

Дейност по проекта:

“Проучване на опит и добри практики за модерно административно обслужване, в това число на предоставянето на електронни услуги в държава членка на Европейския съюз, чрез четириднешно обучение на пет служители на община Лом”



Успешното подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса в община Лом и модернизирането на предлаганите административни услуги, са силно зависими от избора на правилен подход за реализиране на електронните услуги в общината. За да се подпомогне процеса на вземане на решения и създаване на приоритети при анализ,

разработване и внедряване на електронните административни услуги, представители на община Лом участваха в работно посещение в Австрия и проведоха редица работни срещи в: Канцеларията на президента, Сдружението на градовете, община Вайдхофен.

Срещите бяха организирани с активното участие на хора, чиято професионална работа е свързана с изграждане на електронното правителство в Австрия, създаване и поддържане на портала на електронното правителство, както и в частност предоставяните от общините електронни услуги за гражданите и бизнеса.



Основните теми, дискутирани на работните срещи бяха свързани с:

- Електронното правителство в Австрия – създаване и функциониране на електронния портал, електронните услуги, предоставяни от общините като част от портала
- Ролята на сдружението на градовете и сдружението на общините в изграждане на електронното правителство и подобряване на обслужване на гражданите и бизнеса чрез въвеждане на електронни услуги;
- Структура на община Вайдхофен – дирекции, отдели, служители
- Етапите, през които е минала община Вайдхофен, за да внедри електронните услуги и начините за подобряване обслужването на гражданите и бизнеса
- Електронните услуги в община Вайдхофен – вътрешна организация за извършване на услугите, срокове за издаване

- Издаване на електронни документи и обмен на тези документи между институциите
- Информационните системи, които се използват в общината: документооборотна система, регистри, електронни услуги

Електронно правителство в Австрия

Австрия работи по проекти за планиране, анализ, проектиране, разработване и внедряване на електронно правителство от 2000 г. и в момента е водеща страна в Европейския съюз по предоставяне на електронни услуги на гражданите и бизнеса. Това е един от основните фактори, повлияли за решението работното посещение на служители от община Лом да бъде в община Вайдхофен, Австрия. Основните фактори за постигнатия успех са:

- **Подкрепа на инициативата на най-високо политическо ниво**
- **Повишаване на координацията и кооперативността между институциите** – съвместната работа на различните институции е поставена като ключов фактор за успех на електронното правителство
- **Закон за електронното правителство** – приет и влязъл в сила на 01.03.2004 г. този закон е предназначен главно за регулиране на електронната комуникация между гражданите и бизнеса и администрацията в Австрия, както и в самата администрация
- **Взаимодействие и стандартизиране** – унифициране на използваните електронни форми и документи, проектиране и разработване на услугите еднократно и използването им от всички организации
- **Отговорност и сигурност** – защитата на данните и достъпа до тях, определянето на правилата за защита, начините за идентифициране на гражданите и бизнеса при използване на електронните услуги, електронно подписване на документите, електронен обмен на документи са били и продължават да бъдат приоритетни в работата на портала за електронни услуги
- **Прозрачност и стандартизираност** – предоставяне на информация за електронните административни услуги на гражданите и бизнеса, за начините на използването им и предимствата от електронния обмен на документи
- **Изграждане на академия за обучение, свързана с електронното правителство**
- **Централизирано поддържане на регистрите** – централизиране на информацията на национално ниво, поддържане на актуални регистрите на централно ниво и предоставяне на достъп до тях от всички институции, граждани и бизнеса

- **eGov Marketing** – предоставяне на услугите за всички: гражданите (g2c – government to business), бизнеса (g2b – government to business) и междуведомствено сътрудничество за обмяна на вече създадени електронни документи (g2g – government to government)

Основни регистри в електронното правителство на Австрия са:

- Граждани: Регистрация на гражданите в Австрия, семейно положение, издадени лични документи, регистър на чужденците, гражданство
- Бизнес: търговски регистър, регистър на фирмите, регистър на обединенията, регистър на предприемачите
- Администрация: институции, сдружения
- Кадастър: цифров кадастър, регистър на улиците, регистър на адресите, регистър на сградите

Достъп до регистрите се дава на всички държавни и обществени организации, предоставящи електронни административни услуги за гражданите и бизнеса.

Порталът на електронното правителство в Австрия започва работа през 2004 г. като постепенно се разширява кръга на предоставяни услуги и се предоставя поддръжка на вече изградените услуги.

Порталът на електронното правителство (www.help.gv.at) обединява на едно място широк спектър от предоставяни услуги за гражданите и бизнеса. Предоставяните услуги са обединени в групи и подгрупи, насочващи потребители, търсещи конкретна услуга към мястото, където тя се предлага.

Порталът на електронното правителство предоставя подробна информация за услугата и нейната цена. Голяма част от услугите се извършват веднага след подаване на заявлението – постигната е висока степен на интеграция между институциите и когато издаването на документа не зависи от решение на служител в общината, документа се генерира веднага. Когато се изисква съгласуване и одобрение от служителите, времето за издаване също се съкращава до няколко часа/дни. Всички проверки и валидации на данните, подадени от лицето се проверяват автоматично от системите и регистрите, без да се изисква от лицата да подават множество документи, издадени от други институции. Документите, издадени от администрацията се изпращат на лицата по предпочитан от тях начин – електронна поща или поща, като се подписват електронно. Част този електронен портал са и услугите, предоставяни от общините в Австрия.

Дейностите на общините, свързани с електронното правителство и електронните услуги се координират от правителството, като интересите на общините се защитават от двете сдружения.

Електронни услуги в общините в Австрия

Електронните услуги, предоставяни от общините в Австрия са неделима част от портала на електронното правителство.

Разработване на нова услуга е процес, който изисква синхронизиране на изискванията на общините в сдружението, унифициране на тези изисквания и след това разработване и внедряване на услугата от всички общини, които ще я предлагат на гражданите и бизнеса.

Системите в общините, които автоматизират различните дейности (напр. документооборот) в общините също са унифицирани и се предлагат на общините от правителството. Тези системи са интегрирани с регистрите, които се поддържат централизирано и също работят като част от една единна интегрирана система в администрацията.

Избрани добри практики от електронните услуги в Австрия

Следващата таблица представлява списък с най-добрите практики в предоставянето на електронни услуги в Австрия, които биха могли да бъдат използвани при анализ и изграждане на електронните услуги в България, а в частност и в община Лом.

№	Описание
1.	Интегрираност Електронните услуги за всички общини са обединени и интегрирани в общ портал на електронното правителство и се достъпват оттам от гражданите и бизнеса
2.	Информираност Електронният портал предоставя изчерпателна информация за електронните услуги и осигурява помощ при използването им
3.	Достъпност Достъпът на гражданите и бизнеса до предоставяните електронни услуги е чрез регистрация на електронна карта, която се превръща в електронен подпис. Освен офисите за обслужване на гражданите са създадени и терминали с обществен достъп, където използването на електронните услуги е свободно достъпно за всеки
4.	Централизираност Централизирано поддържане на регистрите, които се предоставят за използване от всички организации
5.	Актуалност Използването на централизирани регистри осигурява актуалност на данните в реално време
6.	Сътрудничество Общините се представят от сдружения, които защитават техните интереси пред други административни сдружения и правителството, както и пред международни организации.
7.	Унифицираност Електронните формуляри, както и самите услуги се съгласуват между общините, сдруженията и правителството, и след постигане на съгласие се възлагат за

№ Описание

разработване. Така предоставените услуги за единни и унифицирани за гражданите, независимо от общината, която ще предостави конкретната услуга

8. Електронен документ

Всички администрации в Австрия използват и издават електронни документи (подписани електронно). Електронното правителство осигурява напълно без хартиена среда за обмен на документи между отделните ведомства, както и между администрацията и гражданите и бизнеса

9. Обучение

Организиране на обучения за предоставяне на електронните услуги и подобряване обслужването на гражданите и бизнеса

10. Бързина

Използването на множество централизирани регистри и интегрирането на системите на множество ведомства води до намаляване на времето за извършване на услугата до минути и спестява на гражданите и бизнеса няколкократни посещения в различни администрации и издаване на различни документи, за да се извърши дадена услуга

Избрани електронни услуги за внедряване в Община Лом

1. Издаване на удостоверение за раждане – дубликат

2. Издаване на удостоверение за наследници

3. Издаване на удостоверение за граждански брак

4. Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения по Закона за местните данъци и такси

5. Електронно плащане

Съставили:

Матилда Донкова – Русинова – Директор дирекция „ОАФ”

Елизабет Петрова – Младши експерт „ИО”

Росенка Найденова – Младши експерт „Цени и лицензи, търговска дейност”

Наташка Найденова – Главен специалист ЕСГРАОН

Милена Алипиева – Главен специалист КРВП