
РОЛЯ НА ИНТЕРНЕТ И КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Венцислав Иванов

Технически университет - София

Резюме: Дигитализацията на административното обслужване позволява множество обществени ползи, които подобряват качеството на живот. Доклада набляга на твърдението, че подобряването на административните услуги пряко се влияе от това, те да са осъществими онлайн. За целта е необходимо максимално количество от населението да има достъп и възможност за работа с Интернет.

Ключови думи: Интернет, административно обслужване, дигитализация

THE ROLE OF INTERNET AND THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICE

Ventsislav Ivanov

Technical University of Sofia

Abstract: Digitization of administrative services allows multiple public benefits that improve quality of life. The report emphasizes that the improvement of administrative services is directly influenced by the fact that they are feasible online. For this purpose, a maximum amount of the population should have access to and the opportunity to work with the Internet.

Key words: Internet, administrative service, digitization

Разработката си поставя за цел да покаже, че използването на Интернет би могло да повиши качеството на административното обслужване, а то от своя страна качеството на живот на населението. Тази цел се постига чрез осъществяване на следните задачи:

1. Дефиниране същността на административното обслужване и неговата дигитализация;
2. Отчитане на процентното използване на Интернет от населението като условие за повишаване качеството на административното обслужване;
3. Разкриване на ползите за обществото от дигиталното административно обслужване.

1. Дефиниция, функции и дигитализация на административното обслужване

Административното обслужване представлява процес на предоставяне на обществени административни услуги. То се използва по отношение на осъществяване на услуги на физически и юридически лица във всяка една сфера на държавно управление. Както казва К. Ангелов „административното обслужване е всеки един процес по предоставяне на административни услуги на физически или юридически лица от органите на изпълнителната власт или от други държавни органи в предвидените в закон случаи или от юридически лица във връзка с предоставяни от тях обществени услуги“¹.

¹Ангелов, К. Управление на административното обслужване. София, Издателство „Технически университет-София, София, 2011, стр. 7

Основните функции по административно обслужване са посочени във Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ)², като горещитирания автор посочва и основните му ползи:

➤ дава се яснота за предоставяните административни услуги във всички административни организации в Република България;

➤ налага се единен подход при наименованието на предоставяните от организациите административни услуги;

➤ основава се координация на централно ниво по отношение на предоставянето в административните организации услуги³.

Когато говорим за дигитализация на административните услуги ние разбираме електронно административно обслужване. Неговата теоретична нормативна база се регламентира от Закона за електронното управление и Държавна агенция за електронно управление⁴. За усъвършенстване му, и в частност подобряване на електронното му предоставяне, е необходимо да се внедри цялостна концепция предлагаща адекватни и непрестанни решения в тази област. Реинженерингът на административното обслужване си поставя именно тези амбициозни цели, като набляга на принципа на предоставяне на административни услуги на „едно гише“⁵.

2. Отчитане на процентното използване на Интернет от населението като условие за повишаване качеството на административното обслужване

Според резултатите от проведеното през 2017 г⁶. изследване за използването на информационно-комуникационни

² Вж: http://iisda.government.bg/adm_services/services

³ Ангелов, К. Управление на административното обслужване. София, Издателство „Технически университет-София, София, 2011, стр. 32.

⁴ Вж. по подробно: Иванова, Л. Административно обслужване на едно гише. ИПАЕИ, 2003г.

⁵ <http://www.nsi.bg/bg/content/2808/достъп-на-домакинствата-до-интернет>. Данните са проучени към 06.07.2017г.

⁶ <http://www.nsi.bg/bg/content/2808/достъп-на-домакинствата-до-интернет>. Данните са проучени към 06.07.2017г.

технологии (ИКТ) в домакинствата и от хората, 67,3% от българските домакинства имат достъп до Интернет. Като 99,4% от домакинствата са с осигурена бърза и надеждна широколентова връзка, която освен фиксирана кабелна връзка включва и интернет връзка чрез мрежата на мобилните телефонни оператори. Интерес за нас представляват броя на лицата използващи Интернет с цел взаимодействие с обществените институции. Данните са посочени в таблица 1.

Таблица 1. Лица използващи Интернет с цел взаимодействие с обществените институции

| Лица, използващи интернет с цел взаимодействие с обществени институции през последните 6 години | (Проценти) | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Общо | 26,6 | 22,6 | 21,0 | 17,8 | 18,4 | 20,7 |
| По пол | | | | | | |
| Мъже | 25,7 | 21,0 | 19,9 | 16,6 | 17,3 | 19,8 |
| Жени | 27,5 | 24,1 | 22,1 | 19,0 | 19,5 | 21,6 |
| По видове цели | | | | | | |
| За получаване на информация от интернет страница на публичната администрация | 24,9 | 20,9 | 19,5 | 16,0 | 15,0 | 14,7 |
| Мъже | 24,1 | 19,6 | 18,6 | 14,8 | 14,0 | 14,1 |
| Жени | 25,7 | 22,2 | 20,4 | 17,2 | 16,0 | 15,3 |
| За изтегляне на официални формуляри | 13,2 | 12,7 | 13,5 | 12,9 | 9,3 | 10,4 |
| Мъже | 11,7 | 11,5 | 12,1 | 11,9 | 8,3 | 9,4 |
| Жени | 14,6 | 13,9 | 14,8 | 13,9 | 10,4 | 11,4 |
| За изпращане на попълнени формуляри | 11,3 | 8,5 | 7,4 | 9,1 | 6,5 | 8,3 |
| Мъже | 9,5 | 7,8 | 6,6 | 8,2 | 5,9 | 7,3 |
| Жени | 13,1 | 9,1 | 8,2 | 10,0 | 7,1 | 9,3 |

Забележка: Относителният дял е изчислен на база генерална съвкупност на населението между 16 и 74 години.

Представените данни ясно очертават основния проблем стоящ пред електронното административно обслужване, а именно само 20,7 % от населението използващо Интернет взаимодейства с обществените институции. Няма как да се проведе политика по подобряване на административното обслужване когато населението на Р. България към датата на направеното изследване е било 7 050 034⁷ човека, от тях 67,3 използващи Интернет прави - 4 744 672 души. А ако от тези резултати вземем, че само 20,7 % използват Интернет за административно обслужване това се равнява на 982 147 души.

⁷ <http://www.nsi.bg/bg/content/2975/население-по-области-общини-местоживее-и-пол>

Приравнявайки тази бройка хора към населението на страната то виждаме ясно, че по-малко от 14 човека на всеки сто души използват „мрежата“ целево. Можем да кажем, че това е доста малък процент, който е важно да се завиши за да се подобри трайно качеството на административното обслужване, предлаганите административни услуги и в крайна сметка качеството на живот на населението.

3. Разкриване на ползите за обществото от дигиталното административно обслужване

Според Доклада за състоянието на администрацията към 2017 г. процента на желание от страна на администрациите за участие в процеса по развитие на електронното управление се увеличава постоянно. Подобрените обществени услуги са целта на е-управление, предоставящо достъп, удобство и избор на гражданите и бизнеса, които търсят информация или услуги от страна на администрацията⁸.

В Доклада се посочва, че Законът за електронно управление изисква от административните органи при предоставяне на електронни административни услуги, еднократно събиране на данни и тяхното многократно използване и произтичащото от това задължение административните органи да не изискват документи от граждани, информация за които е налична в административен орган. Запознаването и осигуряването на предпоставки за спазването на нормативната уредба от страна на администрациите, както и осъществяването на контролни функции от страна на Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) ще допринесат за повишаване на предоставянето и насърчаване на използването на електронно административно управление. В тази връзка от страна на ДАЕУ се предприеха мерки по:

➤ Популяризиране и налагане на използването на средата за междурегистров обмен (Regix), чрез която е възможно заявяването и предоставянето на удостоверителна и справочна трансформирането на административните услуги във вътрешни

⁸ Вж. по подробно: DSA_2017-ALL_3197.pdf

електронни административни услуги и предоставяне на комплексни административни услуги. Месечно се обработват над 110 000 броя автоматизирани заявки.

➤ Популяризиране и налагане на използването на вписаната като административна услуга в Административния регистър електронна препоръчана поща в съответствие с Регламент 910/2014, чрез която се предоставя изпращането и/или получаването и съхраняването на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица при еднозначно удостоверяване на момента на изпращане, получаване и връчване, както и гарантиране на авторството и интегритета на същия, като до края на 2017 г. са регистрирани 3 570 потребители и са връчени 6 992 документа.

➤ Популяризиране и налагане на използването на системите за електронен документооборот на административните органи. За отчетния период са подадени 270 заявления за вписване или промяна на обстоятелства в регистъра на участниците в електронен обмен на документи от различни администрации. Сто и четиринадесет (114) администрации на централно и местно ниво са реални участници в електронния обмен на документи. На всички останали е предоставен домейн (канонично име на сървър), като на 96 от тях са издадени транспортни сертификати и са генерирани VPN акаунти за достъп до Регистъра на участниците. Следва тестване на системите и при положителни резултати от теста, ще бъдат присъединени към СЕОС и ще започнат да извършват реален обмен на документи по електронен път.

Разбира се трябва да бъдат свършени още много неща, за да се дигитализира административното обслужване на населението. Но направените стъпки са в правилната посока.

Генерални изводи, които може да се направят, са:

➤ Повишаване на броя на населението като цяло използващо Интернет е от съществено значение за повишаване на качеството на живот, чрез възможността да се достигне до предоставяните от държавната администрация електронни услуги;

➤ Необходимо е да се увеличи процента на хората, използващи електронни административни услуги, спрямо общия процент хора използващи Интернет;

➤ Онлайн административните услуги подобряват качеството на живот изразяващо се в:

- По-бързо предоставяне на административна информация, което не е за сметка на качеството ѝ;
- По-бърза документална обработка по различните процедури на административните услуги, като документите са достъпни онлайн;
- Извършване на различни видове плащания към държавната администрация, осъществими онлайн;
- Осъществяване на реална и обратна комуникационна връзка с органите, предоставящи и ползващи административни услуги.

Република България може да се поучи от опита на други страни (Естония), които са въвели електронно административно обслужване, но предпоставка за това е възможността почти всички хора от населението на страната да употребяват Интернет.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ангелов, К. Управление на административното обслужване. София, Издателство „Технически университет-София, София, 2011г.

2. Иванова, Л. Административно обслужване на едно гише. ИПАЕИ, 2003г.

3. http://iisda.government.bg/adm_services/services

4. https://www.e-gov.bg/bg/about_us

5. <http://www.nsi.bg/bg/content/2808/достъп-на-домакинствата-до-интернет>

6. <http://www.nsi.bg/bg/content/2975/население-по-области-общини-местоживеене-и-пол>

7. DSA_2017-ALL_3197.pdf