се използва критерия видове административни услуги. В българския ЗЕУ се посочват т. нар. „електронни удостоверителни услуги“. Удостоверителна административна услуга е административна услуга, в резултат на която се издава официален документ, удостоверяващ факти, обстоятелства, права, задължения или тяхната липса, представляващи законен интерес за физически или юридически лица или изискуеми от трето лице на валидно правно основание.<sup>121</sup> Административните органи предоставят всички удостоверителни административни услуги и като електронни административни услуги.<sup>122</sup> Среща се и разделението на „вътрешни електронни административни услуги“, които са вътрешни административни услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.<sup>123</sup> Самата вътрешна административна услуга е легално дефинирана в т.3 от § 1 от ДР на ЗЕУ като административна услуга, която един административен орган предоставя на друг за осъществяване на неговите правомощия.

Българският ЗЕУ отделя място и на административните услуги, предоставяни по повод извършване на обществени услуги. Понятието „обществени услуги“, съгласно разпоредбите на ЗЕУ, са услуги, които са образователни, здравни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомуникационни, пощенски, банкови, финансови и удостоверителни по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014 или други подобни услуги, предоставени за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги.<sup>124</sup>

В редица научни разработки също се поддържа заключението, че електронните услуги, представяни от българското електронно правителство са разположени хаотично в уеб-пространството и няма добро съгласуване между отделните ведомства (Peteva, I. Pavlova, D. 2012), а българския портал за достъп до електронните административни услуги „е чисто информативен“ (Lazarov, K., Todorov, I. 2018) и „първоначално има по-скоро информативно действие, отколкото интерактивно взаимодействие“ (Petrova, D. 2018). Стига се дори до

<sup>120</sup> чл. 23, ал. 2 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

<sup>121</sup> т.2 § 1 от ДР на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

<sup>122</sup> чл. 9, ал. 1 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

<sup>123</sup> чл. 39, ал. 1 от българския ЗЕУ.

<sup>124</sup> т. 12 от §1 от ДР на българския ЗЕУ

извода, че „за да се преодолее фрагментираността е необходим централизиран подход“ (Gildzhov, A., Neykova, M. 2018).

Във връзка с горепосоченото като добра практика в сравнение с корейския ЗЕУ може да се отправи като насока преразглеждане от гледна точка на законодателството разделение на ЕАУ с ясно последващо подразделение, а за единия портал за достъп до електронните административни услуги пренареждане на разделите по категории, както например е направено в корейския електронен държавен портал.

### **Разглеждане на други добри практики свързани с ЕАУ от корейския ЗЕУ**

В Република Корея съществува пряка ангажираност на този, които ги предоставя ЕАУ. По отношение на развитие и предоставяне на електронни правителствени услуги в чл. 16 от корейския ЗЕУ се посочва, че ръководителят на всяка административна агенция и др. разработва и предоставя електронни правителствени услуги за повишаване на общественото благосъстояние и удобство, осигуряване на сигурността на хората и улесняване на бизнес дейности и предприема мерки за непрекъснато допълване и подобряване на такива услуги. Именно той гарантира, че потребителите на неговите услуги имат лесен достъп до тях и ги използват по безопасен и удобен начин. В чл. 19 от ЗЕУ, се посочват и мерки за по-широко използване на електронни правителствени услуги, като ръководителят на всяка административна агенция и др., предприема необходимите мерки, за да гарантира, че гражданите нямат затруднения с достъпа или използването на електронни правителствени услуги поради техните икономически, регионални, физически или социални условия.

В Република Корея се поставя на преден план като преоритетност на правителството качеството на ефективността на управление на ЕАУ. Когато електронните правителствени услуги, предоставяни от административни агенции и др., са подобни или се припокриват една с друга или тяхната оперативна стойност се счита за не висока, ръководителят на централната агенция, отговаряща за административните въпроси, може да препоръча интегрирането или бракуването от тях или други мерки за подобряване на такива услуги.<sup>125</sup>

Добри практики по предоставяне на ЕАУ от Република Корея описани в ЗЕУ са по широката **ангажираност и използване на частния сектор** в електронните правителствени услуги (чл. 21 ЗЕУ), създадения **Център за споделяне на административна информация** (чл. 37 ЗЕУ), популяризиране и подкрепа за електронни правителствени **проекти** (чл. 64 ЗЕУ), както и създадения **Ден на електронното правителство** (чл. 5-3 ЗЕУ).

## **ИЗВОДИ**

Настоящият преглед на ЕАУ през призмата на съдържанието на актовете за електронно управление в Република Корея и Република България ясно показват, че макар по предмет и дефиниция корейския ЗЕУ да се припокрива с българския ЗЕУ, първият разглеждан закон е много по изчерпателен по отношение начина на реализация на ЕАУ, разделението на видове услуги, ангажираност на основния доставчик на ЕАУ и редица други аспекти. В извод на сравнителния преглед се разкри, че от гледна точка на дигитална трансформация на административните услуги, най-важно е да се създаде специална организация на услугите, подсигурана със законодателен подхват и последващо техническа насоченост на предоставяне в единия портал. Самата визията на Република България в областта на електронното управление до 2023 г., именно изграждане на модерна цифрова администрация и трансформация на модела на предоставяне на ЕАУ, 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.<sup>126</sup> И това може да стане

<sup>125</sup> чл.23 от корейския ЗЕУ.

<sup>126</sup> Визията на Република България в областта на електронното управление до 2023 г., с. 32 .

възможно с тяхната преструктурираност и законодателна определеност, вземайки добрия пример от една от водещите държави в света на електронното правителство Република Корея.

## REFERENCES

**Choong-Sik Chung, Sung-Bou Kim. A (2019)** Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States, Electronics and Dynamic Open Innovation, 2019, Available online: <https://www.mdpi.com/2079-9292/8/11/1362/htm> (accessed on 30 August 2020).

**Gildzhov, A., Neykova, M. (2018)** Administrative Services, Sofia, Avangard Prima, 2018, p.174, ISBN: 978-619-160-945-1. (*Оригинално заглавие: Джилджов, А., Нейкова, М. (2018) Административно обслужване, София, Авангард Прима, 2018, с.174, ISBN:978-619-160-945-1.*)

**Lazarov, K., Todorov, I. (2018)** Administrative process with the amendments to the to the Administrative Procedure Code from September 2018, Sofia, Ciela, pp.89–90, ISBN: 978-954-28-2718-4 (*Оригинално заглавие: Лазаров, К., Тодоров, И. (2018) Административен процес с измененията на АПК от септември 2018, София, Сиела, с.89–90, ISBN:978-954-28-2718-4*)

**Peteva, I. Pavlova, D. (2012)** The e-government of the Czech Republic - an example of good administration of services for citizens and businesses. Good practices. Conference: VI International Travel Seminar "Contemporary Dimensions of the European Educational and Scientific Area. Bulgarian-Czech Cultural Communications ", Volume: Vol. 2, Bulgaria - Czech Republic, April 17-22, 2012, Sofia, " On the Letters - About Writing ", 2015, pp. 312 - 318 (*Оригинално заглавие: Петева, И. Павлова, Д. 2012. Електронното правителство на република Чехия – пример за добро администриране на услугите за гражданите и бизнеса. Добри практики. Конференция: VI Международен пътуващ семинар „Съвременни измерения на европейското образователно и научно пространство. Българо-чешки културни общувания”, том: Т.2, България – Чехия, 17-22 април 2012, София, „За буквите – О писменехъ”, 2015, с. 312 – 318*)

**Petrova, D. (2018)** Study of the development of e-government in the Republic of Bulgaria and assessment of trends in the use of e-administrative services by citizens, Eastern Academic Journal Issue 2, pp.39–49. (*Оригинално заглавие: Петрова, Д. (2018) Изследване развитието на електронното правителство в Република България и оценка на тенденциите за използване на електронни административни услуги от гражданите, Eastern Academic Journal Issue 2, с.39–49*)