

Проект

Стратегия
за развитие на електронното управление
в Република България 2014 – 2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	3
1. АНАЛИЗ НА НАСТОЯЩОТО СЪСТОЯНИЕ	5
2. ВИЗИЯ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	10
3. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ	10
4. СЕКТОРНИ ПОЛИТИКИ ЗА Е-УПРАВЛЕНИЕ	11
5. ДЕЙНОСТИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА ЦЕЛИТЕ	13
5.1 Дейности по стратегическа цел 1	14
5.2 Дейности по стратегическа цел 2	16
5.3 Дейности по стратегическа цел 3	21
6. КООРДИНАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА СТРАТЕГИЯТА	22
6.1. Управление на изпълнението на резултатите	22
6.2 Осигуряване на ресурси и финансиране на процеса.	24
7. МОДЕЛ НА Е-УПРАВЛЕНИЕ	25
7.1. Информационен модел	26
7.1.1. Бази данни	26
7.1.2 Електронни регистри и регистърно производство	27
7.1.3 Процеси и услуги	27
7.1.4 Свързана администрация	27
7.2. Технологичен модел	27
7.2.1. Инфраструктура	28
7.2.2. Приемственост	30
7.2.3. Сигурност	30
7.2.4. Оперативна съвместимост	31
7.2.5. Технологичен неутралитет	32
7.2.6. Стандартизация	33

Въведение

В съвременното информационно общество информационните и комуникационните технологии са ядро, около което най-успешните организации и администрации изграждат своите бизнеси и управленски системи. Електронно управление, електронно правителство и електронни услуги са присъщи на най-развитите икономически и политически държави. Естествена цел на България като член на Европейския съюз е да доразвие електронното управление на ниво, съответстващо поне на средните показатели в ЕС.

Електронното управление (**е-Управление**) е управление в електронна среда на нормативните взаимосвързки, административните процеси и обслужване и взаимодействието с потребителите с използване на информационни, статистически и математически модели и методи на обработка на данни, информация и знания, които осигуряват много по-високо ниво на ефективност на управлението. Е-Управление е средство за всеобхватно повишаване на ефективността на процесите в администрацията, както и облекчаване на процесите при взаимодействията между администрация, служители, граждани, бизнес, чрез използването на Е-Услуги.

Електронното управление обхваща четири основни направления за комуникация и услуги:

- “Администрация – Граждани” – то включва 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” – то включва съвременни решения, които оптимизират процесите и деловите отношения между администрацията и различните икономически субекти.

- “Администрация – Администрация” – то включва развитие на информационните технологии в национален и междудържавен аспект с оглед на ефективно взаимодействие между различните административни структури.

- “Вътрешноведомствена ефективност и ефикасност” – то включва организиране и оптимизиране на бизнес процесите, на отношенията “Администрация – Служители” и на комуникацията в отделните административни структури.

Стратегическият документ в сферата на е-управление обхваща развитието и на четирите направления. Потребителят е в центъра на вниманието като основен фактор в тези процеси.

Развитието на електронното управление е обусловено основно от потребителите и не толкова от технологиите за неговото изпълнение.

Настоящият документ е обвързан със следните стратегически документи:

- Национална програма за развитие: България 2020;
- Национална програма за реформи 2012 - 2020 г.;
- Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 г.;
- Базисен модел на комплексно административно обслужване;
- Национална програма „Цифрова България 2015“;
- Национална стратегия по кибер-сигурност;
- Декларация на министрите, отговорни за политиките по електронно правителство на Европейския съюз, приетата през 2009 г. в Малмьо;
- Стратегия „Европа 2020“;
- Програма в областта на цифровите технологии за Европа.

1. Анализ на настоящото състояние

Въпреки, че първите стъпки по внедряване на електронно управление стартират преди 13 години и въпреки, че развитието на електронното управление неизменно е сред приоритетите на всички правителства, неговото реално въвеждане има променлив успех.

• Институционална рамка

От 2001 година в Република България се работи по създаване на електронно управление. Първоначално изпълнението на тази политика се координира от министъра на държавната администрация, подпомаган от Координационен център за информационни, комуникационни и управленски технологии.

През 2005 г. функциите се разделят между Министерството на държавната администрация и административната реформа и Държавната агенция за информационни технологии съобщения.

През последните 5 години дейностите за развитие на електронното управление се концентрират в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, а политиката в областта на предоставянето на административни услуги в Съвета за административната реформа и администрацията на Министерския съвет. Липсата на достатъчно добра координация между общата политика по предоставяне на административни услуги и предоставянето на услуги по електронен път се отрази негативно върху развитието на електронното управление. Проблем, по който липсата на добра координация пречи на развитието на предоставянето на услуги по електронен път са таксите за вътрешните административни услуги. Липсата на категорично решение на въпроса в посока на установяване на безплатни вътрешни услуги и залаганите високи приходи от държавни такси не стимулират администрациите да работят за осигуряване на междурегистрова свързаност и служебен обмен на информация.

Друг проблем е недостатъчно добрата координация по въпроса за електронната идентичност, по който липсва достатъчно синхрон между Министерствата на транспорта, информационните технологии и съобщенията и на вътрешните работи.

• Икономическа рамка

Поради частичното въвеждане на е-Управление в Република България, ползите за администрацията, бизнеса, гражданите и обществото като цяло са ограничени. Въпреки, че някои администрации, като например Националната агенция по приходите, Национален статистически институт и Министерство на финансите са постигнали значителен напредък при въвеждането на административни електронни услуги. При направен анализ от

Министерството на икономиката енергетиката и туризма, административната тежест върху администрацията, бизнеса и гражданите през 2011 г. възлиза на повече от 2 (два) милиарди лева годишно. При координирано, стандартизирано и практично развитие на е-Управление ще се освободят ценни ресурси (време, хора и финанси), които понастоящем се използват неефективно за административно обслужване.

Правна рамка

Действащата към настоящия момент нормативна уредба в областта на електронното управление обхваща редица нормативни актове, по-съществените от които са Закона за електронното управление, Закона за електронния документ и електронния подпис, специалния Закон за търговския регистър, Закон за електронната търговия, Закон за защита на личните данни и някои други, както и отделни разпоредби в специални закони. Налице са множество подзаконови нормативни актове, детайлизиращи уредбата на електронното управление и уреждащи предоставянето на различни административни услуги по електронен път.

Съществуващата нормативна база задължава, но не стимулира развитието на е-правителство в администрацията, защото действащата правна рамка урежда изискванията по електронизация на съществуващи "хартиени процеси" без да адресира методологията за оптимизация на процесите и ресурсите в администрацията.

Част от действащите закони и наредби, като например Законът за гражданската регистрация и Наредба № РД-02-20-9 от 21 май 2012 г. за функциониране на единната система за гражданска регистрация, които не дават правната възможност за подаване и приемане на документи по електронен път), Законът за регистър БУЛСТАТ, който не дава възможност за електронен обмен на документацията по вписване в регистър БУЛСТАТ са противоречиви и неприложими.

Съществуват нормативни проблеми относно използване на електронния документ и електронния подпис в съдебната система, за предоставяне на електронни административни услуги (удостоверителни изявления) от органите на съдебната власт, за електронен обмен на документи между съдебната и изпълнителната власт и за упражняване на процесуални права по електронен път;

В редица специални закони се съдържат разпоредби относно предоставянето на отделни административни услуги, с цел съобразяването им със Закона за електронното управление и осигуряване на възможност за предоставяне на съответните услуги по електронен път;

Законът за електронния документ и електронния подпис не е хармонизиран с изискванията на Директива 1999/93/ЕС с цел гарантиране на достъпността на електронните административни услуги и за граждани от другите държави-членки на ЕС;

Липсва подзаконова нормативна уредба, регулираща архивирането на електронни документи в администрацията, в съответствие със Закона за Националния архивен фонд;

- **Технологична рамка**

Информационните и комуникационните технологии са основа за ефективни бизнес процеси. В България администрациите все още под внедряване на информационни технологии често разбират закупуване на компютърна техника, а не активно използване на специализирани софтуерни системи. Въпреки, че до момента за изграждане на е-Управление са изразходвани значителни средства, резултатите не се покриват с очакванията. Много често проектите се изпълняват самостоятелно и след приключване на финансирането на проекта не се осигурява финансиране и ресурси за поддръжка на създадената в проекта система – липсва устойчивост. Не е създадена възможността централната и локална инфраструктура за електронно управление (като хардуер, системен и приложен софтуер) да се поддържа от специализирана организация, с което да се гарантира пълната функционалност на проектните разработки.

Липсата на единна, обща за цялата администрация информационна система за организиране и управление на процесите по предоставяне на услуги води до високи разходи за въвеждане на услуги по електронен път. Това води до изместване на вниманието от дейностите по опростяване на работните процеси на административните услуги, които дори предоставяни по електронен път запазват своя бюрократичен характер.

Процесите с електронна идентичност и електронния подпис не са развити и усъвършенствани, което изключително много затруднява хората при използването им. При електронната идентичност се предоставят различни идентификационни кодове за ползване на услугите на различните институции и липсата на универсална електронна идентичност е от съществено значение. Електронният подпис се използва от много малка част от потребителите на електронните услуги – процесът за придобиването и поддържането му е усложнен.

- **Оперативна съвместимост**

Съществува съществен проблем с постигане на оперативна съвместимост в работата на администрацията в Република България в цифрова среда и често е невъзможно постигане на интегритет на получени проектни резултати и постигане на висока ефективност. Това се

дължи до голяма степен на липсата на системен подход при провеждане на процеса на изграждане на е-Управление, което да позволи централизирано налагане на стандартите за оперативна съвместимост, както и координиране дейността на оперативно отговорните звена за е-Управление. Неадекватното оперативно състояние на е-Управление в Република България е не само вътрешен проблем за страната, но и за поетите ни ангажменти за оперативна съвместимост с електронни системи в ЕС и такива извън него. Сред основните пречки е съществуващата оперативна несъвместимост между наличните системи в отделните административни структури, която трябва да бъде преодоляна. Масово се изисква от потребителите да предоставят документи, издадени от други администрации. Отделните институции нямат достъп до наличните информационни масиви на други администрации. Необходимо е да се разработи и предостави ефективно решение за осъществяване на принципа на „Служебното начало“, състоящ се в еднократно събиране и многократно използване на информацията от държавната и общинска администрация.

Сравнителна оценка на електронното управление в Република България

В най-новото издание на доклада на ООН за състоянието на електронните правителства по света “E-Government Survey 2012”, озаглавен “Е-правителство за хората” са анализирани резултатите от работата на 190 страни. Основната тенденция, открояваща се и през 2012 г. е констатацията, че към е-Управление преминават активно страните с високо ниво на икономическо развитие. Съгласно индекса за развитие на електронното управление посочен в доклада на ООН България заема 60-то място, като само за последните 2 години е отстъпила 16 места. Това се дължи на по-голямата динамика в развитието на другите страни. Оценките за България по всички показатели (онлайн услуги, телекомуникационна инфраструктура и човешки капитал) са по-ниски от средните за региона.

През последните 2 години всички страни в топ 20 на индекса активно инвестират в националните си системи за е-Управление, следвайки практически един и същ модел. Така, в ролята на основен критерий за развитието на онлайн услугите на електронните правителства се оказва т.нар. one-stop-shop portal, или портал от тип “едно-гише”.

В България, напредъкът в развитието на е-Управление се свързва основно с развитие и надграждане на елементи от инфраструктурата и основните системи, както и оборудване на централната, съдебната и местните администрации с ИКТ техника, наличие на интернет страници и предлаганите чрез тях информация и електронни услуги, както и мащабните обучения на държавните служители в ИТ умения.

- **Предоставяне на електронни административни услуги**

Представява проблем фактът, че въпреки съществуващата нормативна рамка на е-Управлението, реализацията на неговата инфраструктура не винаги се развива в съответствие с тази рамка.

Според Доклада за състоянието на администрацията през 2012 г., само 80 от общо 562 администрации предлагат електронни административни услуги, с 15 повече спрямо предходната година, разпределени съответно между 19% от централните и 13% от териториалните администрации. 482 администрации все още не предоставят електронни административни услуги.

От същия доклад става ясно, че българските администрации са предлагали общо 1 231 електронни услуги, със 192 повече от 2011 г, от които 1 171 са първични, а само 60 са комплексни услуги. Комплексни услуги се предлагат от 14 администрации, в т.ч.: Национална агенция за приходите, Национална агенция за професионално образование и обучение, Изпълнителна агенция "Железопътна администрация", както и няколко областни и общински администрации.

Услугите предоставяни от 82% от цялата администрация са били достъпни чрез портал, специално разработен за съответната администрация, 8% от администрациите са предоставяли своите услуги чрез Единния портал на електронно правителство, 10% чрез портал, който е разработен за група администрации.

Все още не е постигнато пълно интегриране на данните в администрацията и пълна оперативна съвместимост между съществуващите и изгражданите системи. Осигурена е свързаност на малка част от регистрите в държавната администрация.

От изключителна важност е да се изградят всички системи, които гарантират безопасност на данните. Това включва: идентификация и автентификация, защита на данните, защита от киберпрестъпления, защита на потребителите и др.

Все още не е осигурено цялостно предоставяне на електронни административни услуги, включващо доставка и разплащане, каквато е и идеята на е-Правителство. Фактът, че при част от услугите процедурата по изпълнението им изисква лично присъствие и/или оригинали на документи е сред основните причини, поради които българските потребители не използват активно предлаганите електронни административни услуги през интернет.

Друга причина е липсата на съответно популяризиране на предлаганите услуги и произтичащата от това слаба информираност на гражданите и бизнеса.

2. Визия на Електронното управление в Република България

- Въведени ефективни бизнес модели в работата на администрацията – от рутинни дейности, към услуги за гражданите и бизнеса;
- Цифрова администрация – администрация структурирана в съответствие със съвременните управленски технологии и постиженията на информационните и комуникационните технологии. Постигната оперативна съвместимост на национално ниво – от фрагментирани и затворени, към интегрирани и технологично независими решения;
- Изграден механизъм за координирано планиране и реализиране всички инициативи за развитие на електронното управление;
- Предоставяне на административни услуги през единния портал на електронното управление по всяко време, от всяко място и чрез различни устройства;

3. Стратегически цели

Стратегическа цел 1: Предоставяне на качествени, ефективни и леснодостъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса.

Стратегическа цел 2: Трансформиране на администрацията в цифрова администрация посредством интеграция на информационните процеси.

Стратегическа цел 3: Популяризиране, достъп и участие.

Реализацията на целите на стратегията ще бъде извършена в съответствие със съвременните тенденции в областта на електронното управление, чрез прилагане на най-нови технологични решения и спазване на следните принципи:

- Политическото лидерство и приемственост при реализацията на дългосрочната политика.
- Централизирано определяне на политиката и осъществяване на управление и контрол и децентрализация при изпълнението ѝ.
- Спазване на принципа за еднократно събиране на данни за граждани и фирми и многократното им използване.

- Стриктно спазване на всички изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.
- Развитие на е-Управление съгласувано с провеждането на административната реформа и усъвършенстването на административните бизнес-процеси.
- Налагане на единен системен подход за постигане на висока ефективност на инвестициите в създаване и поддържане на средства за Електронното управление.
- Прозрачност на взиманите решения и постоянен контрол и оценка на изпълнението при реализиране на приоритетни услуги и проекти, с ясен за обществото ефект на база публично достъпна методика.
- Равнопоставено използване на „класически“, „виртуализирани“, „облачни“, „мобилни“ и други видове технологии, при избор между тях, базиран на технологична и икономическа целесъобразност.
- Активно предоставяне/публикуване на данни за свободен достъп от страна на администрациите на всички нива при спазване на определени изисквания за конфиденциалност и сигурност.
- Гарантиране на правата на гражданите в електронния свят, чрез осъществяване на постоянен надзор за законосъобразност и сигурност при обработката на личните данни.

4. Секторни политики за е-управление

Настоящата стратегия за е-Управление служи за основа, на базата която се създават секторни политики – стратегии, цели и дейности на ниво министерства, агенции и общински администрации.

Ниво 1 - Национално. На това ниво се прави описание на рамката за електронно управление и се дефинират стратегическите цели, очакваните ползи от изграждането на средата и технологии за развитието на електронното управление, което служи като основа на всички инициативи и проекти на ниво министерства и агенции. Поддържането и осъвременяването на тази рамка се извършва на ниво Министерски съвет. На това ниво се извършва анализ на общите аспекти и взаимовръзки на секторните стратегии, за да се определят организационни, процесни, системни и технологични дейности, които могат да се използват от няколко сектора едновременно. По този начин ефективността на инвестициите в организационен инженеринг и ИКТ ще се повиши многократно.

Ниво 2 - Секторно. На това ниво се дефинират преки цели и крайни резултати, които трябва да се постигнат от първостепенните и второстепенните разпоредители с бюджетни кредити (ПРБК и ВРБК). Това става след декомпозиране на целите на националната стратегия на ниво

министерства, агенции и общини и обвързване със съответните програми и бюджет, съгласно логиката на програмното бюджетиране. При изпълнение на тези програми всяко ведомство може да използва редица активи и компоненти, свързани с електронното управление, които са разработени на Ниво 1 (напр. интегрираната среда за предоставяне на електронни услуги, портала на електронно правителство и т.н.).

Секторните политики са насочени към създаване на условия за качествена промяна в работата на администрацията, която да допринесе за по-висока ефективност на административното обслужване, по-добра информираност на гражданите и бизнеса и осигуряване на бърз и лесен достъп до административните услуги.

При разработването на модела на секторните политики ще бъдат използвани основните елементи на Националната стратегия, които включват три стратегически цели, организационен, информационен и технологичен модел. С това се цели да се осигури по-добра приемственост и по-ясно очертаване на връзката на секторните политики с националната стратегия.

Като секторни политики в областта на е-Управлението могат да се отнесат: е-здравеопазване, е-образование, е-обучение, е-земеделие, е-култура, е-полиция, е-митници, е-общини, е-демокрация, е-правосъдие и др.

Ниво 3 - Проектно. На това ниво се дефинира управлението на конкретни проекти за реализация на секторните политики със съответните бюджети, гарантирани от общия бюджет за изпълнение на стратегията, сроковете и отговорностите.

Конкретните дейности за постигане на целите на националната стратегия се дефинират в Пътна карта към стратегията за е-управление 2014-2020. Същата обхваща и доразвиването и надграждането на постигнатите резултати по изпълнение на общата стратегия за електронно управление в Република България 2011 – 2015 г. В пътната карта ще бъде посочен и осигурения бюджет по години и източници на финансиране, необходим за изпълнение на дейността.

Създаването на индивидуални, но съобразени с целите на отделните администрации пътни карти на база на Пътна карта към стратегията за е-управление 2014-2020, осигурява връзката с общите цели, улеснява разбирането и възприемането на показателите и позволява детайлизирането и/или обобщаването на данните. По този начин всяка администрация конкретизира своите цели на една обща основа, осигурявайки гъвкавост и еднозначност при оценка на резултатите – на база ясни критерии и показатели. Тази логика е илюстрирана на фиг. 1:



Фиг. 1

Декомпозиране на Стратегията за е-управление 2014-2020

Постигането на стратегическите цели на електронното управление ще се гарантира и от изпълнението от съответните институции на централната и местната власт, чиито отговорности и ангажименти ще бъдат подробно разписани в Пътната карта.

5. Дейности за постигане на целите

При изграждане и развиване на е-управление правителството ще се стреми да отговаря на реалните нужди на потребителите. Предпочитаните услуги, начина на тяхното предоставяне и осигуряване на възможност за обратна връзка и въздействие ще се определят на базата на провеждани анкетни проучвания.

Налагането на единен подход ще спре преразхода на средства за припокриващи се, нецелесъобразни и недовършени проекти, като ще осигури повече стойност за потребителите, инвестиционна ефективност, бързи и реални резултати.

Ще се реализират приоритизирани услуги и проекти, с ясен за обществото ефект на база публично достъпна методика. Ще бъдат извършвани постоянен контрол и оценка на изпълнението. Резултатите ще се измерват чрез система от ключови показатели, най-важният от които е дългосрочната обществена полза. В този процес ще бъдат прилагани добри практики, като изискване за сертификация на изпълнителите, обективни професионални оценки на база peer-review, самоконтрол от страна на индустрията.

5.1 Дейности по стратегическа цел 1

Предоставяне на качествени, ефективни и леснодостъпни административни услуги по електронен път за гражданите и бизнеса.

- **Развитие на базовата инфраструктура за реализация на електронни услуги.**

Базова предпоставка за използване на електронни услуги от гражданите и бизнеса е реализиране на мерки за насърчаване на изграждането на широколентова инфраструктура в отдалечените и слабо населени места, като преносната инфраструктура бъде доведена в по-голяма близост до потребителите. През последните години се започна изграждането на свръхвисокоскоростна комуникационна свързаност за достъп от следващо поколение (NGA) като свързаност ще се осигури до кметството на всяка общинска администрация, както и до сградите на публичните институции в тях (съдебна власт, прокуратура, полиция, училища, болници).

През 2013 г. се доизгради основният технически център на електронното управление, като се надградиха основните компоненти Единен портал за достъп до електронни административни услуги и Единната среда за обмен на електронни документи. За да се отговори на необходимостта от предоставяне на качествени услуги, като се гарантира безопасност на данните, сигурност на връзките в една изцяло защитена среда от изключителна важност е да се доразвият основния и резервния технически центрове до основен и резервен центрове за данни, като с това се постави началото на изграждането на Правителствен "Cloud".

Ще се разработи и въведе единна, обща за цялата администрация информационна система за организиране и управление на процесите по предоставяне на услуги.

- **Разработване и широко предоставяне на електронни услуги с висок обществен ефект.**

За реализиране на онези услуги, които предоставят по-висока добавена стойност за клиента и отговарят на „горещите точки“ от жизнения цикъл на епизодите на живота и бизнес събитията и откриване на значими ползи от интеграцията с други административни услуги е необходимо определяне на приоритетно портфолио от електронни услуги на национално ниво и на ниво министерство/агенция и общински администрации.

Въвеждането на електронно фактуриране ще подпомогне намаляването на данъчните измами, по-добър контрол върху приходите в бюджета и намаляване на административните разходи.

Повишаване използваемостта на електронните услуги чрез въвеждането електронните разплащания, като предпочитан начин за заплащане на държавни и общински такси и услуги. Подпомагане на гражданите и бизнеса при заплащането на задълженията си и създаване на инструмент за администрациите за предварително изчисляване на стойността на дадена комплексна услуга преди заявяването ѝ по електронен път.

През 2013 г. започна изграждане на национален портал за пространствени данни за предоставяне на услуги с пространствени данни на национални и европейски потребители и връзка с европейския гео-портал. Чрез Портала се осигурява публичен достъп за споделяне на оперативно съвместими пространствени данни, в съответствие с европейските стандарти и директивата INSPIRE.

Очаквани резултати:

- Изградена свръх-високоскоростна комуникационна свързаност за достъп от следващо поколение (NGA) до 264 общински центрове;
- 100% консолидация на основните общи ресурси на електронното управление в централната администрация;
 - 100% интеграция на основните компоненти на електронното управление;
 - Определяне-създаване на орган по регистъра на електронните идентичности;
 - Изградена инфраструктура на публичния ключ;
 - Изградена инфраструктура за сигурност;
 - Създаден регистър на ресурсите в електронното управление;
 - Осигуряване на единна точка за обмен на кореспонденция между администрацията, гражданите и бизнеса през Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
 - Осигуряване на изцяло електронна комуникация до и включително етапа на подаване на електронна оферта (e-Submission), като част от преминаването към изцяло електронни обществени поръчки – 50% от процедурите в държавната и общинската администрация – електронни (2017г.) и 100% от процедурите в държавната и общинската администрация – електронни (2020г.)100% за централната администрацията и 80% за бизнес организациите въведено електронно фактуриране- до 2020 г.;
 - 60% плащания от/към държавата и общинските администрации по електронен път
 - Осигурен достъп през Националния портал за пространствени данни и реализирани 3 услуги по Закона за достъп до пространствени данни;

5.2 Дейности по стратегическа цел 2

Трансформиране на администрацията в цифрова администрация посредством интеграция на информационните процеси.

- **Интеграция на информационните процеси. Разработване на системи и услуги за реализиране на ефективен електронен документооборот и архив.**

През предходните години преодоляването на нерационалното използване на ресурси, дублирането на данни, многократното въвеждане на аналогична информация, липсата на автоматизиран обмен на данни между отделни системи, дори в рамките на една администрация бе насочено към изграждането на модели и стандарти за цифрова администрация и осигуряване на технологична възможност за преход от хартиен документооборот и многократно събиране на информация от потребителите към оптимизирани процеси, при които комуникацията между администрациите се осъществява посредством единната среда за обмен на електронни документи. Осигурена бе възможност всяка една електронна услуга да може да бъде проследена като процес и етап на изпълнение в конкретната администрация, а при комплексни услуги във всяка участваща администрация. Предвижда се и възможност тази система да се използва и от администрации, които нямат документооборотна система, за целите на тяхното деловодството. През следващите години целият този инструментариум ще се ползва от всяка администрация, при осигурена свързаност, като за подпомагане процеса на съгласуване на документите в администрациите започне поетапно внедряване и интегриране на централна документооборотна система. Това ще даде възможност всяка една електронна услуга да бъде проследена като процес и етап на изпълнение в конкретната администрация, а при комплексни услуги във всяка участваща администрация. За да се осигури 100 % електронен документооборот между администрациите тази система ще се използва от администрации, които нямат документооборотна система, за целите на тяхното деловодството.

Ще продължи с ускорени темпове ре-инженерингът на процесите в администрацията като необходима и важна стъпка за предоставянето на интегрирани електронни услуги, чрез използване на Методологията за описание на работните процеси по предоставяне на административни услуги, което от своя страна ще доведе до повишаване на удовлетвореността на гражданите и бизнеса, постигане на по-голяма прозрачност, спестяване на ресурси и облекчаване на административният процес. Ре-инженеринг на

работните процеси на всички нива в държавната и общинската администрации и представянето им като унифицирани услуги и процедури ще позволи да се оптимизират бизнес-процесите и да се повиши качеството на административното обслужване, посредством електронни административни услуги, като за периода се съсредоточат усилията в реализиране на приоритетни електронни административни услуги.

За гарантиране на по-надеждно от електронната поща доставяне на резултат от извършена електронна административна услуга от ключово значение е да се осигури възможност за проверка валидността на документ, издаден от конкретна администрация, чрез система за доставяне на електронни документи и услуга за валидиране на документите.

За унификация и формализация на информацията, която централната администрация изисква от местните администрации се предвижда дефиниране на краен брой стандартизирани отчети, справки и други подобни документи. Същите да се разработят в електронен вариант и да се създадат средства за изготвянето им.

Ще се даде възможност, с цел облекчаване работата на администрацията, да се съхраняват описания и осигуряване на достъп на публично достъпни бизнес процеси и уеб услуги, предоставяни от администрациите в регистри с различна функционалност (на бизнес процеси и уеб услуги и др.). Ще се даде възможност всяка администрация да разработва услуги, според определени критерии за съвместимост и спазвайки предварително дефиниран процес, да публикуват услуги в регистъра.

Ще се разработи система за обработка на събития/журнал на действията и интеграцията му с други основни компоненти от инфраструктурата. Ще се създаде шина за събития, която позволява генериране, обработка, филтриране на събития, тяхното корелиране и анализ. Журналът на действията в системата ще съхранява история на достъпа до ресурси и извършените действия с тях. С негова помощ ще се реализира функционалността за контрол от страна на гражданите на достъпа до личната им информация.

За осигуряване на реализацията на процеса на оторизация в електронното управление, който следва процеса на идентификация ще се внедри система за електронна оторизация.

- **Осигуряване на собствен оперативен капацитет**

За осигуряване на собствен оперативен капацитет, свързан с електронното управление и интегриране на резултатите, както и за управление и разпределение на общите ресурси на електронното управление е от особена важност в ускорени срокове да се завърши и внедри концепцията за единен системен интегратор (ЕСИ) на електронното управление.

- **Развитие на централните системи и инфраструктура на електронното управление при спазване на изискванията за оперативна съвместимост и мрежова и информационна сигурност.**

Това ще се постигне чрез осигуряване на пълната функционалност на изградените до 2013 г. основни ресурси на електронното управление и се създадат условия за интеграция на различни компоненти в инфраструктурата на електронното управление.

През 2012 и 2013 г. пилотно се създаде и тества система за електронна идентификация и валидиращ орган. Осигуряването на удобен механизъм за електронна идентификация на физически лица в електронния свят, позволяващ лесна, удобна и при максимална защита проверка на идентичността на физическите лица в електронния документооборот ще е гарант за присъединяването на Р България към Европейската инициатива за взаимно признаване на самоличността на физическите лица.

Предвид работата със сертификати (валидация и опционално издаване) през следващите години е необходимо да се разгърне инфраструктура на публичния ключ, където да се управляват съответните криптографски артефакти.

Осигуряване на единна точка за кореспонденция между администрацията, гражданите и бизнеса. Оптимизиране разходите за поддръжка и развитие на уеб сайтовете на централните администрации и общините чрез федерирани портали. Възможност за лесен достъп и през мобилни устройства, при внедряване на изцяло мобилна версия на единния портал.

Осигуряване на възможност за напълно прозрачно и обективно провеждане на обществените поръчки и последващото им управление/изпълнение, като информацията ще бъде достъпна за всички страни в реално време, ще облекчи значително участниците в обществените поръчки.

- **Изграждане на капацитет и способности на администрацията.**

През периода ще се завърши и внедри единен модел на политики, процеси и работните методи (инструменти) за реализиране на бъдещи електронни услуги.

От изключителна важност е да се осигури възможност за мобилност, запазване и привличане на необходимите експерти и професионалисти. Поддръжка на административния капацитет и ефикасността на работата чрез управление на знанието. Обучение на служителите в администрациите по време на цялата им кариера с цел поддържане на знанията и уменията им в контекста на създадените средства за електронно управление. Това ще гарантира, че

информацията от различни компоненти в рамката за електронно управление се управлява и е достъпна за последващ анализ.

- **Въвеждане на висока степен на отговорност и отчетност.**

За да се осигури повече стойност за потребителите, инвестиционна ефективност, бързи и реални резултати е необходимо подобряване на текущия административен модел за управление на електронното управление, като от особена важност е институционализирането на ръководния статут на Секретар по информационно осигуряване(СИО) в структурите на централните, областни и общински администрации. Въвеждане в сила на подобрената нормативна уредба (законови и под-законови нормативни актове) в подкрепа развитието на електронното управление. Осигуряване на силно лидерство и развитие на подходяща организационна култура. Осигуряването на необходимия статут на висококвалифицирани специалисти по информационните технологии във всички институции на централната администрация ще е гарант за бързи резултати. Изградено и функциониращо контролно звено по електронно управление.

- **Активно участие в значимите европейски проектни инициативи и интеграция с европейските институции и страните членки.**

Активно участие в международни проекти и международния научен обмен, свързани с електронното управление, както и обмен на добри практики

- **Реализиране на услуги с висок обществен ефект**

В следващия период ще продължи с ускорени темпове създаването и развитието на вътрешни електронни административни услуги, обслужващи интеграцията, като предпоставка за бъдещото развитие на оперативно съвместими комплексни електронни услуги. Свързването на регистри ще осигури използването на вече налични в някоя система данни. През 2013 г. за осигуряване на свързаност на 32 регистъра и 2 информационни системи се разработиха над 50 електронни вътрешни административни услуги. Ще се уреди нормативно въпросът за таксите за вътрешните административни услуги като се предвиди безплатен междурегистров обмен и отпадат таксите за служебно предоставяне на информация.

Последователно ще се въвежда комплексното административно обслужване.

Предоставянето на електронни услуги ще се развива в рамките на общата политика за предоставяне на комплексни административни услуги. Предоставянето на електронни

услуги ще бъде част от новия подход за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация като се създаде възможност за създаване на центрове за предоставяне на услуги, организирани от областни и общински администрации, териториални звена на централната администрация и други публични институции. На териториално ниво ще се създадат единни центрове за предоставяне на информация и услуги на гражданите както от общините, така и от териториалните звена на централната власт.

През следващите години процентът на електронните услуги на етап транзакция, включващ разплащане и доставка, ще се увеличи като ще се прилага за всички основни и масово предоставяни услуги.

За увеличаване използваемостта на услугите ще се осигури възможност за автоматично генериране на стандартизирани електронни форми, чрез създаване на генератор на електронни форми.

За включване в електронния обмен на данни между страните от ЕС и интегриране на електронни услуги на регионално ниво, с което ще се увеличи използването на електронни услуги от чужди граждани или от българи, живеещи в чужбина ще се реализират базови трансгранични електронни услуги и ще се премине към протокол IPv6.

Очаквани резултати:

- 100% от документооборота в между администрациите да се осъществява по електронен път (освен в случаите установени със закон);
- Намалено време 30% от себестойност за реализиране на електронни услуги;
- Изготвен и изпълнен план за реализация на приоритетни електронни административни услуги;
- Разработена услуга за валидиране на документи;
- Създаване на регистър и информационни услуги към него;
- Създадени шина и журнал;
- Внедрена система за електронна оторизация;
- Създаден Генератор на електронни форми;
- Свързване на до 200 регистъра от ключово значение за предоставянето на комплексни електронни услуги;
- Премахване на пречки от процедурно и нормативно естество. Изготвяне на референтен модел.

- Функциониращ единен системен интегратор
- Отражена в нормативната уредба текущата готовност и развитие на технологиите
- Изградено и функциониращо контролно звено по е-управление
- Създаден пакет от документи, гарантиращ адекватни познания и информация за приобщаване на администрациите към е- управление
- 70% покриване на необходимостта от компетенции с човешки ресурс като количество и качество в администрациите
- Създаден портал за управление на знанието
- Институционализиран ръководния статут на СИО в структурите на централните, областни и общински администрации

5.3 Дейности по стратегическа цел 3

Популяризиране, достъп и участие.

- **Популяризиране и насърчаване на участието**

За разпознаването и стимулиране използването на въвежданите електронни услуги ще се осигури унифицирано брендиране и широкообхватна външна и вътрешна комуникация, чрез активна маркетингова дейност и реализиране на вътрешни и външни комуникационни планове.

Чрез проследяване на потребителското поведение на административните уеб сайтове и единния портал ще се постигне по-добро разбиране и управление скоростта на потребителска адаптация от клиентите. За целта ще се разработи и внедри централизирана информационна система за проследяване на потребителското поведение и създаване на стимули за насърчаване потреблението на целеви електронни услуги. За да се увеличи степента на използване на е-услугите като алтернатива, ще се разработят механизми и стимули (включително финансови такива) за непрекъснато увеличаване използването на електронните услуги от граждани и фирми.

- **Електронно включване и приобщаване**

През предходния период всяка администрация е изградила в различна степен система и/или телефонен център за оказване на помощ при ползване на административни услуги. За подпомагане и стимулиране използването на електронни услуги, регистриране и управление на запитвания от заинтересованите страни, както и навременна помощ при използването на дадена електронна услуга или допълнителни указания при търсенето на определена

информация ще се изгради онлайн система и телефонен център за оказване на помощ при ползване на е-услуги.

Електронното приобщаване е глобален подход и за повишаване подготовката на гражданите и бизнеса в използване на електронни административни услуги ще се разработят програми и ще се провеждат специализирани обучения на населението и бизнеса.

През следващия период ще се разработят алтернативни канали за достъп (напр. мобилни устройства, терминали) и ще се осигури обществен достъп (в пощи, библиотеки и др.) до съоръжения като е-павилиони, компютри и др.

За увеличаване използването на е-услуги ще се насърчава администрацията да предоставя достъп през публични точки (информационни терминали) и единни центрове за предоставяне на услуги. По този начин ще се увеличат точките за достъп ще се повиши осведомеността на потребителите и в същото време ще намаляват разходите за административно обслужване.

Очаквани резултати:

- единни стандарти за формат и изображения
- вътрешна и външна комуникационна стратегия
- Изградени механизми за проектиране и разпространение на е-услугите, отговарящи на поведението и мотивите за потребление на целеви групи.
- Проведени обучения

6. Координация и управление на изпълнението на стратегията

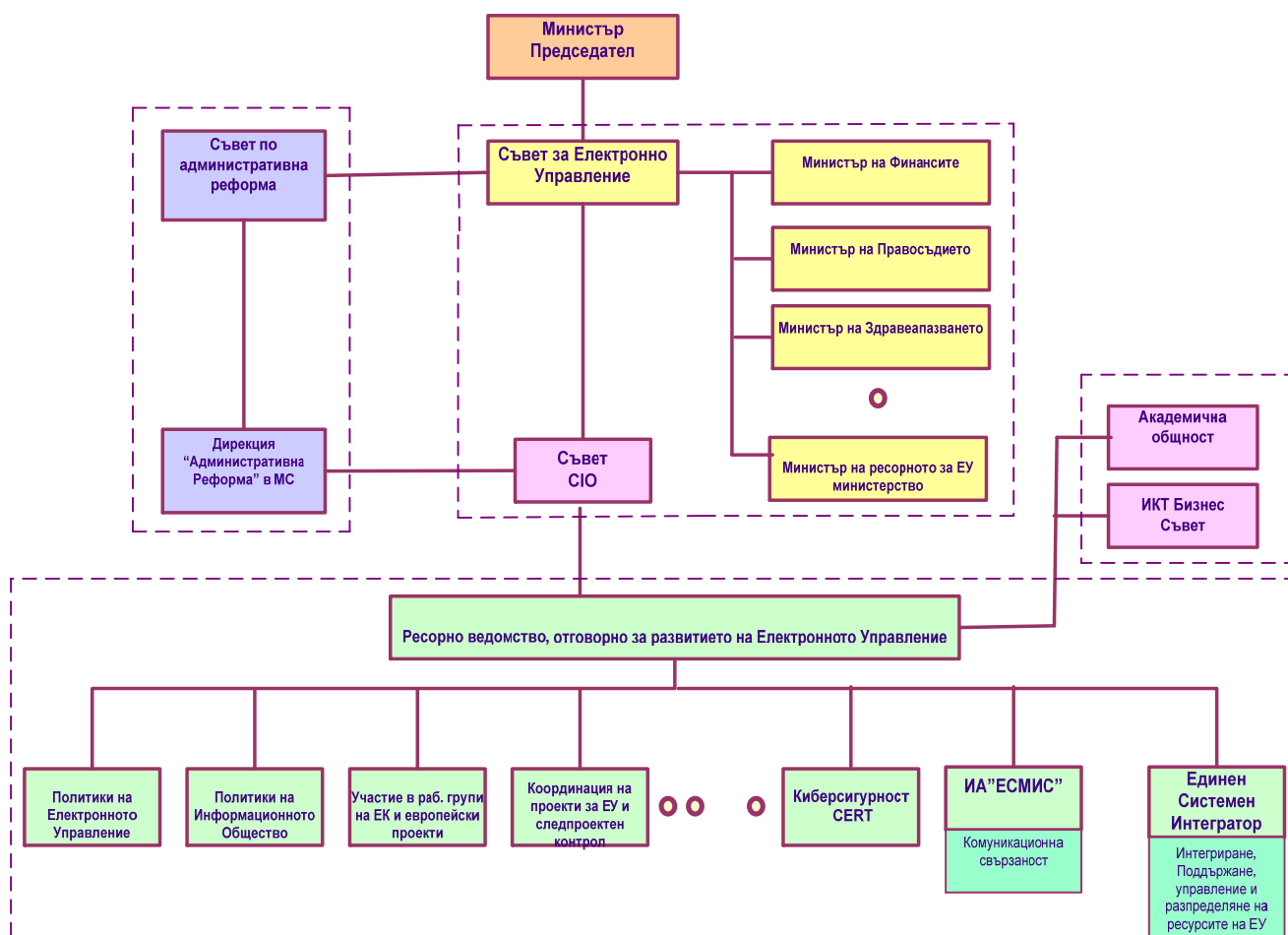
6.1. Управление на изпълнението на резултатите

За управление на изпълнението на резултатите е необходимо да се въведе системен подход на планиране и измерване на изпълнението. Чрез въвеждане на управленска информационна система за отчитане на изпълнението на стратегията на е – управление и управление на ресурсите, ще се осигури възможност за ефективно управление на инициативите и резултатите свързани с електронното правителство, управление на проекти и ресурси, и отчитане на резултатите в централните администрации.

С въвеждането на управленски надзор чрез извършване на одит на съответствието и нивото на прилагане на утвърдените политики ще се засили контрола при осигуряване на съответствието на изпълнените инициативи на електронното правителство за всеки един етап.

Изпълнението на Стратегията за електронно управление е в пряка зависимост от добрата координацията между държавните институции.

Предлаганата структура за управление и контрол на изпълнението на Стратегията е показана на фиг. 2.



фиг. 2 Организационна диаграма

Съвет за електронно управление към Министерския съвет (СЕУ) – изпълнява ролята на „национална платформа” на най-високо ниво в държавата за централизирано налагане и координирано изпълнение на националната и секторните стратегии в областта на е-управление. Това позволява е-Управление на практика да бъде развивано като национален приоритет, с ясното разбиране на всички заинтересовани страни. Утвърждава проекти на документи предложени от Координационното звено и ги предлага за приемане от Министерския съвет. **Към съвета функционира ИКТ Бизнес Съвет, който** представлява интересите на българските ИКТ фирми, чрез представители на техните организации по въпроси свързани с въвеждането на електронното управление. При необходимост съветът

осигурява специализирана технологична и техническа експертиза и участва в изготвянето и обсъждането на политики, стратегии и планове за въвеждане на Електронното управление.

Съветът за административната реформа съвместно със Съвета за електронно управление САР осигурява координация с целите на административната реформа и инициативите за изпълнението им, включително приоритетите при организация на административното обслужване и електронизиране на приоритетните административни услуги.

Първостепенните разпоредители: Отговарят за изготвяне и провеждане на секторните си политики на електронно управление, включително за реализиране на мерките по тях и по отношение на второстепенните разпоредители в структурата си; определят лица отговорни за провеждането на секторните политики като част от националната, активно участват в работата на Съвета за електронно управление към Министерски съвет; отговарят за интеграция на системите и услугите си към централните системи на е-Управление

6.2 Осигуряване на ресурси и финансиране на процеса.

Чрез увеличаване на капацитета и уменията за финансов контрол върху изпълнението на договорите и осигуряване на прозрачност и отчетност на финансовото управление ще се създаде възможност за прецизно определяне на необходимия финансов ресурс при възлагане на изпълнението на проекти. Ще се гарантира ефективно управление на фондове и договори чрез определяне на процедури за единна оценка, планиране и формиране на бюджета. Изработени критерии за финансова оценка на проектни нужди на ниво Министерство/Агенция.

Друг познат механизъм при финансирането за постигане на ефективно управление е дългосрочното финансово планиране и многогодишно програмно бюджетиране, което ще даде възможност за синхронизиране на финансовата оценка на необходимите ресурси за финансиране на програми и проекти, идентифициране, определяне и договаряне на източници за финансиране, (вкл. външни такива).

Отчитайки приоритетите за бърза реализация на е-управление, Съветът за електронно управление ще планира централизирано необходимите средства и ще ги предложи на Министерския съвет за одобрение. Изразходването на средствата ще се осъществява децентрализирано в съответствие с Пътната карта и съответните секторни стратегии.

Друг важен източник на средства за е-Управление са Европейските фондове. В рамките на предстоящия програмен период 2014-2020 г. основният финансов ресурс за обезпечаване на

мерките и дейностите, свързани с развитие на електронното управление и по-конкретно с изграждане на неговите общи ресурси и системи, разработване и предоставяне на електронни административни услуги, както и повишаване познанието и уменията на населението, бизнеса и администрацията в ИКТ ще бъдат предвидени в Оперативна програма „Добро управление“. По отношение изграждане на комуникационната свързаност като технологична предпоставка за успешното функциониране на електронното управление, ще бъде предвидено финансиране по линия на Програмата за развитие на селските райони.

За финансиране на реализацията на целите, залегнали в стратегията ще бъдат използвани и средства от други международни източници на финансиране.

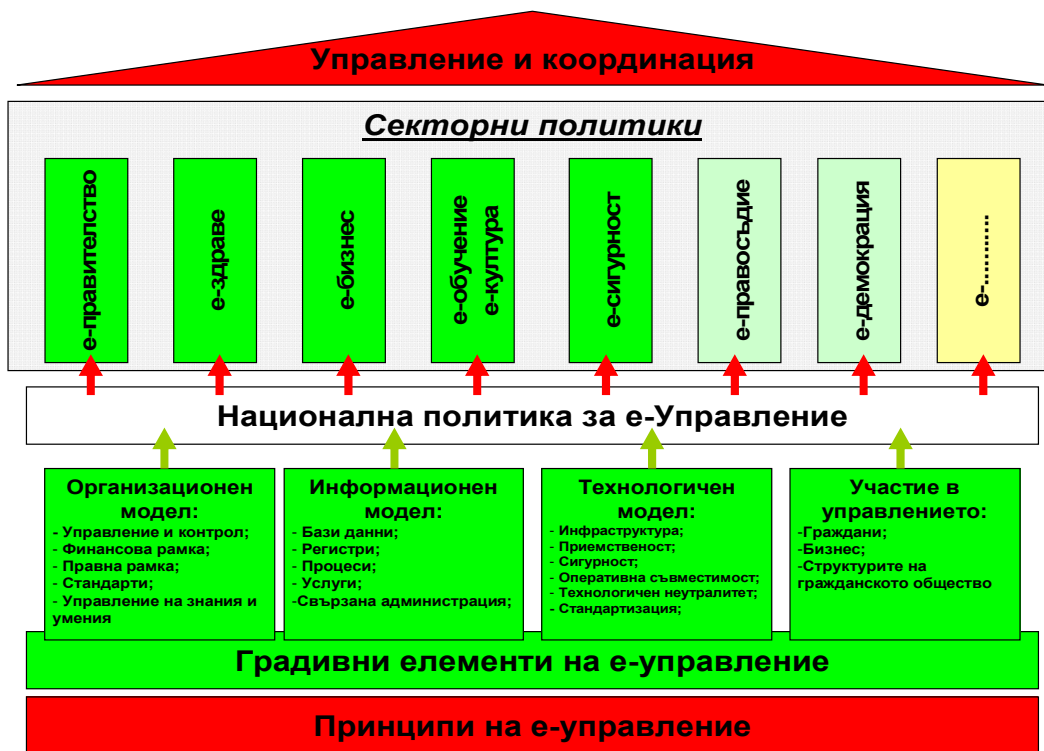
Друг потенциален източник за финансиране на е-управление са и публично-частните партньорства. Ще бъдат извършени необходимите промени в законодателството, за да се регламентират рамката на тези партньорства.

Стремежът на българското правителство е чрез описаните по-горе способности да се осигури годишно финансиране за изпълнение на националната стратегия в рамките на до 0.2% процента от БВП за развитието на е-управление и изграждане на инфраструктура, но не по-малко от 0,5% процента за целия период.

Финансовата обезпеченост на е-управление се осигурява от министерствата, отговорни за секторните стратегии. На тази база Съветът за електронно управление планира и контролира за изпълнението на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г. , както и на пътната карта за реализацията ѝ

7. Модел на е-управление

На фиг. 3 е показана блокова схема, илюстрираща модела, по който се осъществява функционирането на е-Управление със съответните нива и съставни компоненти.



фиг. 3 Модел на е-Управление

7.1. Информационен модел

Изграждането и прилагането на единен информационен модел в администрациите е ключов градивен елемент от реализирането на електронното управление.

Цифровизацията на администрациите ще обхване поредица от действия, свързани с въвеждане и използване на бази от данни, преминаване изцяло към електронни регистри и регистърно производство, моделиране на процесите за обмен на информацията, формиране на комплексни електронните административни услуги, достигайки до крайната цел - „свързана администрация“.

7.1.1. Бази данни

Основополагащ елемент е изграждането на електронни бази данни, в които трябва се съхраняват:

- Всички данни и неструктурирани електронни документи, обект на административния документооборот;
- Всички данни, за които по закон има изискване да бъдат приведени и обработвани в цифров вид.

Данните трябва да отговарят на следните критерии: първичност, достоверност, изчерпателност.

7.1.2 Електронни регистри и регистърно производство

Всяка администрация, първичен администратор на данни, следва да въведе електронен регистър и съответните електронни регистрови услуги. Тези регистри трябва да бъдат присъединени към централизираната инфраструктура на електронното управление. Така всяка администрация ще може да получава необходимата служебна информация от първичния администратор по електронен път. По този начин ще се реализира принципа за еднократно събиране и многократно използване на информацията.

7.1.3 Процеси и услуги

За изграждане на съвременно управление, функциониращо в голямата си част в цифрова среда, е необходимо съществено трансформиране на услугите. Не е достатъчно да се електронизират вече съществуващи административни услуги, а трябва да се направи пълен ре-инженеринг на административните процеси. Всички администрации трябва да моделират процесите на административните си услуги с цел преминаване към предоставянето им по електронен път.

При реализиране на нови системи и електронни услуги ще трябва интерфейсите и услугите да се публикуват по подходящ начин, така че при бъдещо разработване да могат адекватно да се ползват не само интерфейсите, но и при нужда да се използват повторно разработените вече услуги.

7.1.4 Свързана администрация

Интеграционна среда ще бъде усъвършенствана чрез създаване на система за управление на процесите за предоставяне на комплексни административни услуги по електронен път. По този начин постепенно ще бъде постигнат напълно автоматизиран електронен обмен на данни между администрациите.

Всички компоненти, изграждащи инфраструктурата на електронното управление, следва да бъдат интегрирани в обща архитектура, ориентирана към услугите, предоставяща условия за свързване, базирани на отворени индустриални стандарти.

7.2. Технологичен модел

Технологичният модел се изгражда на базата на отворени стандарти, гарантиращи разширяемост и гъвкавост. Използваните технологии и подходи ще дават възможност за бърза промяна и пускане в действие на нови бизнес процеси – бързо разгръщане на бизнес

приложения, оптимизиране на тяхното използване съобразно постоянно променящите се нужди на потребителите - граждани, бизнес организации и администрация.

Технологичната рамка на електронното управление в Република България предвижда използване на съвременни решения за оптимизиране на информационно-комуникационните ресурси чрез отдалечен достъп до споделени ресурси, в това число и центровете за данни в държавната администрация.

Промяната на технологиите ще се извършва постепенно, а не революционно там, където това е възможно. В някои случаи реалностите ще изискват и ще бъде необходимо да се извършат основни реконструкции. По този начин ще се постигне стабилност и актуалност на технологичния модел за дълъг период от време. Заинтересованите страни ще могат сами да разработват своите процеси, услуги и данни, като спазват само общи рамки за дизайн и технологии.

7.2.1. Инфраструктура

Инфраструктурата е гръбнакът на е-Управление и е критичен фактор за всички инициативи в тази посока. Градивните елементи на инфраструктурата се изразяват в осигуряване на:

- Собствени и изнесени центрове за разполагане на оборудване, в т.ч. Центрове за данни;
- Комуникационна свързаност;
- Хардуерно осигуряване;
- Системно софтуерно осигуряване;
- Софтуер за управление и наблюдение на централни и локални системи на електронното управление.

Необходимо условие за реализация на централизираната интеграционна система на електронното управление е изграждането на гарантирана и дублирана високоскоростна комуникационна свързаност с поетапно присъединяване на всички администрации. Правителството ще управлява и развива единна критична комуникационна инфраструктура с цел постигане на устойчивост, качество на услугите и минимизиране на публичните разходи.

По отношение на инфраструктурата правителството счита за важно въвеждането на инструментариум за измерване, наблюдение и оптимизация на използването на наличните ресурси, както и прецизно прогнозиране на нуждите от хардуерни и комуникационни ресурси за последващи доставки или разработки на информационни решения. Един от

възможните подходи е реализиране на централизирани системи за виртуализация и управление на ресурсите.

С цел осигуряване на правилно планиране, изграждане и оползотворяване на инфраструктурата и основните ресурси на е-Управление е необходимо да се институционализира системен интегратор на е-управлението, на когото да се прехвърлят отговорностите за съществуващите центрове и да му се вменят задълженията по обслужването и развитието им, както и по предоставянето на ресурсите на тези центрове на различни администрации.

За целта е необходимо да се дефинират ресурсите, подлежащи на предоставяне и нивата на поддръжка и наличност на тези ресурси. По този начин ще се осигури работоспособна среда на централните системи на е-управлението и ще се даде възможност за оползотворяване на неизползваните ресурси, които ще могат да се предоставят на нуждаещи се администрации. По този начин ще се създадат предпоставки за изграждане на среда със споделени ресурси (Cloud), която ще може да предоставя услуги/ресурси на съответните организации.

Софтуерът за управление и наблюдение е необходимо условие за качествено управление на хардуерните и комуникационни ресурси, поддържане на високи нива на показатели за качество на обслужване на инфраструктурните услуги, което от своя страна води до по-качествено обслужване на потребителите.

Единният системен интегратор (ЕСИ) е организация, чиято основна функция е осигуряване на непрекъснатост във функционирането на ИКТ системите в държавната администрация при зададено ниво на обслужване (различно за различните системи - 24/7 за критичните). ЕСИ трябва да разполага с поделения в страната и да осигурява функционирането и поддръжката на:

- Комуникационните системи в държавната администрация
- Сървъри и основен хардуер
- Операционни системи и бази данни
- Софтуерни приложения, резултати от проектни реализации
- Информационни системи
- Оперативна съвместимост на използваните ресурси
- Информационна и мрежова сигурност

ЕСИ осигурява ръководство и координация на ИКТ проекти от страна на централната и местните администрации.

ЕСИ поддържа звено за моделиране и оптимизация на бизнес процесите както самата организация, така и за нуждите на администрациите в ДА и общинските администрации. Също така ЕСИ поддържа малък екип от програмисти, които изпълняват задачи по поддръжката на внедрените в ДА системи. В отделни случаи ЕСИ изпълнява цялостни ИКТ проекти в случаи, когато е нецелесъобразно да се използват външни изпълнители.

7.2.2. Приемственост

Внедряването на ИКТ решения в държавата ще се регламентира посредством разработката и прилагането на процедури за приемственост и надграждане на вече внедрени решения.

По отношение на софтуерното осигуряване на доставката или разработката на бази данни, специализирани продукти, системен и приложен софтуер, ще се отчитат вече доставените системи и ресурси и ще се търси няколкократно им използване и надграждане.

За да се гарантира бъдещото надграждане и развитие, за всяка системна разработка следва да бъде осигурен стандартизиран минимален брой технологични инструкции и данни, като: изходен код и компилирани модули; документиране на базата данни, на ниво таблица и всички полета; документиране на изходния код (основни модули, класове, архитектура); ръководства за инсталация и конфигурация с ниво на детайлност, позволяващо изпълнение от експерти с по-ниско ниво на специализация; Инструкции за опериране и поддръжка на информационното решение.

7.2.3. Сигурност

Мрежовата и информационна сигурност (или кибер-сигурност) е посочена в програмния европейски документ "Digital Agenda for Europe" като един от осемте стълба на модерното цифрово общество. Следвайки тази постановка, Европейската комисия разработи през 2013 г. „Стратегия за кибер-сигурност на Европейския съюз“ и проект на Директива на Европейския парламент и на Съвета относно мерки за гарантиране на високо общо ниво на мрежова и информационна сигурност в Съюза.

В съответствие с тези документи, разработките на Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA) и натрупания опит е необходимо поддържане на сигурна, устойчива и надеждна кибернетична среда; намаляване/преодоляване на риска при

използване на информационни и комуникационни технологии; насърчаване на доверието и постигане на условия за икономически и социален растеж.

За да бъде гарантирана сигурността на електронното управление, ще бъде прилагана съвкупност от методи и средства за защита на информацията и информационните системи от неоторизиран достъп, модификация и унищожаване на данни и др.

Управлението на сигурността е непрекъснат процес и един от приоритетите при работа в цифрова среда.

Целта е осигуряване на баланс между достъпност и конфиденциалност при обмен на данни между отделните заинтересовани лица в е-управление.

Постигането на тази цел се гарантира от реализиране и предоставяне на услуги, като: услуги за управление на достъпа до бизнес процеси, електронни услуги и данни, услуги за защита на данните от неразрешен достъп и т.н.

В допълнение към реализирането на услугите ще се дефинират и различни нива на сигурност за постигане на надеждна комуникация при използване на публични канали за достъп.

В тази връзка ще се наблегне приоритетно на разработването на информационни, реактивни и превантивни услуги, защитаващи правата на потребителите в е-управление и интернет средата.

Ще се организира изграждане на мрежа от разпределени виртуални Центрове за възстановяване след авария (Disaster Recovery). Тези центрове ще резервират данни, които ще позволяват бързо възстановяване работата на засегнати от различни бедствия и злоумишлени въздействия информационни системи от критично значение за функционирането на администрацията.

7.2.4. Оперативна съвместимост

Ефективният обмен на данни между различни системи в администрацията ще бъде осигурен чрез прилагане на разработените европейска и национална рамка за оперативна съвместимост, и международните стандарти, на които те отговарят. Той се явява една от важните предпоставки за успешна комуникация с потребителите на електронни услуги, предоставяни от системите на електронното управление. Оперативната съвместимост гарантира обмен на електронни документи между различни системи и улеснява разработката на нови е-услуги. Семантичната, синтактична, технологичната и организационната оперативна съвместимост, съответстваща на международно признати (отворени) стандарти, отговарящи на европейската рамка за оперативна съвместимост, са гаранция за създаването на унифицирана информационно-комуникационна инфраструктура.

Тя е и базата за изграждане на административно обслужване, ориентирано към потребителя.

Проблемите по оперативната съвместимост са не само технологични, а включват също така широка гама от аспекти, свързани с приемане на междуинституционално, междусекторно и трансгранично правно основание за оперативна съвместимост, недостатъчна информираност и политическа воля или липса на споразумение относно необходимите структури за управление.

Без цялостен подход към оперативната съвместимост съществува риск както в национален план, така и на ниво ЕС да се изберат взаимно несъвместими решения, които вместо да повишат ефикасността и икономичността само ще създадат нови пречки за предоставянето на обществени услуги.

Добре известно е, че междусекторната оперативна съвместимост, е затруднена от липсата на общоприети модели на данни, различни тълкувания на едни и същи данни, както и липсата на общи референтни данни. Един от приоритетите е хармонизирането на метаданни за специфични области или, където е възможно, между домейните. Примери за такива стандартизирани дефиниции на данните са разработени чрез програмата ISA и наречени „Схемата на описанията на активите от метаданни“ - **Asset Description Metadata Schema (ADMS)**.

7.2.5. Технологичен неутралитет

Темповете на развитие на устройства, системи и решения в информационно-комуникационния сектор са много динамични. По тази причина системите и решенията за е-Управление трябва да отговарят на утвърдени международни стандарти и да са максимално независими от конкретни операционни системи, платформи, технологии, софтуер и доставчици.

Такива стандарти в областта на е-управлението се разработват от редица международни организации, сред които са:

- International Organization for Standardization (ISO);
- Internet Engineering Task Force (IETF)
- United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business;
- Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS);
- World Wide Web Consortium и др.

При изграждане и внедряване на нова система частите от нея, касаещи интерфейси с други системи и предоставяне на услуги трябва да се регистрират в съответен формат в хранилища за бъдещо използване/преизползване. Режимът на регистрация трябва да е свободен, доколкото се изисква стандартен формат на информацията.

7.2.6. Стандартизация

Необходимо е въвеждане на стандартизация по отношение на доставката, разработката и поддръжката на софтуерни решения. Трябва да се въведе системен подход, гарантиращ високото качество на информационните решения и регламентиращ минималните изисквания във всяка една фаза при извършване на доставка или разработка на софтуер.

Стандартизацията е основна предпоставка за многократното използване на наличните технологии, решения и знания (инфраструктура, приложения, решения, лицензи и технологични средства). Това ще увеличи стабилността и зрелостта на съществуващите решения, ще намали времето и средствата за разработка на нови такива, ще намали разходите за поддръжка и обслужване.