

FRI-2B.412-1-EM1-09

E-SERVICES IN MUNICIPALITY^{14, 15}

Assoc. Prof. Pavel Vitliemov, PhD

Department of Business Development and Innovation,
Faculty of Business and Management,
“Angel Kanchev” University of Ruse
Phone: 086-821-726
E-mail: pvitliemov@uni-ruse.bg

Assoc. Prof. Rumen Rusev, PhD

Department of Computer Science,
Faculty of Nature Science and Education
“Angel Kanchev” University of Ruse
Phone: 086-821-754
E-mail: pvitliemov@uni-ruse.bg

Senior assistant prof. Daniela Yordanova, PhD

Department of Business Development and Innovation,
Faculty of Business and Management,
University of Ruse “Angel Kanchev”
Phone: 082-888-520
E-mail: dyordanova@uni-ruse.bg

Tsvetanka Dutsova, PhD student

Department of Business Development and Innovation,
Faculty of Business and Management,
University of Ruse “Angel Kanchev”
Phone: 082-888-726
E-mail: tsdutsova@uni-ruse.bg

***Abstract:** The priority for e-government introduction was announced more than a decade ago in Bulgaria but the transition process is very slow, ineffective and fragmented. Each structure of public administration is facing challenges to define the customers' needs and best way to provide required services. The paper dis-cusses the problem of transition of services, provided by public administration to IT based in municipalities, examining the example of Municipality of Vidin. An analysis of types of administrative services, provided by Bulgarian municipalities is proposed. The specific of e-services is described. Based on this the way for e-service provision is defined. The services in municipality of Vidin are analyzed and recommendations for improvement of the process of transition to e-services are proposed.*

***Keywords:** Administrative services, public administration, e-services, e-government*

***JEL Codes:** H19, H89*

ВЪВЕДЕНИЕ

COVID – 19 постави пред изпитание редица сфери от областта на обществения живот, включително работата на публичната администрация и предоставянето на обществени услуги.

¹⁴ Настоящият доклад е в изпълнение на проект на Факултет "Бизнес и мениджмънт" на тема "Изследване на регионалните потенциали за развитие на социално иновативни екосистеми в условия на дигитална трансформация", финансиран от Фонд "Научни изследвания".

¹⁵ Докладът е представен на 28.10.2022 г. в секция ИКОНОМИКА И МЕНИДЖМЪНТ с оригинално заглавие на български език: ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ В ОБЩИНА.

С настъпването на пандемията „необходимостта от електронизиране на услугите става все по-голяма както от гледна точка на доставчиците, така и от страна на потребителите“ (Кирилова К. & Найденов, Ал., 2021). Тази необходимост обуславя разглеждането на темата за използването на ИКТ за предоставянето на услуги от публичната администрация в електронна среда.

Интернет се превърна в един от основните канали на комуникация по време на кризата, като потребителите пренасочиха към него обичайни ежедневни дейности като пазаруване, социални контакти, включително потребяване на услуги. Някои от основните сектори, изведени в Интернет пространството станаха дистанционното обучение, работата от дома, застраховането, банкирането, електронната търговия.

Според анализа на Калчева (Калчева, Д., 2020) е установено, че около 41% от всички общини използват Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

Янакиева (Янакиева, А., 2021) твърди, че с настъпването на пандемията се е появила необходимост от поддържане на мотивацията на служителите, работещи в условията на криза. Твърди, че служителите работещи от къщи губят комуникация с колегите си, което затруднява работния процес и намалява мотивацията им за работа. Използва се предимно електронна среда за обмен на данни и разговорите между служители и клиенти се водят онлайн или по телефон. В статията са дадени примерни мерки за мотивация на служителите по време на кризата, причинена от COVID-19.

Бързото пренасочване към онлайн технологии провокира въпроси дали е готова публичната администрация в България да предоставя онлайн услуги и да реагира с необходимата скорост и качество на нуждите на своите потребители. Съществуват редица добри примери за преминаване към онлайн подаване и обработка на документи в България. Един от тези примери е Информационна система за управление и наблюдение на средствата от Европейски съюз в България 2020¹⁶ (ИСУН), която даде възможност за подаване на проектни предложения, оценка, отчитане на проектно изпълнение и комуникация с управляващите органи онлайн.

Друга система, улесняваща работата на потребителите и рязко намаляваща бюрократичните процеси и времето за обработка на документи е Централна автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“¹⁷ (ЦАИС ЕОП). Функционира и Единен информационен портал на европейските структури и информационни фондове¹⁸, където конкретните бенефициенти по процедури чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ могат да следят оперативните програми. Работи и Системата за сигурно електронно връчване¹⁹, чрез която се усъвършенства информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса.

От 15.07.2020 г. се въведе в експлоатация Информационната система за бюджетен контрол и регистър на проектите²⁰, която представлява обща уеб-базирана информационна система. Чрез нея се извършват всички проверки на преписки по бюджетния контрол, проектни предложения или дейности и технически спецификации.

Може да се заключи, че първите стъпки към електронно управление на обществените услуги в страната е факт, но също така може да се твърди, че предоставянето на услуги по електронен път е все още крайно неразвито и недостатъчно. Пример в тази посока са услугите предоставяни от структурата на местната власт – областни и общински администрации. Работата на центровете за административно обслужване на гражданите, които бяха създадени в повечето големи общини (общо 265 общински и 28 областни администрации разполагат с такива), успяват да съкратят времето за подаване и обработка на документи и да намалят рисковете от корупция. В повечето случаи те изискват потребителят

¹⁶ <https://eumis2020.government.bg/>

¹⁷ <https://app.eop.bg>

¹⁸ <https://www.eufunds.bg>

¹⁹ <https://edelivery.egov.bg>

²⁰ <https://budgetcontrol.egov.bg>

да отдели време за физическо присъствие при подаване на искане за административна услуга и за получаване на крайния резултат. В по-малките общини няма изградени такива центрове и задължително се налага присъствието на физическо лице за заявяване и получаване на услугите. Извеждането на тези услуги в напълно електронен вариант е едно от основните предизвикателства, които стоят пред местните власти в България.

Целта на настоящата разработка е да се систематизират характеристиките на услугите в общинската администрация и на тази база да се изведат основните предизвикателства пред въвеждането на е-услуги.

За постигане на така поставената цел са формулирани следните задачи:

- (1) Да се изясни същността на административните услуги;
- (2) Да се изясни същността на е-услугата;
- (3) Да се анализира състоянието на е-услугите в община.

Обект на изследване е общинската администрация, като елемент на публичната администрация, а предмет на изследване са услугите, предоставяни в нея.

СЪЩНОСТ И КЛАСИФИКАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ (ОБЩЕСТВЕНИ) УСЛУГИ

Дадено е определение на услугите, съгласно което това е всяка предлагана дейност, която в основата си притежава нематериален характер и не е свързана с директна промяна на собствеността. Услугата може, но не е задължително, да се обвърже с продукт (Kotler, Ph., Keller, K. L. & Bliemel, F., 2007). Според други автори „Услугите са самостоятелни дейности, които се свързват с предлагането (напр. застраховане) и/или изпълнението на дейности (фризьорски услуги), т.е. наблюдава се ориентиране към потенциала“ (Meffert, H. & Bruhn, M., 2009).

Съществуват известни разлики по отношение на използваната терминология за административни и обществени услуги. Двата термина имат легално определение в Закона за администрацията, който прави разграничение между двата вида услуги. В т. 4 на § 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията (Закона за администрацията, 1998) е дадено определението на термина „обществена услуга“. Това са образователните, здравни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомуникационни, пощенски 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. В § 1, т. 2 от същия закон е посочено определението за административна услуга, съгласно което за такива се приемат:

- 1) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- 2) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- 3) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 4) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- 5) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Джлджов (Джилджов, А., 2015) класифицира обществените услуги на образователни, здравни, водоснабдителни, електроснабдителни и други, свързани със задоволяването на обществените потребности. В кръга на обществените услуги той включва и застрахователните, социалните, пенсионните, превозните и културните. Авторът прави съпоставка между доставчиците на обществени и административни услуги на база

действащото законодателство, като приема, че доставчиците на обществени услуги са и доставчици на административни такива.

По отношение на изясняване на термина „административна услуга“, следва да се отбележи, че неговото легално определение е дадено в т. 2 на § 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията. Съобразно комплексността на административните услуги, същите могат да бъдат класифицирани в следните групи:

- 1) Обикновени административни услуги – този вид услуги се заявяват и получават от една и съща администрация, за които не е необходимо да се ангажира ресурса на друго ведомство и предоставянето на друга услуга.
- 2) Комплексни административни услуги са тези, за чието предоставяне е необходимо участието на повече от една администрация.
- 3) Вътрешни административни услуги са тези, които един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите компетенции.

От гледна точка на начина на заявяването и предоставянето им може да бъдат класифицирани на услуги заявявани и предоставяни на място – „на гише“ и такива в електронна среда, така наречените електронни услуги.

Според Списък с услуги, предоставяни от общинските администрации, публикуван на страницата на Интегрираната информационна система на държавната администрация²¹, гражданите и бизнеса могат по получат общо 161 административни услуги. Те са разделени в 14 функционални компетентности: кадастър, контрол по строителството, зелена система, местни данъци и такси, нотариални дейности, гражданска регистрация и актосъставяне, реклама, селско стопанство и екология, социални дейности, транспорт, търговия, туризъм и транспорт, общинска собственост, устройство на територията и технически услуги.

Предоставянето на административни услуги е процес при който, заявителят подава искане до съответното ведомство. В общия случай заявленията се подават в съответния център за административно обслужване, след което преписката преминава през определени етапи на обработка. Физическия документ се предава в отдела, който е компетентен да предостави услугата или пази съответните документи. В случай, че заявлението е погрешно подадено, същото се препраща до компетентната администрация. При необходимост от документи, намиращи се в друго ведомство, следва същите да се поискат по служебен път. Практиката показва, че не винаги се постъпва така и много често допълнителните документи се искат от заявителя. Това води до увеличаване на времето за предоставяне на услугата и допълнително ангажиране на потребителите.

Според Йоргова (Йоргова, Ю., 2013), предоставянето на административните услуги е процес, който до голяма степен зависи от служителите, които ги изпълняват. Крайният резултат са документ и/ или информация в съответната информационна система на администрацията.

Гражданите предпочитат издадените им документи да бъдат на хартиен носител, който те биха могли да предявят на трети страни като доказателство (Иванов, М., 2018). Твърди се също, че по-голямата част от гражданите изпитват недоверие към електронните документи, защото не могат да се докоснат до физическото им състояние, което провокира чувство на несигурност у тях. От друга страна твърди, че е възникнала необходимост от допълнително обучение на работещите в администрацията и дори създаване на нов вид професии, актуални за развиващите се технологии и нови изисквания.

От изложеното може да се направи извода, че администрациите предоставят административни услуги по вече установения начин, не е налице необходимост от съкращаване на времето и намаляване на разходите. Едно от възможните решения е задоволяване на потребностите на гражданите, без тяхното физическо участие в процеса. Досегашният модел е вече утвърден и въпреки недостатъците си се практикува в голяма част от администрациите. Налице е необходимост от допълнителни обучения на служителите заети в администрациите.

²¹ <https://iisda.government.bg>

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Електронно управление в повечето случаи означава използване на информационните и компютърните технологии (ИКТ) за целите на администрацията. Чрез въвеждането на новия метод към функциите и процедурите в общинните се цели повишаване на ефективността и прозрачността и намаляване на времето за обслужване.

В § 1, т. 17 от Допълнителните разпоредби на Закона за електронно управление (Закон за електронно управление, 2007) е дадено легално определение на термина „Предоставяне на услуги чрез електронни средства - предоставяне на услуги, при което всяка от страните използва устройства за електронна обработка, включително цифрово компресиране и съхраняване на информацията, като услугата изцяло се осъществява чрез използването на проводник, радиовълни, оптически или други електромагнитни средства.

Електронните административни услуги (ЕАУ) са административни услуги, предоставяни по електронен път. Този процес се регулира главно от Закона за електронно управление, Закона за електронния документ и електронните удостоверители услуги (Закон за електронния документ и електронните удостоверители услуги, 2001), Закона за електронната идентификация (Закон за електронната идентификация, 2016) и Закона за администрацията (Закон за администрацията, 1998). За получаване на електронни административни услуги до доставчиците на услуги се подават заявления по електронен път под формата на електронни документи. Заявяването става през онлайн платформа или на сайта на институцията. За удостоверяване на идентичността на заявителя се използва персонален идентификационен код (ПИК) или подписване на заявлението с електронен подпис. Електронната идентификация за държави от Европейския съюз се осъществява в съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014. Установява се различие за метода на е-идентификация в различните администрации, като най-често използваните форми са чрез издаването на ПИК или чрез използването на електронен подпис.

За целите на настоящата статия ще разгледаме характеристиките на основните методи за е-идентификация - персонален идентификационен код и електронен подпис. Съгласно действащата нормативна уредба, електронният подпис носи същата удостоверителна сила, както и саморъчно направеният подпис. Главното му приложение е за потвърждаване на волеизявлението на неговия притежател. Според Маринова-Костова (Маринова-Костова, К., 2019) основният недостатък на електронния подпис е факта, че се издава от частна компания, а не от държавен орган и отговорността за достоверността на данните се поема от издателя. Тази услуга е персонална и за сметка на потребителя.

Някои институции са въвели алтернатива на електронния подпис - персонален идентификационен код. Това е услуга за електронна идентификация през смарт устройство, което се предоставя на база квалифицирани удостоверителни услуги, за които доставчикът е вписан в Доверителния списък на удостоверителните услуги. Чрез нея се създава профил на потребителите, като дава възможност за сигурно удостоверяване на данни пред доверяващите се страни. Услугата е безплатна за потребителите. Квалифицираният доставчик на удостоверителни услуги проверява самоличността на потребителя чрез използване на система за отдалечена информация. Маринова-Костова (Маринова-Костова, К., 2019) приема, че същественият недостатък на персоналния идентификационен код е обстоятелството, че всяка администрация издава свой собствен код и е невъзможно да се получат данни от една институция, използвайки кода от друга.

Следва да се отбележи, че услугите, които се заявяват и получават с ПИК са достъпни и с електронен подпис, което служи за улеснение на потребителите, които имат издаден само втория идентификационен инструмент.

Редица автори разглеждат този процес като трансформиране на публичния сектор посредством използването на новите технологии. Застъпено е твърдението, че това е много по-лесен и достъпен начин за издаване и получаване на информация от и към институциите. На международно ниво се приема, че чрез въвеждането на този модел се улеснява връзката на администрациите с гражданите и бизнеса. След завършване на цялостния процес по въвеждане на електронното управление се предвижда абсолютно съгласителство на

участниците в него, където гражданите подпомагат работата на публичния сектор и обратното.

Отчита се повишаване на нагласата на „по-младите“ потребители да ползват дистанционен начин на връзка с институциите. Това са изводи залегнали в проучването на Недялков (Недялков, А., 2012), според което потребителите на възраст от 25 и 34 години имат по-скоро положително отношение към дистанционното получаване на услуги.

Според Найденов (Найденов, К., 2018), се наблюдават големи недостатъци по отношение на предоставянето на електронни услуги. Това се дължи на факта, че няма напълно уеднаквен и разработен модел за дигитализация на публичния сектор. Всяка община по отделно създава вътрешна организация за работа с електронни документи, което води до създаването на различни практики. Следва да се отбележи, че към момента в администрациите работят повече хора в пред пенсионна възраст и много често те не са достатъчно подготвени за прилагане на новия метод.

Други автори посочват, че за да се предоставят публични услуги по електронен път е необходимо да се осигури механизъм за интеграция на действащите информационни системи в държавната администрация и обмена на данни между тях (Върбанов и колектив, 2009). Тяхното твърдение е, че трябва да се създаде единна интегрирана информационна система, валидна за всички администрации.

Използването на интегрирана система позволява да се управляват съществуващите услуги и да бъдат създадени нови, което води до предоставянето им на граждани и бизнес по електронен път (Петрова, Д., 2018). Според Диас и Рафаел (Dias, G. & Rafael J., 2007), така се осигурява възможност за обособяване на единен портал за предоставяне на услуги, който да прилича на досегашния модел на „едно гише“, но в електронна среда. Това води до намаляване на административната тежест и увеличаване на удовлетвореността на потребителите по отношение на получената информация и качеството на обслужване.

Според Найденов (Найденов, К., 2018), за пълното реализиране на този процес е необходимо своевременно провеждане на обучение на специалистите и създаването на механизъм за методически и организационен контрол на процеса на изпълнение. Отново същият автор заема становището, че осъществяването на комплексно административно обслужване е на незадоволително ниво. Все още няма стандартизирани процедури при предоставяне на ЕАУ, което затруднява бизнеса при необходимост от взаимоотношение с публичния сектор. Всяка администрация използва отделна информационна система, което поражда липса на оперативната съвместимост. Изискват се документи, които могат да бъдат събрани по служебен път, което удължава времето за предоставяне на услугата и същевременно я оскъпява.

Новият метод за електронно обслужване е създаден предимно за удобство на граждани и бизнес. По този начин се повишава достъпността на хора в неравностойно положение и всички останали групи потребители. Бизнесът е особено заинтересован от втория стълб на електронното управление – G2B (**Government-to-Business**). По този начин се създава възможност за бърза комуникация с публичния сектор при който до голяма степен се спестяват време и средства. За целта е необходимо да се приведат в действие приетите механизми за създаване на вътрешноведомствени правила за работа с електронно подписани документи. Вече има някои работещи системи, полезни за бизнеса, които позволяват електронно предоставяне на услуги и това са платформите на Национална агенция по приходите, Национален осигурителен институт и Търговския регистър.

Според Димитров (Димитров, Ж., 2018), основните предизвикателствата пред електронното управление са и реинженеринг на всички нива в държавната и общинска администрация. Според Иванов (Иванов, М., 2018), се наблюдава липса на нужното експертно и потребителско ново за предоставяне и получаване на ЕАУ. Установено е също така и необходимост от допълнителни разяснителни кампании за отделните дигитални процеси, насочени към гражданите и бизнеса.

С оглед на горното може да се направи извода, че направеното до момента в сферата на внедряване на ИКТ в публичния сектор е недостатъчно. Главният проблем, който се

очертава, като предпоставка за постигане на резултати по пълното предоставяне на електронни административни услуги е **необходимостта от създаване на единен, лесно достъпен потребителски интерфейс**. Липсват информационни кампании, които да разяснят ползите от новия метод на гражданите. Служителите в администрацията не са достатъчно подготвени за работа в новата дигитална среда. Необходимо е да се предприемат действия за дообучаване на служителите и създаването на нови специалности в университетите, които да отговарят на тези изисквания. От особено голямо значение за бизнеса е развитието на електронното управление, което ще даде възможност за предоставяне на публични услуги с бързина и мобилност, което да задоволи потребностите на фирмите.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА

В настоящата статия, за целите на анализиране на състоянието на е-услугите в община, ще се използва наблюдението върху предоставянето на административни услуги на „едно гише“ и по електронен път в община Видин.

Административното обслужване в община Видин се осъществява на място в институцията и посредством методите на електронно управление. Услугите се предоставят при спазване на установените законни разпоредби. Създаден е физически център за административно обслужване с работни гишета: общо деловодство, техническо деловодство и каса, натоварени с получаването на документи и предаването на административни услуги.

Тези т. н. „гишета“ съществуват и виртуално на страницата на община Видин и в специално предвидени за това платформи. По този начин е направена организация за приемане и подаване на документи в изцяло електронна среда. Издадените документи са електронни с електронен подпис или на хартиено базиран метод чрез поставянето на „мокър печат“, ако това е било изискано от администрацията. Община Видин предоставя достъп до обществена информация чрез Платформата за достъп до обществена информация. Там се подават заявления за достъп до обществена информация и се получават готовите отговори.

Създадени са условия за взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване (КАО). КАО в община Видин се извършва само чрез центъра за административно обслужване (ЦАО) във взаимодействие с отделните звена на Общината и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги. Искания за КАО се подават в ЦАО, когато община Видин е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО. При подаване на заявлението не се изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в администрацията, те се осигуряват служебно. С подаването се образува производство, като се проверяват за наличието или липсата на изискуемите приложения. Изготвя се информация, която да се изпрати до компетентните органи в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/ или за извършване на заявената услуга. Преписката се изпраща до компетентния орган, като се информира за посочения от заявителя начин за получаване на крайния акт или на резултата от услугата. При заявяване на КАО по електронен път, услугата се изпълнява по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Когато в изпълнение на КАО са ангажирани две и повече структурни звена на администрацията, заявителя подава единствено искане в ЦАО. Организацията по финализиране на услугата се осъществява по служебен ред.

Чрез Средата за междурегистров обмен е уредена възможността за достъп до регистри. По този начин се предоставят административни услуги на граждани и организации по електронен път. За целта не е необходимо заявителите да представят допълнителна информация или документи. При възможност за събиране на документи по служебен път служителите, отговорни за предоставяне на административната услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данни. Изготвените документи могат да бъдат получени по няколко начина в зависимост от техните предпочитания. Документите се получават на хартиен носител, чрез справка в публично достъпни електронни регистри, чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Електронните административни услуги (ЕАУ) се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице. Общинската администрация е осигурила възможност на граждани и организации да извършват по електронен път и други правнозначими действия – разплащания, предоставяне на данни и други. Заявления за ЕАУ се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс или по друг начин при наличие на съответната технологична възможност. Община Видин е оповестила чрез официалната си страница и чрез единния портал за достъп до ЕАУ официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи. Връчването на електронните документи се извършва по реда на чл. 26 от ЗЕУ. Електронните документи са подписани с електронен подпис, издаден по реда на Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите. В община Видин може да се заплащат такси и/ или услуги чрез Средата за електронни плащания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитието на администрацията се е насочило в посока към модернизирание и улесняване предоставянето и използването на широка гама от услуги. За постигането на тези цели са предприети постъпки за осигуряване на необходимия административен капацитет за ефективно и ефикасно изпълнение на поетите към гражданите и бизнеса ангажименти.

Липсата на стандартизация и унификация в комуникационна инфраструктура на администрациите е основният проблем, който стои пред управляващите за изграждане на централизирано държавно електронно управление. От друга страна въвеждането на електронното управление и предоставянето на напълно електронизирани административни услуги ще подобри работата на администрацията и ще доведе до облекчаване на работния процес и преустановяване на практиката да бъдат изисквани многократно документи, които вече са събрани и предоставени на първичния администратор на данни.

Вследствие на извършения анализ се формулира следното заключение:

Необходимо е допълнително реорганизиране на процеса по дигитализация на публичния сектор и създаване на единен интерфейс за всички администрации. Установени са въведени обобщени методи за осъществяване на контакт с граждани и бизнес в относително електронна среда. Осигурен е лесен и бърз достъп до обществени услуги от страна на общинската администрация чрез въвеждане на информационни системи.

Общинските администрации са адаптирали относително добри практики за въвеждане на автоматизирана информационна система за администриране на документооборота. Това улеснява и централизира работата на ведомствата. Създадени са предпоставки за осъществяване на контрол от наблюдаващите звена и възможност за електронна комуникация.

Наблюдава се предоставянето на електронни услуги от страна на администрациите. Създадени са условия за граждани и бизнес да подават заявления чрез платформи и имейли. Заявителите на услуги получават възможност за избор при получаване на исканите от администрацията документи. Предоставените документи могат да бъдат получавани електронно, като електронни такива, както и подписани с електронен подпис, както и по стандартния начин чрез поставянето на „мокър печат“.

Необходимо е да се дообучат служителите в администрациите и да се създадат принципно нови специалности в университетите, които да отговарят на новите изисквания за дигитално общуване с изпълнителната власт и получаването на информация.

Установи се че администрацията на община Видин е въвела относително добри практики за предоставяне на ЕАУ. Използва се Системата за сигурно електронно връчване. По този начин се осигурява възможност на заявителите на услуги да получават документите си по сигурен и надежден начин. Това дава възможност за затвърдяване на доверието в институцията.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

Administration Act, SG, issue 130 from 5.11.1998 (**Оригинално заглавие:** Закон за администрацията (Обн., ДВ, бр. 130 от 5.11.1998 г., в сила от 6.12.1998 г.; Решение № 2 на Конституционния съд на РБ от 21.01.1999 г. - бр. 8 от 29.01.1999 г.; изм., бр. 7 от 19.01.2018 г., бр. 21 от 13.03.2020 г., в сила от 13.03.2020 г.).

Centralized Automated Information System Electronic Public Procurement (**Оригинално заглавие:** Централна автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“) URL: <https://www2.aop.bg/cais-eop-aktualno/> (Accessed on 20.09.2022).

Dias, G.& Rafael J. (2007), *A simple model and a distributed architecture for realizing one-stop e-government*, Electronic Commerce Research and Applications, 6 (1), 81–90.

Dimitrov, J. (2018), *Effective Re-Engineering of Administrative Procedures is necessary before the Electronization of services for citizens and businesses* (**Оригинално заглавие:** Димитров, Ж. (2018), *Необходим е ефективен реинженеринг на административните процедури преди електронизацията на услугите за гражданите и бизнеса*) URL: bia-bg.com (Accessed on 20.09.2022).

Djiljdjov, A. (2015), *Place and role of public service provider in the overall process of providing services administrative*, Public Policy.bg, (1), 51-69.) (**Оригинално заглавие:** Джилджов, А. (2015), *Мястото и ролята на доставчиците на обществени услуги в цялостния процес по предоставяне на административни услуги, Публични услуги.bg, (1), 51-69.*)

European Structural and Investment funds (**Оригинално заглавие:** Единен информационен портал на европейските структури и информационни фондове). URL: <https://www.eufunds.bg/bg/>, (Accessed on 20.09.2022).

Electronic Document and Electronic Trust Services Act (Title amended, SG № 85/ 2017) (**Оригинално заглавие:** Закон за електронния документи и електронните удостоверители услуги (Обн., ДВ, бр. 34 от 6.04.2001 г., в сила от 7.10.2001 г., изм., бр. 1 от 3.01.2019 г., в сила от 31.12.2018 г., бр. 58 от 23.07.2019 г., в сила от 1.10.2020 г.).

Electronic Identification Act, SG 38, 20.05.2016, (**Оригинално заглавие:** Закон за електронната идентификация Обн., ДВ, бр. 38 от 20.05.2016 г., в сила от 21.11.2016 г., бр. 15 от 22.02.2022 г., в сила от 22.02.2022 г.).

Electronic Government Act SG 46, 12.06.2007, (**Оригинално заглавие:** Закон за електронното управление (Обн., ДВ, бр. 46 от 12.06.2007 г., в сила от 13.06.2008 г., изм. и доп., бр. 15 от 22.02.2022 г., в сила от 22.02.2022 г.).

Information system for Budget control and Project Register (**Оригинално заглавие:** Информационна система за бюджетен контрол и регистър на проектите). URL: <https://projectregister.egov.bg/> (Accessed on 19.09.2022).

Information system for Management and Monitoring of EU funds (**Оригинално заглавие:** Информационна система за управление и наблюдение на средствата от Европейския съюз в България), URL: <https://eumis2020.government.bg/> (Accessed on 18.09.2022).

Integrated information system of the state administration (**Оригинално заглавие:** Интегрирана информационна система на държавната администрация). URL: <https://iisda.government.bg/home> (Accessed on 19.09.2022).

Ivanov, M. (2018), *New opportunities for increasing the efficiency of the administrative services of the population*. Paper presented at Xth Anniversary international scientific conference “E-Governance and E-Communications” jointly with the “Science days – 2018” of TU – Sofia, 13th-17th June 2018, Sozopol. (**Оригинално заглавие:** Иванов, М. (2018), „Нови възможности за повишаване на ефективността на административното обслужване на населението“. Документът е подставен на Юбилейна X^{та} международна научна конференция „Е-управление и Е-комуникации“ в рамките на „Дни на науката – 2018“ на ТУ - София, 13-17 Юни 2018, Созопол.)

Kalcheva, D. (2020), *E-services in public administration and Corona virus pandemic*, Public Policies.bg, Volume 11/ November 4/ December 2020. (**Оригинално заглавие:** Калчева, Д., *Е-услугите в публичната администрация и пандемията от Covid-19, Публични политики.bg, брой 11, 2020.*)

Kirilova, K., Naydenov, Al. (2020), *Status of electronic management and digital administrative services in the Republic of Bulgaria*, Business Management, Year XXXI, vol. 2, 2021, Academy of Economics „D. A. Tsenov“ - Svishtov (**Оригинално заглавие:** Кирилова К., Найденов, Ал. (2020),

Състоянието на електронното управление и дигиталните административни услуги в Република България, Бизнес управление, Година XXXI, кн. 2, 2021, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – Свищов.)

Kotler, Ph.; Keller, K.L.; Bliemel, F. (2007): *Marketing-Management: Strategien für wertschaffendes Handeln*. 12. akt. Aufl., München: Pearson.

Marinova-Kostova, K. (2019), *Electronic identification in the European union and Bulgaria - current state, technological features and opportunities for development*, Dialog Magazine, 3, 2019. (**Оригинално заглавие:** Маринова-Костова, К. (2019), Електронната идентификация в Европейския съюз и България – текущо състояние и възможности за развитие, Списание Диалог, 3, 2019.)

Meffert, H.; Bruhn, M. (2009): *Dienstleistungsmarketing*. 6. völlig neubearbeitete Aufl., Wiesbaden: Gabler.

Naydenov, K. (2018), *“Influence of modern achievements of e-governance on administrative-management processes“*. Paper presented at Xth Anniversary international scientific conference “E-Governance and E-Communications” jointly with the “Science days – 2018” of TU – Sofia, 13th-17th June 2018, Sozopol. (**Оригинално заглавие:** Найденов, К. (2018), „Влияние на съвременните постижения на е-управление върху административно-управленските процеси“. Документът е представен на Юбилейна X^{ма} международна научна конференция „Е-управление и Е-комуникации“ в рамките на „Дни на науката – 2018“ на ТУ - София, 13-17 Юни 2018, Созопол.)

Nedyalkov, A. (2012), *“Quality challenges in service operational managements“*, Primaks, Ruse, 105-111. (**Оригинално заглавие:** Недялков, А. (2012), Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Примакс, стр. 105-111.)

Petrova, D. (2018), *Ensuring interoperability in integration of administrative services systems*. Paper presented at Xth Anniversary international scientific conference “E-Governance and E-Communications” jointly with the “Science days – 2018” of TU – Sofia, 13th-17th June 2018, Sozopol. (**Оригинално заглавие:** Петрова, Д. (2018), „Осигуряване на оперативна съвместимост при интергриране на системи за административни услуги“. Документът е представен на Юбилейна X^{ма} международна научна конференция „Е-управление и Е-комуникации“ в рамките на „Дни на науката – 2018“ на ТУ - София, 13-17 Юни 2018, Созопол.)

Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32014R0910> (Accessed on 20.09.2022).

Secure electronic delivery system (**Оригинално заглавие:** Система за сигурно електронно връчване). Secure Electronic Delivery System (egov.bg) (Accessed on 21.09.2022).

Varbanov R., Kraeva V., Shishmanov K., Stefanova K., Denchev E., Parusheva S.& Petrov P., (2009) *„Information technologies in business“*, Faber, Veliko Tarnovo. (**Оригинално заглавие:** Върбанов Р., Краева В., Шишманов К., Стефанова К., Денчев Е., Парушева С., Петров П., (2009) „Информационни технологии в бизнеса“, Фабер, Велико Търново.)

Yorgova, Yu. (2013), *Tools for visualization of the processes in administrative services operations - selection and application*. Paper presented at Scientific conference with international participation “Knowledge - traditions, innovations, perspectives”, 14th-15th June 2013, Burgas. (**Оригинално заглавие:** Йоргова, Ю. (2013), „Инструменти за визуализиране на процесите в операциите на административните услуги – избор и приложение“. Документът е представен на Научна конференция с международно участие „Знанието - традиции, иновации, перспективи“, 14-15 Юни 2013, Бургас.)

Yanakieva, A. (2021), *Measures to motivate human resources during the crises caused by Covid-19*, Management and Education, vol. 17 (2) 2021. (**Оригинално заглавие:** Янакиева, А. (2021), Мерки за мотивация на човешките ресурси по време на кризата, причинена от Covid-19, Маркетинг и образование, том 17 (2) 2021.)