

РАЗВИТИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ

Кристина Стоянова

Висше училище по телекомуникации и пощи

Резюме. Съчетанието между интернет и информационните технологии е съществена предпоставка за създаване и развитие на електронното правителство, важна характеристика на новата икономика на знанието. Във връзка с това в доклада се проследява развитието на нормативната база за административно обслужване в страната. След това на база данни от НСИ се прави анализ и се извеждат тенденции в развитието на административното обслужване по електронен път за граждани за периода 2008 – 2015 г.

Keywords: administration, Internet, government, service, electronic

Въведение. Електронното административно обслужване може да осигури голямо разнообразие от ползи, включително по-голяма ефективност и икономии за правителството и бизнеса, по-голяма прозрачност и по-голямо участие на гражданите в политическия живот. Изпълнено добре, електронното управление дава възможност на гражданите, предприятията и организациите да извършват своята дейност с администрацията по-лесно, по-бързо и на по-ниска цена.

1. Развитие на нормативната база за административното обслужване по електронен път

Административното обслужване по електронен път в България има своя история. Разработването и въвеждането на система за е-управление в публичния сектор на Република България с цел постигане на интегрирано административно обслужване започва през 1985 г. с Указ № 2472 за административно-правното обслужване на населението (ДВ, бр. 61 от 1985 г., отм., ДВ, бр. 95 от 1999 г.). Въпреки че неговото съдържание е създавано, когато интернет не е съществувал в днешния вид или поне във вида на втората половина на 90-те години, закрепените в разпоредбите на Указа нормативни решения са актуални като идеи и предложения и в наше време.

Чрез него се урежда дейността на държавните и обществените органи за предоставяне на интегрирани административни услуги с цел да се осигури бързо, достъпно, евтино и висококачествено административно-правно обслужване на

гражданите.²⁾ Разработването на подобна нормативна рамка пряко засяга системата за е-управление, защото ще обхване всички дейности по предоставяне на административни услуги от държавата към граждани и бизнес, както и регламентирането на достъпа до информация, нейното събиране и систематизиране – дейности, необходими за предоставянето на тези административни услуги. Указът действа в периода 1985 – 1999 г., след което е отменен със Закона за административното обслужване на физически и юридически лица (ЗАОФЮЛ), обнародван в ДВ. бр. 95 от 1999 г. Този закон урежда реда за организиране на административното обслужване на физическите и юридическите лица, както и производствата по извършване и по обжалване на отказите да бъдат извършени административни услуги, доколкото в друг закон не са установени особени правила.³⁾

Стратегията за електронно правителство в България е приета с Решение № 866 на Министерския съвет от 28 декември 2002 г. Този документ е стратегия за прилагане на информационните технологии в държавната администрация и за постигане на приоритетните цели, залегнали в съвременната концепция за електронно правителство.

Главната цел на Стратегията е да се организира и да се подкрепи на най-високо държавно равнище реализацията на е-правителство като дългосрочен процес.

Стратегията за електронното правителство е актуализирана с Решение № 369 от 19 май 2003 г. и Решение № 482 от 28 юни 2006 г. на Министерски съвет.

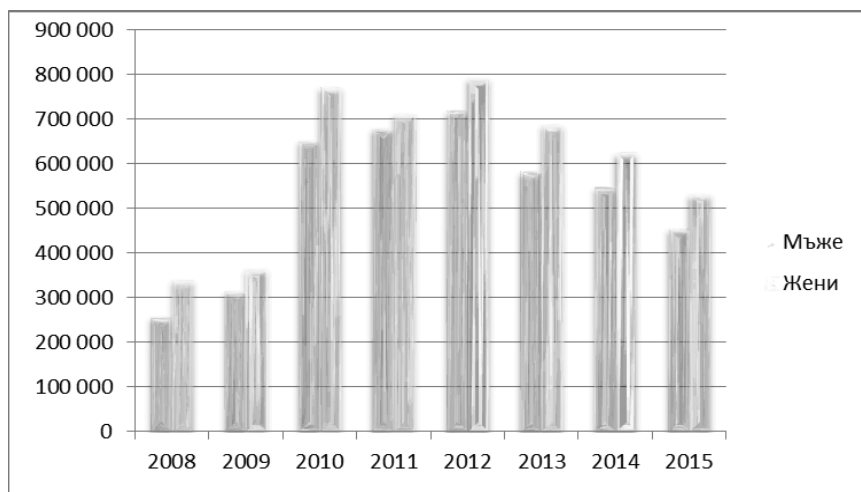
Стратегията е заменена с Общата стратегия за електронно управление в Република България 2011 – 2015 г., приета с Решение № 958 на Министерски съвет от 29 декември 2010 г., след което пак е заменена със Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г.⁴⁾

2. Използване на административното електронно обслужване от гражданите

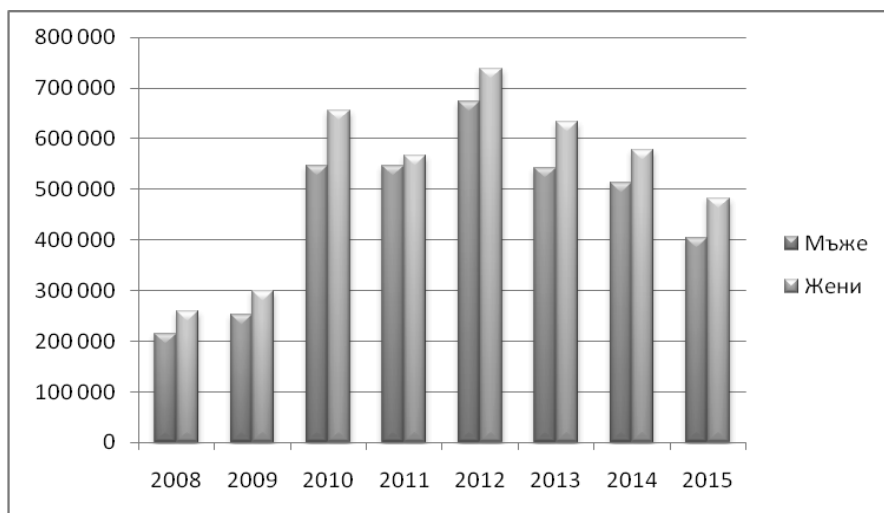
За развитието на административното обслужване по електронен път в страната съдим по използването на интернет от отделните граждани и фирмите за различни услуги, предоставяни от публичната администрация. Тук ще се спрем на използването на интернет от отделните граждани при три вида услуги, предоставяни от публичната администрация.

За целта използваме данни от НСИ, които се отнасят до общия брой лица във възрастова група 16 – 74 г., отнасящи се за периода 2008 – 2015 г.

Фиг. 1 показва, устойчивото нарастване на общия брой на лицата, използващи интернет за административни услуги през 2012 г., и оттогава до 2015 г. (последната наблюдавана година) има тенденция на намаляване на този брой. Тази тенденция се отнася както за броя на мъжете, така и на жените. В абсолютен брой жените по-често използват интернет за административни услуги. Към 2015 г. общо 986 529 души използват интернет за взаимодействие с обществените институции. Това са 17.8% от населението на страната във възрастова група 16 – 74 г., ползващи интернет за административни услуги.



Фигура 1. Брой лица, използващи интернет с цел взаимодействие с обществените институции по признак „пол“



Фигура 2. Брой лица, използващи интернет с цел получаване на информация от интернет страница на публичната администрация

Средното за ЕС по данни на Евростат е 46%.

Използваните по интернет административни услуги са:

- за получаване на информация от интернет страница на публичната администрация;
- за изтегляне на официални формуляри;
- за изпращане на попълнени формуляри.

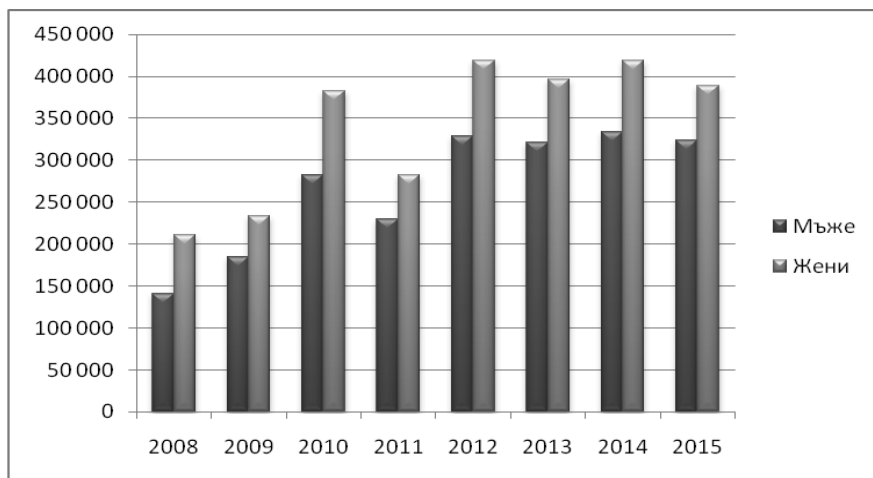
От изложената фигура се забелязва аналогичност на тенденциите в сравнение с предходната. За периода 2008 – 2015 г. жените доминират пред мъжете като ползватели на електронна информация от интернет страница на публичната администрация. Най-много са направените заявки през 2010 и 2012 г. след този момент се наблюдава спад с около 8,4% годишно.

Известно различие от общата тенденция има при брой лица, изтегляли официални формуляри.

След 2008 г. се забелязва устойчив ръст на заявките за изтегляне на официални формуляри средно с 6,4% годишно. Отново жените са по-активни от мъжете, средното съотношение е 4:3 в тяхна полза. Тази тенденция продължава до 2010 г. От 2012 г. тези заявки се запазват на относително постоянни нива.

За периода 2008 – 2012 г. е отчетен устойчив ръст на изпратените попълнени формуляри – от 100 – 150 000 през 2008 г., до 250 – 350 000 през 2012 г.

И тук предимство имат жените, като съотношението е подобно. След 2013 г. се забелязва известен отлив от тази услуга, като това се запазва постоянно до 2015 г. През 2015 г. изпратените попълнени формуляри са на нивата от 2011 г.



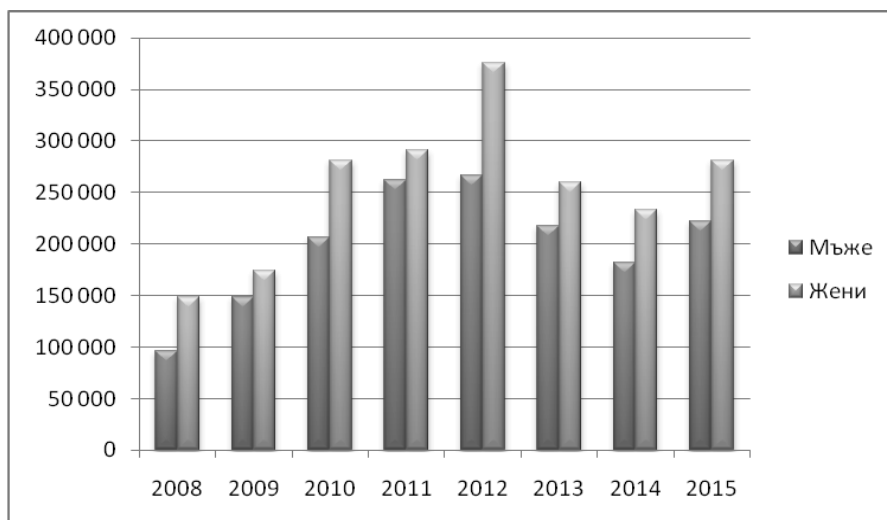
Фигура 3. Брой лица, използващи интернет с цел изтегляне на официални формуляри

Приложение

ЛИЦА, ИЗПОЛЗВАЩИ ИНТЕРНЕТ С ЦЕЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕНИ ИНСТИТУЦИИ

Видове цели	2008 Брой	2009 Брой	2010 Брой	2011 Брой	2012 Брой	2013 Брой	2014 Брой	2015 Брой
Общо	595 015	678 594	1 424 210	1 390 314	1 512 002	1 270 176	1 172 764	986 529
По пол								
Мъже	256 183	313 030	650 901	679 083	720 411	582 489	546 992	453 537
Жени	338 832	365 563	773 309	711 231	791 591	687 688	625 772	532 992
По видове цели								
За получаване на информация от интернет страница на публичната администрация	474 070	550 322	1 203 599	1 112 060	1 411 293	1 176 131	1 088 932	886 715
Мъже	214 225	252 010	547 279	545 649	673 615	542 774	511 988	404 715
Жени	259 845	298 312	656 320	566 411	737 678	633 357	576 944	482 000
За изтегляне на официални формуляри	350 768	418 323	665 510	512 773	747 941	716 931	751 885	712 248
Мъже	140 396	184 950	282 697	230 221	328 716	320 608	333 470	323 952
Жени	210 372	233 373	382 813	282 552	419 225	396 323	418 415	388 297
За изпращане на попълнени формуляри	245 099	322 857	487 561	553 369	642 375	476 759	414 988	503 659
Мъже	96 313	148 555	206 266	261 874	266 717	217 433	182 093	222 449
Жени	148 786	174 302	281 295	291 495	375 657	259 327	232 895	281 211

Забележка. Данните са на Националния статистически институт. Относителният дял е изчислен на база генерална съвкупност на населението между 16 и 74 години по признаци



Фигура 4. Брой лица, използващи интернет с цел изпращане на попълнени формуляри

Сравняването на състоянието на електронните административни услуги в България показва, че те най-често се ползват в страната ни за получаване на информация от интернет страница на публичната администрация. На второ място е изтеглянето на официални формуляри. Въпреки удобството за обратна кореспонденция българите предпочитат след попълването им да ги отнесат на място в съответната администрация. Този факт показва една от разликите при употребата на административното обслужване по електронен път между нашата страна и повечето страни в Европа, където гражданите предпочитат всичко да се извърши по интернет.

Изводи. Направеният анализ дава основание да се изведат следните тенденции за периода 2008 – 2015 г.:

- България изостава значително от ЕС по използване на интернет административни услуги. За 2015 г. само 17.8% от населението на страната се възползват от тези услуги, докато в ЕС средното е 46%.

- Тенденцията за получаване на информация от интернет страница на публичната администрация не е еднопосочна. След период на увеличаване следва спад от 2012 г. насам. До голяма степен тази тенденция се повтаря и при изпращане на попълнени формуляри.

- Най-често използваната административна услуга е изтегляне на официални формуляри.

– Жените по-често използват интернет за електронноадминистративни услуги.

Направените изводи показват, че държавата трябва да обърне сериозно внимание на проблемите свързани с административното обслужване по електронен път. Трябва да се осигури по-голяма ефективност и прозрачност, по-голямо участие на гражданите в политическия живот.

NOTES / БЕЛЕЖКИ

1. Авторът е студент във Висше училище по телекомуникации и пощи.
Консултант при написването на настоящия текст е проф. д.ик.н. Росица Чобанова, катедра „Мениджмънт в съобщенията“, Факултет по телекомуникации и мениджмънт, Висше училище по телекомуникации и пощи. E-mail: r.chobanova@utp.bg
Указ № 2472 за Административно-правното обслужване на населението (<http://ekspertis.bg/document/view/law/112590/20086/> посетен на 18.05.2016 в 21:08 ч.)
2. Закон за административното обслужване на физически и юридически лица (ЗАОФЮЛ) (<http://ekspertis.bg/document/view/law/23084/23615/> посетен на 18.05.2016 в 21:14 ч.)
3. Стратегия за електронно правителство-Решение № 866 на Министерския съвет от 28 декември 2002 г. (<http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=558/> посетен на 18.05.2016 в 21:30 ч.)

REFERENCES / ЛИТЕРАТУРА

- Kiskinov, V. (2003). *Elektronno pravitelstvo*. Sofia. [Кискинов, В. (2003). *Електронно правителство*. София.]

DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE SERVICES ELECTRONICALLY

Abstract. The combination of Internet and information technology is an essential prerequisite for the creation and development of e-government, an important feature of the new knowledge economy. In this regard, the report traces the development of the legal framework for administrative services in the country. Then based on NSI data are analyzed and displayed trends in administrative services electronically to citizens for the period 2008-2015.

✉ **Ms. Kristina Stoqnova**

University of Telecommunications and Post
Sofia, Bulgaria

E-mail: kristi_stoqnova@abv.bg