

ЕДИН ПОДХОД ПРИ АНАЛИЗ НА ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА Е-ОБЩИНА

Димитър Николов, Румяна Стефанова, Ивелин Стефанов

А. Идейна предпоставка

I. МОТИВ: Основният мотив е, че електронното правителство не е ЦЕЛ, а средство за постигане на отворено обществено управление с естествената прозрачност, технологично обусловената ефикасност и интегритета си.

II. ИДЕЙНИ ЦЕЛИ В РЕАЛИЗАЦИЯТА НА e-Government:

1. Политическа и интеграционна цел – за създаване на обществено управление, което да се интегрира в европейските структури.
2. Прозрачност и проследимост на решенията, гарантираща публичност на вземане на решенията и подкрепа на масмедииите.
3. Търсене и намиране на услугите. Персонализиране на обществената услуга за всеки, за да се повишава търсенето, устойчивото развитие и надеждността на реализацията ѝ. Пазарният характер на тълкуването на тази идея противоречи на широката обхватност на тази услуга – за всеки слой, социална и етническа група.
4. Организационният ефект върху увеличаване на вътрешната ефективност, вследствие на организираността на обслужването и създаване на нови идеи и решения за обслужване

5. Икономически ефект от повишената продуктивност и резултатност, включително и на събираемостта на данъци и др.
6. Социалният ефект на равнопоставеност пред информацията, защото клиентите на общинското обслужване не могат да се избират, те са гражданите ни.

Това е общото идеологическо пространство на проблематиката.

В. Необходимост

I. ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ: Практическите насоки са дадени в стратегията за реализиране на електронно правителство. В приложение 3 са дадени конкретните индикативни 20 услуги, изпълнението на които ще гарантират пътя към реализацията на тази стратегия.

Индикативни административни услуги

Като индикатори за оценка на развитието на електронното правителство Европейската комисия прие следния списък от on-line изпълнявани основни административни услуги – 12 за граждани и 8 за бизнеса:

Административни услуги за граждани:

1. Подоходни данъци: декларации, уведомяване.
2. Услуги по търсене на работа при бюрата на труда.
3. Социални осигуровки, помощи за безработни, добавки за деца, медицински разходи, стипендии.
4. Лични документи (паспорти, свидетелства за управление на МПС).

5. Регистрации на МПС (нови, използвани, внесени МПС).
6. Подаване на документи за строителни разрешения.
7. Декларации към полицията (напр. при кражба).
8. Публични библиотеки (каталози, машини за търсене).
9. Свидетелства (за раждане, брачни и др.).
10. Дипломи за средно и висше образование.
11. Смяна на адресна регистрация.
12. Услуги, свързани със здравеопазването (интерактивни съвети относно наличността на определен тип услуги в различните болници; запазване на час за преглед).

Административни услуги за бизнеса:

1. Социални осигуровки за заетите.
2. Корпоративни данъци: декларации, уведомяване.
3. Данък върху добавената стойност: декларации, уведомяване.
4. Регистрация на нова фирма.
5. Изпращане на данни до Националния статистически институт.
6. Митнически декларации.

7. Разрешения, свързани с екологични изисквания (включително докладване).
8. Обществени поръчки.

Прогресът в предоставянето на тези услуги ще се оценява в следните 4 степени:

1. Предоставяне на on-line информация за услугата.
2. Еднопосочно взаимодействие.
3. Двупосочно взаимодействие.
4. Цялостно обслужване on-line, включително доставка и разплащане.

II. ЗАКОНОВИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОБЩИНИТЕ, ИЗВЪН ИНДИКАТИВНИТЕ УСЛУГИ- ИЗИСКВАНИЯ НА ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА КЛАСИФИЦИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Конституцията от 1991г. очертава България като парламентарна република с местно самоуправление. Местната власт е равнопоставен партньор на централната държавна власт. Извършващите се демократични промени в нашето общество отреждат все по-активно участие на органите на местното самоуправление в обществения живот. Чрез провежданата децентрализация държавата предоставя нови дейности на общините. Една от най-важните задачи за общините е да осигурят на гражданите качествени и леснодостъпни административни услуги. Услугите са свързани с предоставяне на информация, засягаща законни права и интереси на гражданите. Редът и условията за предоставяне на съответната

информация, се уреждат със закона. През последните години при предоставяне на услуги от общините се внедряват съвременни автоматизирани информационни технологии. Бъдещото присъединяване на страната ни към Европейския съюз и новите европейски изисквания към предоставянето на услуги и информация на гражданите и обществото, наложиха приемането на нови закони. Все повече се повишават изискванията на гражданите към общините за получаване на качествени и навременни административни услуги.

Законова рамка

- *Конституция на Република България* /обнародвана "ДВ" брой 56 от 13.07.1991г/. Основен закон на държавата. Конституцията прогласява, че всички граждани на Р България са равни пред закона. Не се допускат никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние. Всеки има право да търси, разпространява или получава информация. Осъществяването на това право не може да бъде насочено срещу правата и доброто име на другите граждани, както и срещу националната сигурност, обществения ред, народното здраве и морала. Гражданите имат право на информация от държавен орган или учреждение по въпроси, които представляват за тях законен интерес, ако информацията не е държавна или друга защитена от закона тайна или не засяга чужди права.
- *Закон за местното самоуправление и местната администрация* /обнародван "ДВ" брой 77 от 17.09.1991г, многократно изменян и допълван/. Урежда обществените отношения, свързани с местното самоуправление и местната администрация.

Орган на изпълнителната власт на общината е кметът, който се избира пряко от населението. Кметът организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите. Кметът утвърждава Устройствен правилник на общинската администрация, в който конкретно регламентира и функциите и задачите на дирекциите, отделите и секторите, които работят по предоставяне на административни услуги на гражданите. Кметът назначава безсрочно секретар на общината, който организира дейността на общинската администрация, деловодството, документооборота и общинския архив. Кметът на общината в случаите, определени от закона, изпълнява и функции, възложени му от централните държавни органи.

- *Закон за административно обслужване на физическите и юридическите лица* /обнародван "ДВ" брой 95 от 02.11.1999г/. Законът урежда реда за административното обслужване на физически и юридически лица, както и обжалването на отказа за предоставяне на услуга. Въвежда легално понятие "административна услуга". Задължава органите на изпълнителната власт /държавна и местна/ да предоставят административни услуги, при поискване от заинтересовано лице, когато услугата е от значение за негови законни права и интереси. Отказът да се извърши поискана услуга се извършва с мотивиран акт, който подлежи на обжалване.

- *Закон за гражданска регистрация* /обнародван "ДВ" брой 67 от 27.07.1999г, многократно изменян и допълван/. Законът урежда ред и условия за гражданската регистрация на физическите лица, чрез вписване на събитията раждане, брак и смърт в регистрите на населението. Регламентира данните в актовете за гражданското състояние. Въвежда Единна система за гражданска регистрация и административно обслужване на населението /ЕСГРАОН/, автоматизирани информационни фондове на ЕСГРАОН, ред за предоставяне на данни от тази система, както и тяхната защита. Правата и

задълженията на органите на гражданската регистрация на населението, в т.ч. и на общините.

- *Закон за електронния документ и електронния подпис* /обнародван "ДВ" брой 34 от 06.04.2001г, в сила от 07.10.2001 г/. Законът урежда легални понятия "електронен документ" и "електронен подпис", ред и условия за предоставяне на удостоверителни услуги по електронен път. Създава защита на тайната на данните за създаване на електронен подпис. В глава V се регламентира приложението на електронния документ и на универсалния електронен подпис от държавата и от общините. Съгласно закона, приемането и издаването на електронен документ, подписан с универсален електронен подпис от органите на местното самоуправление, се уреждат с техен акт. Редът и формата за извършване и съхраняване на електронни документи се урежда с вътрешни правила. Защитата на личните данни от доставчиците на удостоверителни услуги и защитата на водените регистри се урежда с отделен закон.

- *Закон за авторското право и сродните му права* /обнародван "ДВ" брой 56 от 29.06.1993г, многократно изменян и допълван/. В Раздел VII "Използване на компютърни програми" е въведен нов чл. 71а /"ДВ" брой 77 от 2002 г/. Регламентирано е, че управлението и контролът върху използването на придобитите софтуерни активи от органите на държавната власт и техните администрации, както и от органите на местното самоуправление и техните администрации се извършва по ред, определен от Министерския съвет.

- *Закон за достъп до обществена информация* /обнародван "ДВ" брой 55 от 07.07.2000г/. Законът урежда обществените

отношения, свързани с правото на достъп до обществената информация и въвежда легално понятие за такава информация. Задължени субекти по този закон да осигуряват достъп до обществена информация са държавните органи и органите на местното самоуправление. Всеки гражданин на Република България има право на достъп до обществена информация по ред и условия, уредени в този закон, освен ако с друг закон не е предвиден специален ред за търсене, получаване и разпространение на такава информация. Уреден е ред за обжалване на отказите за предоставяне на достъп.

- *Закон за защита на класифицираната информация* /обнародван "ДВ" брой 45 от 30.04.2002г/. Законът урежда обществените отношения, свързани със създаването, обработването и съхраняването на класифицираната информация, както и реда и условията за получаване на достъп до тази информация. Създаден е централен държавен орган за защита на класифицираната информация: Държавна комисия по сигурността на информацията. Регламентирани са функциите на службите по сигурност във връзка със защитата на класифицираната информация. В изпълнение на този закон, кметовете на общини са задължени да назначат на свое подчинение служител по сигурността на информацията. Законът урежда видовете класифицирана информация: държавна тайна, служебна тайна, чуждестранна класифицирана информация. Регламентирани са и нивата на информация и техния гриф за сигурност : "строго секретно", "секретно", "поверително", "за служебно ползване".

С. Целта

За да се намерят пътищата на оценката за желанията, приоритетност на инициативите според необходимостта, изискванията и възможностите за поставяне на една задача за електронна община трябва да се изследват НАГЛАСИТЕ И

ГОТОВНОСТТА в ОРГАНИЗАЦИЯТА И РАБОТНАТА ПРАКТИКА НА ОБЩИНАТА в административното и обкръжение и ред на вътрешна организация.

Целта на това изследване е да се извлече яснота какви приоритети намира общината за значими за себе си, какви цели си поставя, какви възможности има за реализирането им. Резултатът е да се намери пространство от възможности и ограничения, в което да се проектира икономическата целесъобразност от реализиране на идеите за електронна община и да се организира проектирането на решенията.

С настоящото проучване целта не е да се създаде проект за електронна община, а да се наложат критериите, целите, параметрите и идеите които ще решат приоритетите при създаване на целите и задачите на проектирането на електронните услуги и движението към идеята за електронна община. На този етап задачата е да се оценят количествено тежестта на критериите за икономическа изгода и да се даде материална стойност на критериите за трудностите по реализация. Тези стойности ще залегнат в методиката като основание за оценка на приоритетността на проектите.

След тяхното формулиране ще бъдат подложени на методика за оценка за управление на портфолио от инициативи за приоритизация на проекти.

D. Методиката

Изходната точка е декомпозиране на проектното изследване, за да се формализират областите, намиране на ключовите функционалности в непосредствената работа и оценка в пространство на икономически ползи и леснота на реализация на планираната идея.

1.ПРИНЦИПИ ЗА ПРИОРИТИЗАЦИЯ НА ИНИЦИАТИВИ ЗА Е-ОБЩИНА ¹

При декомпозиране на проектите могат да бъдат определени следните принципи за приоритизация:

1. Идентифициране на ключовите инициативи за еОбщина.
2. Декомпозиране на ключовите инициативи на ключови функционалности.
3. Изработване на карта на ключовите функционалности.
4. Идентифициране на връзките/взаимозависимостите.
5. Определяне на пътна карта на резултатите.
6. Определяне на параметрите за осъществяване на проекта (срок, хора, финанси, рискове и др.).
7. Мониторинг и контрол на изпълнението.

Във въпросите, които се анкетират, се търси такъв кръг от проблеми, че разрешаването им да послужи като гръбнак за решаване на много по-голямо множество проблеми и това решение устойчиво може да се прилага в бъдеще. Например - Единен регистър.

2.КЛЮЧОВИТЕ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

Стратегията за електронно правителство на България² разглежда четири основни аспекта на комуникация и услуги:

¹ Адаптирано от Hartman & Sifonis netReady – Strategies for success in E-conomy, 2002

- “Администрация – Граждани” (А-Г) Съвременни Интернет и интранет WEB базирани решения, съчетани с традиционните средства за осигуряване на широк достъп, които да водят до качествени промени в условията за комуникиране и предоставяне на услуги за гражданите.
- “Администрация – Бизнес” (А-Б) Съвременни решения, които оптимизират процесите и деловите отношения между администрацията и различните икономически субекти.
- “Администрация – Администрация” (А-А) Развитие на информационните технологии в национален и междудържавен аспект с оглед на ефективно взаимодействие между различните административни структури.
- “Институционална ефективност и ефикасност” (ИЕЕ) Организиране и оптимизиране на бизнес процесите, на отношенията “Администрация – Служители” и на комуникацията в отделните административни структури.

Въз основа на опита на Cisco в областта на електронния бизнес и проведеното проучване на готовност за въвеждане на информационните технологии в централната държавна администрация, могат да се добавят още две области:

- “Е-култура” Организационни, лидерски и други инициативи, които са предназначени да променят културата на хората и да възстановят взаимоотношенията на държавата с гражданите и бизнеса
- “Уеб инфраструктура”

² <http://www.ccit.government.bg/documents/e-govstrategia.doc>

Инфраструктурата, необходима за предоставянето на всички електронни услуги и комуникации от държавата.

Това означава, че във въпросите се търси отговор за наличието на идеи за систематизираност на услугите и насоката им към персонализация, самоорганизираност и ефективно присъствие в информационната среда.

Матрицата за приоритизиране на проекти, разработена от A.Hartman и J.Sifonis осигурява прост и бърз анализ на портфолио от проекти. Тя е удобен инструмент за превръщане на списък от “желани проекти” в пътна карта за ефективно постигане на определена цел.

По ординатата на матрицата се прави оценка на икономическите ползи от осъществяването на определен проект, а по абсцисата проектът се оценява по леснота на изпълнение.

3.ПОДКРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА ИКОНОМИЧЕСКИТЕ ПОЛЗИ.

Всички произхождат от: II. ИДЕЙНИ ЦЕЛИ В РЕАЛИЗАЦИЯТА НА e-Government.

В тази група са изведени следните критерии:

- **Ефективност.** Възвращаемост на инвестицията, разглеждана като намаляване на разходите за извършване на услугата и/или повишаване на събираемостта на данъци и такси в сравнение с направените инвестиции и оперативните разходи необходими за поддържане на системата през периода на полезното ѝ използване. Оценява се степента, до която инициативата е полезна за решаване на бизнес нужда по време на целия ѝ жизнен цикъл и води до повишаване на

производителността и намаляване на разходите;

- **Стратегическо съответствие.** Значимост на проекта за икономическото и социалното развитие на страната. Степента, до която проектът ускорява икономическото и социалното развитие, пести време и ресурси на гражданите и фирмите, елиминирайки по този начин административните бариери. До колко се увеличава прозрачността в държавната администрация и се намалява корупцията. Съвпадение с приоритетите на Европейския съюз оценено по степента, до която проектът е в съответствие с индикаторите за оценка на електронното правителство в e-Europe Action Plan (индикативния списък с 20 услуги в Приложение 3 на Стратегията за електронно правителство);
- **Значение.** Степента, до която инициативата посреща нуждите на широк кръг от вътрешни и външни клиенти например: брой на организации, процеси и граждани, засегнати от внедряването на проекта;
- **Устойчивост и скалируемост.** Степента, до която задачата има възможност за възпроизводство на вложените ресурси и лесно може да бъде използвана като база за бъдещо развитие;
- **Пазарни условия.** Степента, до която проектът не изисква никакви специални условия за използването на данните и предоставянето на услугата. Степента до която фирмите, служителите и/или гражданите са готови да използват услугата. До каква степен съществува търсене на дадената услуга;
- **Риск.** Степента, до която проектът не е застрашен от провал, измерван като значителни загуби на финанси, ресурси или функции;
- **Икономически ефекти за информационните и комуникационни технологии /ИКТ/ в бизнеса и обществото.** Степента до която съответната инициатива води до положителни ефекти за **ИКТ** пазара, конкурентоспособността на България,

заетост на висококвалифицирани специалисти и др., положителни ефекти за бизнеса и обществото;

- **Видимост за медиите и обществото.** Степента, до която задачата ще бъде поставена във фокуса на обществено внимание и ще осигури подкрепа за изпълнението на стратегията. Степента, до която инициативата посреща нуждите на широк кръг от вътрешни и външни клиенти например: брой на организации, процеси и граждани, облагодетелствани от внедряването на проекта;
- **Международен имидж.** Степента, до която задачата допринася за повишаване имиджа на България в **ИКТ** по света.

4. ПОДКРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА ЛЕСНОТАТА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

- **Ресурси/Технология.** Степента, до която инициативата е планирана по отношение на финансиране, нужни умения, необходимо обучение, ИТ стандарти, инфраструктура. До колко е достатъчна съществуващата инфраструктура и е осигурена наличност на необходимите ресурси;
- **Оперативна/организационна готовност.** Степента, до която инициативата взема предвид развитието на бизнес процесите на електронното правителство. Оперативната готовност на организацията да поддържа новите бизнес процеси в електронното правителство;
- **Взаимно допълване.** Степента, до която инициативата е взаимосвързана. Инфраструктурните, оперативните и други разходи могат да бъдат взаимно допълвани чрез комбиниране с други инициативи с подобни нужди;

- **Външни задържащи фактори.** Степента, до която закони, регулаторни механизми и/или възможностите на заинтересованите лица НЕ препятстват нормалната реализация на проекта;
- **Организационна и оперативна готовност (Култура).** Степента, до която има организационна и оперативна готовност за изпълнение на задачата и тя отговаря на организационната култура на съответните изпълнители. Културна готовност и наличие на умения за управление на промяната по отношение на новите бизнес процеси;
- **Човешки ресурси и натрупан опит.** Степента, на наличие на позитивен опит и квалифицирани човешки ресурси за изпълнение на съответната задача. (Необходимостта от допълнително обучение и квалификация намалява оценката по този показател защото забавя процеса на реализация);
- **Финансови ресурси и контрол на разходите.** Степента, до която инициативата е планирана и може да бъде обезпечена по отношение на финансиране и други ресурси. Степента, до която разходите за разработка на решението и контрола на текущите разходи са управляеми по време на процеса на изпълнение.

В резултат се онагледява следното:

- Къде върху матрицата са концентрирани проектите/инициативите?
- Какъв е бизнес фокусът на вашата инициатива?
- Какви са трите основни причини за този бизнес фокус?
- Каква е позицията на вашата инициатива сравнена с общото равнище на страната, Европа, света?

Е. Процесът на анкетиране

Със следващите въпроси си поставяме задача да извлечем приоритетните инициативи, като ги групираме според горните принципи и търсим проявлението в реалната практика на обслужване. (Виж ПРИЛОЖЕНИЯТА).

Ф. Приложения

Моля, да се отговори кратко – с 1-2 изречения или думи, но писмено и да се окаже съдействие на анкетиращите на място.

Типове въпроси:

Група 1. Как се реализира процесът на обслужването? Реална практика и оперативна готовност.

1. Кои са най-големите проблеми които общината среща при обслужването на гражданите?
2. Кои са най-често използваните услуги?
3. Колко услуги предоставяте?
4. Как се регистрират заявките за услуга или непосредственото им предоставяне?
5. Кои са типичните клиенти на услугата?
6. Как се обслужват инвалиди?
7. Как се описва резултата от предоставянето на една услуга?

8. Има ли двустранна връзка с данъчната администрация?
9. Кои услуги могат да се получават автоматично?
10. Каква група потребители касае най-много?
11. Как се взема решение за предоставяне на една услуга и какво да се иска при заявяването и?
12. Има ли персонална или отговорност свързана с дадения пост при предоставяне на услуга?
13. Има ли връзка между предоставените услуги? От една да следва, или да се изисква да е получена друга.
14. Систематизирана ли е нормативната база за типа предоставени от вас услуги?
15. Има ли комплексни и частични услуги? (Напр. Разрешение за строеж изисква скица, която също е услуга.)
16. На колко места се извършват услугите? Колко души едновременно?
17. Има ли услуги които се извършват на едно гише?
18. Има ли център за информационно обслужване на гражданите?
19. Какво е качеството на получената услуга, давността, валидността?
20. Има ли връзка между изходните и крайни информации за една услуга?

Група 2. *Каква е информационната ви осигуреност в момента? Готовност и ресурси.*

i.TECH 2004

1. Какви средства имате за събиране на информацията?
2. Имате ли технология и средства за организация и обмен на информацията? – Интернет, мрежа – докъде?
3. Има ли необходимата мрежова инфраструктура?
4. Има ли необходима техническа и образователна обезпеченост на комуникациите?
5. Каква специфична информация има във всеки регистър?
6. Как се отчита общото в информацията и се организират информационните потоци?
7. Има ли единна информационна система и какви услуги обслужва?
8. Как се обменят данни с националните и други регистри и информационни системи?
9. Какви специфични информационни системи има в общината?
10. Как се реализира документооборота при вас?
11. Как се класифицира информацията при вас и организира достъпа до нея?
12. Как се предоставя информация получена по електронен път на гражданите?
13. Как практически всеки гражданин има достъп до информацията събирана за него?
14. Какви мерки за сигурност, защита и достъп до информацията са предвидени? – правят ли се резервни копия, криптира ли се предаваната информация и др.
15. Как практически е организирана хартиената информация в момента? – папки, списъци, свързана информация и др.

16. Как се индексира и поддържа информацията в актуално състояние?
17. Как се събира и предава информация в районите и от районите?
18. Как оценявате грамотността на потребителите за получаване на информация от вашите системи?
19. Колко често се налага обучение при вас?
20. Как получавате информация, необходима за работата ви?
21. Имате ли съвместни проекти с външни фирми и организации?
22. Имате ли програма и мероприятия за управление на риска от унищожаване и изгубване на информация?

Група 3. Организационните въпроси в общината, свързани с обслужването, нормативи и нормална практика .

1. Има ли правилник за обслужването, реда на промяна на неговото съдържание, обслужване, актуализиране и достъп?
2. Има ли правилници за функционирането на органите и службите и как действат практически?
3. Има ли финансова оценка на себестойността на предлаганите услуги?
4. Има ли бюджет за изследване с цел оптимизация на процесите за обслужване?
5. Как ще се повиши броя на обслужвани при въвеждане на електронни услуги?
6. Колко е срокът за решение на общински съвет, кмет?

7. Как се регистрират и обслужват жалби, оплаквания и др. ?
8. Как се проследява жизнения път на един такъв документ?
9. Как са определени отговорните лица в документооборота?
10. Има ли финансов план за иновационна политика и електронно правителство?
11. Какво е ролята на информационния отдел при определяне на новите услуги?
12. Имате ли достъп до електронни регистри?

13. Има ли формализирани документи за вход и изход от регистрите – напр. Бланка за заявление, за молба, удостоверение, права и доколко са еднотипни за различните услуги и служби ?
14. Какви мерки се вземат за проверка и адекватност на информацията?
15. Как се разпространява информацията до службите и районите?
16. Как се организира информацията за вътрешното функциониране на общината?
17. Как се оценява стойността на услугата?
18. Компенсира ли се извънредния труд?
19. Как се оценя себестойността на комуникациите?
20. Как се планира бюджет за информационни услуги?

Група 4. Външни и задържащи фактори, e-Government .

1. Кои услуги могат да се получават автоматично?
2. Има ли условия при които могат да се откажат услуги?
3. Кои услуги според вас изискват „електронен подпис“?
4. Как може за се използва удостоверението за електронен сертификат във вътрешната организация на работата ви?
5. Кои услуги изискват администриране – еднолично решение?
6. Решаването на кои услуги изисква само подпис от упълномощено лице?
7. Какви разрешителни режими, лицензиране и др. има в общината?
8. Кои услуги се решават чрез комисии?
9. Каква информация е публикувана за услугите в общината?
10. Какви причини намирате, за да не може да се смени адресната регистрация по електронен път?
11. Има ли актуален Интернет сайт за вашите конкретни услуги?
12. Има ли осигурен бюджет за актуализацията на сайта?
13. Имате ли приемане по електронен път на заявка за обслужване?

14. Как става връщане на резултат от това?
15. Къде се регистрира процеса на обслужване и проблемите свързани с него?
16. Как се извършва мониторинг на обслужването?
17. Как се получава, въвежда и използва информацията свързана с eGovernment?
18. Имате ли готовност да издавате по електронен път свидетелство за раждане?
19. Как се организира достъпът до класифицирана информация?
20. Има ли електронно плащане за услуги?
21. Как се получава информация за специализации, квалификации и др.?
22. Имате ли финансовата, физическата и организационна възможност за развитие на Информационните центрове за граждани?
23. Как се отразяват промените в нормативната уредба в процедурите за обслужване?
24. Как се следят промени в законодателството?
25. В сегашния момент опишете какво трябва да направи гражданин, за да се отпише от един адрес и да се запише на друг в рамките на общината.

Група 5. *Как се реализира Видимост за медиите ?*

1. Как се информира медиите за решенията на ръководните органи?
2. Какъв е редът за представяне на информация в медиите?
3. Имате ли необходимата реклама на услугите ви?
4. Имате ли информационни и рекламни брошури?
5. Имате ли PR стратегия за медийно присъствие?
6. Как ще публикувате новите електронни услуги на общината?
7. Колко често журналисти получават информация от вас?
8. Правите ли рекламни кампании за услугите в общината?
9. Кои обществени мероприятия на общината се отразяват най-често в пресата?

G. Резултати.

ПОДКРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА ЛЕСНОТАТА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

ИНФОРМАЦИОННО И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

КРИТЕРИИ	РЕСУРСИ ТЕХНОЛОГИЯ	ОРГАНИЗАЦ ИОННА ГОТОВНОСТ	ВЗАИМООБВЪ РЗВАНЕ	ОПЕРАТИВНА ГОТОВНОСТ	ЗАДЪРЖАЩИ ФАКТОРИ	ЧОВЕШКИ ФАКТОР	ФИНАНСОВИ РЕСУРСИ	КАЧЕСТВО	УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ
----------	-----------------------	---------------------------------	----------------------	-------------------------	----------------------	-------------------	----------------------	----------	-------------------------

i.TECH 2004

	Достатъчност	Наличие на стратегия, план за развитие, цели	Комбинираны дейности, процеси и потоци информация	Формализирани документи, бизнес логика, базови информационни системи	Препятствия от нормативна база и административен ред	Квалифициране, опит, обучение, ангажираност	Планиране, оценка, управляемост на текущите разходи	Система за преценка на качеството на вход /изход	Обратната връзка, мониторинг и контрол на процесите
Дирекция "УРОС и ЖП"	Малко компютри, мрежа само в дирекцията	Нямат собствен план, стратегия за електронизация Няма електронни регистри	Осъзнато, но неформализирани; Хартин обмен; не описват процеси и формати	Неоптимизиран обмен и достъп; има формализирани документи; няма общи ресурси БД	Много решения с комисии; Авторитарни решения със заповед	Липсва система за оценка на участието му; Желание за обучение	Не се планират ресурси; Няма оценка на себестойността	Няма формирани критерии	Само йерархичен; няма архив на обратната връзка и анализ
Сектор "Управление на Нежилищни имоти"	Има компютри и мрежа; не оценяват наговарване.	Движение по канален ред	По ред на деловодството; неосмислена полза от връзките	Вижда проблеми; не систематизира; на чувства процес	Намира препятствията за даденост и не реагира	Няма обратна връзка и обучение; не участва в планирането му	Няма резултат	Няма ясен резултат	Няма резултат

i.TECH 2004

<p>Сектор “Оценки”</p>	<p>Няма ефективна мрежа</p>	<p>Няма визия и не са запознати с идеите за електронно правителство</p>	<p>Хартиен път; няма електронни регистри; не намира последователност в ред на получаване</p>	<p>Оценя времето за търсене; честотата; няма електронен регистър</p>	<p>Много комисии;</p>	<p>Нямат процес на получаване на информация и обратна връзка</p>	<p>Не са участвали в планиране</p>	<p>Няма критерии, но вижда истински проблеми</p>	<p>Регистрират обратна връзка в хартиен вид</p>
<p>Сектор “Оценки и разпореждане”</p>	<p>Не отчита мрежова структура</p>	<p>Няма</p>	<p>Посочва външни връзки и взаимодействия</p>	<p>Типизират се вътрешни връзки; не са намерени услуги, които могат да се дават автоматично- Например – изчертаване, копия.</p>	<p>Чакат резолюции от директор, съвет</p>	<p>Необходимост от осъзнаване на възможностите на електронна обработка</p>	<p>Не се оценяват и не се планират</p>	<p>Не отговаря</p>	<p>Не отговаря</p>
<p>Сектор “Търгове, конкурси и концесии”</p>	<p>Един стар компютър, мрежа само в дирекцията.</p>	<p>Не отговаря.</p>	<p>Отчита, не се ангажира.</p>	<p>Няма регистри за концесии и електронни средства</p>	<p>Не отговаря.</p>	<p>Не отговаря.</p>	<p>Не отговаря.</p>	<p>Не отговаря.</p>	<p>Не отговаря.</p>
<p>Сектор “Жилищна политика”</p>	<p>Липса на техническа обвързаност.</p>	<p>Очаквания за централен ред.</p>	<p>Ясни процеси, но не са формализирани и алгоритмизиран</p>	<p>Липса на разбиране за документооборот, централизирана услуга, идея за</p>	<p>Решения с комисии. Липса на електронен документооборот</p>	<p>Има нужда от обвързване.</p>	<p>Не участва във формиране на оценки.</p>	<p>Няма отговор.</p>	<p>Има нужда от обратна връзка.</p>

i.TECH 2004

			и.	регистри.	.				
Отдел “Информационно обслужване”	Няма идеи за електронна услуга; мрежа в дирекцията.	Не се осъзнава като организатор и инициатор.	Само с горните нива, не са осъзнати информационни процеси.	Формализирани са хартиени заявки; регистрите са хартиени; има централизирани услуги на едно гише.	Не се ползват общи ресурси и бази.	Има желание, но няма обвързаност.	Не участва.	Нямат система за обратна връзка.	Контролът се замества от вертикално администриране.

**ПОДКРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА ИКОНОМИЧЕСКИТЕ ПОЛЗИ
ИНФОРМАЦИОННО И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

КРИТЕРИИ	СТРАТЕГИЧЕСКО СЪОТВЕТСТВИЕ	ЗНАЧЕНИЕ	ЕФЕКТИВНОСТ	ИТ ЕФЕКТИВНОСТ ЗА ОБЩЕСТВОТО	УСТОЙЧИВОСТ И СТАБИЛНОСТ	ПАЗАРНИ УСЛОВИЯ И ТЪРСЕНЕ	РИСК	ВИДИМОСТ И ИМИДЖ
-----------------	-----------------------------------	-----------------	--------------------	-------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-------------	-------------------------

i.TECH 2004

	Значимост за икономическото и социалното развитие.	За какъв кръг клиенти.	Възвращаемост на инвестицията в намаляване разходите по обслужване.	Положителен ефект на ИТ пазара, заетост, за бизнеса и обществото.	База за развитие и възпроизводство на ресурси.	Търсене на услугата и готовност на потребителите за ползването ѝ.	Степен на незастрашеност от провал и загуба на ресурс.	Степен на поставяне във фокуса на общественото внимание и осигурява подкрепа.
Дирекция УРОС И ЖП	Значителна за социалното развитие	Жилища, конкурси, концесии.	В информационната обвързаност.	Антикорупционна практика	Прозрачност на подходите при общи бази и информационни решения.	КАДАСТЪР, имоти, конкурси.	От необвързаност и липса на регистри и система за контрол.	Централизирано представяне пред общината.
Сектор Управление на нежилищни имоти.	За интереса на партии и организации	Процеса на представяне на информация и за експлоатацията на имотите.	Общуване с бизнеса и политиката – установяване на процесуален ред.	Специализиран за партиите	Единна регистрация и критерии на наемните договори.	Търсят се незаети имоти или такива на които изтича договора.	Липса на интегритет на органите, които обслужват договорите.	Би могло да има огромно внимание и да се демонстрира прозрачност.
Сектор "Оценки"	За добра практика и вътрешен ред.	Масов характер на услугата.	Възможност за автоматични копия, скици и др.	За формализиране на оценките.	При общи бази и информационни ресурси.	Оценка на имот.	Работни комисии и експертни оценки.	Имат собствена брошура за услугите в този им вид.

i.TECH 2004

Сектор “Оценки и разпорежда не”	За добра практика и вътрешен ред.	Налагане на добра практика .	Възможност за автоматизация на формални справки .	За формализиране на оценките.	При общи бази и информационни ресурси.	Оценка на имот и състоянието му при разпореждане с него.	От налагане на необективни оценки.	Осмисляне на информацията и начина на представянето ѝ.
Сектор “Търгове, конкурси и концесии”	Обществени поръчки.	Най-широка общественост.	Няма виждане за система.	За организиране на прозрачни търгове.	Обективизиране на критериите.	Самите услуги се търсят.	От авторитарна намеса.	Неосъзната необходимост от прозрачност.
Сектор “Жилищна политика”	Социална политика.	Най-видим проблем.	При описание на формален ред с демонстрация на добра практика.	Заетост на оценителите на жилищни нужди.	Демонстрация на добра практика.	Резултатите от работата.	Решения на комисии.	Максимална демонстрация на обективност.
Отдел “Информаци онно обслужване ”	За вътрешната роля на осъзнаване на процесите и връзка между администрациите.	Консолидираща роля и възпитание за самата администрация.	Ако са изградени базови системи и те обслужват основата на администрацията .	Множество съвместни проекти могат да се инициират, например КАДАСТЪР.	Липсва идея и водеща роля за основни базови информационни и комуникационни структури.	Обучение, добри примери и внедряване на базови системи и технологии.	Адекватност и положителна нагласа.	Нямат собствена политика и нагласа.

Литература

i.TECH 2004

1. Стратегия за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране. Приета с Решение на Министерския съвет №465 от 09.07.2002г.
2. Стратегия за електронно правителство, приета с Решение на Министерския съвет №866 от 28.12. 2002г.
3. Анализ на действащото законодателство за възможностите, които предоставя за обмен на информация в електронен вид във връзка с приетата с решение на Министерския съвет № 866 от 28.12.2002г Стратегия за електронно правителство:
 - a. Общественото мнение за предоставянето на административни услуги в България - юни 2002 г.;
 - b. Техники за управление на портфолио от инициативи - Матрица на Хартман и Сифонис за приоритизация на проекти;
 - c. Изследване за отношението на бизнеса към административните услуги предлагани по електронен път от Координационен център за информационни, комуникационни и управленски технологии към Министерския съвет и ПРООН -www.ccit.government.bg .
4. Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “едно гише”, приета с Решение на Министерския съвет № 878 от 29.12.2002 г.
5. БАИТ и Електронното правителство в България – готовност и очаквания – ноември 2002 г.
6. Решение на Министерския съвет №867 от 28.12.2002г за участие на Република България в програмата Европейската общност IDA II - обмен на данни между администрациите (ОДА), за периода 2003 - 2004г.

7. Електронното правителство и Европейския съюз, The Internet and the City Conference "Местното електронно правителство в информационното общество" Барселона, 21.03.2003 - Speech of Mr Erkki Liikanen, EU Commissioner responsible for Enterprise and the Information Society.
8. Implementing the President's Management Agenda for E-Government, E-Government Strategy, April 2003 http://www.whitehouse.gov/omb/egov/2003egov_strat.pdf.
9. Local E-Government - Office of the Legislative Auditor State of Minnesota.
10. E-Government Interoperability Framework / Version 4.0 / 25th April 2002 - The e-Envoy, Stockley House, 130 Wilton Road, London, SW1V 1LQ, ukgovtalk@e-envoy.gsi.gov.uk.
11. E-Government Resource Book - Synopses of IST projects relating to eGovernment - By the Commission of the European Communities, Information Society Directorate-General.
12. Изучение информированности и отношения населения к проектам и мероприятиям федеральной целевой программы "Электронная Россия".
13. Local e-government now: a worldwide view - This report was published in September 2002 jointly by the Improvement & Development Agency (IDeA) and the Society of Information Technology Management (Socitm), ISBN 1 899 330 89 5 Copyright © 2002 Socitm Services Ltd and IDeA .

Информация за авторите

Димитър Любенов Николов – мениджър "Инфоком", България, e-mail: d.nikolov@infocom.bg.

Румяна Божидарова Стефанова – Нов Български Университет – гл. асистент, ул. Монтевидео 21, София 1618, България, e-mail: rstefanova@nbu.bg.

Ивелин Димитров Стефанов - началник отдел в “Информационно Обслужване” АД, България, e-mail: istefanov@abv.bg