

ОБЩЕСТВЕНИ КОМУНИКАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ PUBLIC COMMUNICATIONS AND INFORMATION SCIENCES

РАЗВИТИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Женя Иванова, Красина Георгиева

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: Целта на публикацията е да се проследят етапите на развитие на електронното управление в Република България. През последното десетилетие световната икономика осезаемо се превръща в цифрова. Секторът на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) трайно навлиза във всички области на социалния и икономическия живот. Публичните институции като ключови участници в обществото са изправени пред нарастваща необходимост да отговарят на все по-високите очаквания на гражданите и бизнес сектора и трябва да предприемат конкретни стъпки за подобрене на работните си процеси и ефективността на предоставяните услуги. Електронното управление, известно още като е-управление, се превръща в задължителна част от модерните обществени структури, играейки ключова роля във внедряването на иновационни политики. Цифровата трансформация, или „дигитализацията“, предоставя нови възможности в социално-икономически план, като помага на обществото да преодолее ежедневните предизвикателства и спомага за улесняване на връзката между гражданите и публичния сектор. Новите технологии предоставят решения на обществени проблеми и повишават ефективността на администрацията, а държавният хибриден частен облак модернизира административните структури и предоставя основа за иновации в публичния сектор. Напредъкът в технологиите не само оптимизира работата на държавните органи, но и поддържа ефективност, сигурност и гъвкавост в епохата на бързо развиващи се цифрови технологии.

Ключови думи: електронно управление, комуникационни технологии, киберсигурност, електронни услуги

ВЪВЕДЕНИЕ

Бизнесът и гражданите имат все по-големи нужди и очаквания към публичните институции по отношение осигуряване на улеснен достъп и повече прозрачност върху дейността им, което да доведе до повишаване качеството на предоставяните услуги, а от друга страна, и по-висок стандарт.

Целта е да бъде постигнат баланс между възможности и очаквания, като това изисква да бъдат обединени ресурсите на администрацията и усилията на обществото в едно цяло. Дигиталната трансформация предоставя нови възможности и форми на участие в социално-икономическите процеси и потенциално ангажира всички участници в публичната сфера да

бъдат адаптивни по отношение на технологичното си развитие, като чрез подобряване на предлаганите услуги да бъде повишавана ежедневно ефикасността на публичния сектор.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Публичните институции, като ключови участници в обществото, са изправени пред нарастваща необходимост да отговарят на все по-високите очаквания на гражданите и бизнес сектора. С течение на времето тези очаквания стават не просто предизвикателство, а по-скоро неизбежна част от динамичната еволюция на обществото. За да се справят с този растящ натиск, институциите трябва да предприемат конкретни стъпки за подобрене на работните си процеси и ефективността на предоставяните услуги. Приоритетът е не само да отговарят на текущите нужди, но и активно да работят в посока на повишаване на стандарта на живот в обществото.

Независимо от този амбициозен стремеж, предизвикателството се крие в постигането на баланс между очакванията на гражданите и бизнес сектора и наличните възможности. Неравномерното разпределение на ресурси, ограничените бюджети и сложните административни процеси могат да забавят или дори да предотвратят успешната реализация на подобренията.

Необходимо е да се разработят иновативни стратегии и да се насърчава сътрудничеството между различните институции, обществени и частни партньори. Създаването на ефективни механизми за участие на гражданите в процесите на вземане на решения също е от съществено значение, като това може да допринесе за по-широка легитимност и приемане на предприетите инициативи. Следователно пред институциите стои предизвикателството не само да се адаптират към промените в обществото, но и активно да участват във формирането на бъдещето, като по този начин поддържат равновесие между очакванията и наличните ресурси. За по-лесно постигане на този баланс е необходима мобилизация на усилия и ресурси, като се вземат предвид и двата аспекта на комуникацията. В този контекст цифровата трансформация, или „дигитализацията“, предоставя нови възможности в социално-икономически план, като помага на обществото да преодолее ежедневните предизвикателства. Новите технологии не само предоставят решения на обществени проблеми, но и повишават ефективността на администрацията.

Електронното управление, известно още като е-управление, се превръща в неотделима част от модерните обществени структури, играейки ключова роля във внедряването на иновационни политики. Това е от съществено значение за стимулиране развитието на социалната и икономическата среда не само локално, но и се отразява в конкурентоспособността на държавата в глобален контекст.

Електронните административни услуги и процеси, предлагани чрез е-управление, представляват средство за улесняване на връзката между гражданите и публичния сектор. Постигането на по-голяма ефективност в предоставянето на услуги допринася за подобряване на качеството на обслужване, като същевременно оптимизира административните процеси. Този подход не само улеснява достъпа на гражданите и бизнес сектора до необходимата информация и услуги, но и ускорява решаването на административни въпроси.

В съчетание с това е-управлението предоставя възможности за събиране и анализ на данни, които могат да бъдат използвани за формулиране на по-ефективни и целенасочени политики. Този интелигентен подход към управлението може да помогне за предвиждане на нуждите и тенденциите в обществото, като същевременно предоставя ценни инструменти за вземане на решения на различни нива на управление. Е-управлението не само улеснява ежедневните административни процеси, но и представлява ключов инструмент за стимулиране на иновации, подобряване на обслужването и изграждане на устойчива и

конкурентоспособна общност в дългосрочен план. Република България се стреми към високи стандарти в общественно-икономическото си развитие особено след присъединяването към Европейския съюз. За постигане на по-добри резултати в публичната администрация се изисква използване на иновации и поемане на отговорност. Съсредоточаването върху нуждите и очакванията на гражданите и бизнес сектора е от съществено значение.

Е-управлението изпъква като основен стълб на законосъобразността, прозрачността и откритостта. То повишава качеството на обслужване и подпомага прехода към интелигентни електронни процеси в публичния сектор. Този процес предоставя електронен достъп до обширни бази данни, с които разполагат публичните институции, и спомага за повишаване на ефективността на процесите на всички нива.

Добре организираното, стандартизирано и целесъобразно е-управление предоставя икономии от ресурси – финансови, човешки и времеви. Има четири основни взаимосвързани елемента: ресурси, правна рамка, взаимодействие между участниците и обществени отношения. Поддържането на тези отношения изисква постоянна актуализация на правната рамка, регулиране на отношенията между участниците и управление на използването на ресурсите и новите функционалности.

Участието на гражданите и бизнес сектора в процеса на създаване на съдържание играе изключително важна роля в развитието на съвременното е-управление. Създаването на открит и динамичен канал за обмен на информация не е просто акт на предоставяне на данни; то представлява активен и взаимен процес, който насърчава общността към активно участие в различни аспекти на общественния живот.

Е-управлението не се ограничава до еднопосочно предоставяне на информация от страна на държавните институции. То преминава в по-широкия контекст на активно участие и взаимодействие, предоставяйки на гражданите и бизнес сектора възможността не само да получават, но и да предоставят информация, да изразяват своите мнения и да участват в процесите на вземане на решения.

Активното участие на гражданите и бизнес сектора генерира нови идеи, предложения и перспективи, които обогатяват обществената дискусия и способстват за по-цялостно виждане на проблемите и възможностите. Този подход допринася за формирането на по-отзивчиво и адаптируемо е-управление, което отчита реалните нужди и предпочитания на обществото.

В съчетание с това участието в създаването на съдържание създава по-голяма прозрачност и доверие между държавните институции и гражданите. Като част от процеса на участие институциите могат да обяснят своите решения, да получат обратна връзка и да сътрудничат по-тясно с общността. Това не само улеснява комуникацията, но и гарантира, че е-управлението отразява истинските стойности и нужди на гражданите. Активното участие на гражданите и бизнес сектора в създаването на съдържание представлява крачка към по-демократично, отзивчиво и иновативно е-управление. Този взаимен процес на обмен на идеи и информация има потенциала да преобрази начина, по който се управляват обществените въпроси, и да изгради по-силно и взаимосвързано общество.

През 2014 г., в сравнение с предходните периоди, настъпиха значителни подобрения в нормативната и институционална рамка за е-управление в България, които значително укрепиха и модернизираха подхода на страната към цифровото управление. Този новаторски модел се основава на принципите на архитектурите, фокусирани върху услугите, като предоставя широка гама от предимства, които се отразяват на различни аспекти от общественния живот.

Един от ключовите аспекти на този модерен подход е въвеждането на единни, централизирани управляеми решения. Това не само оптимизира и улеснява административните процеси, но и създава по-ефективна и стандартизирана основа за

предоставяне на електронни услуги на гражданите и бизнес сектора.

Въвеждането на консолидация на техническата и информационната инфраструктура също играе ключова роля в този модерен подход към е-управлението. Това включва интегриране на различни технологични решения и платформи, което подпомага унификацията на системите и постигането на по-голяма съвместимост между различните административни сектори.

Интегрирането на работните процеси е също сред ключовите аспекти на този модерен подход. Създаването на ефективна и хармонизирана система от взаимосвързани процеси допринася за по-голямата оперативна ефективност на държавните институции и за ускоряване предоставянето на услуги.

Навлизането в новата ера на е-управление също така предоставя възможности за подобро взаимодействие между административните органи и гражданите. Създаването на по-достъпни, прозрачни и лесни за ползване електронни услуги поддържа активното включване на гражданите в дигиталния свят, като им предоставя по-голям контрол и участие в административните процеси.

Така, през 2014 г. България постави основите на модерно, ефективно и високотехнологично е-управление, което продължава да се развива и адаптира към нарастващите изисквания на цифровия свят.

Администраторите на данни представляват лица и организации, изпълняващи публични функции и предоставящи обществени услуги.

Първичният администратор на данни е административен орган, който събира или създава данни за граждани или организации за първи път, с право да ги променя или изтрива съгласно закона.

Централният администратор на данни е административен орган или лице, поддържащи данни, предоставени от първични администратори, или регистър, в който първичните администратори трябва да вписват данни.

Комплексното административно обслужване включва действия от страна на административни органи и организации, предоставящи обществени услуги, без нужда от предоставяне на информация или доказателства от заявителя, ако вече съществуват налични данни от първични или централни администратори на данни.

Електронната идентификация включва използването на данни в електронен формат за идентификация на лица.

Електронните административни услуги са услуги, предоставяни от административни органи и организации чрез електронни средства.

Държавният хибриден частен облак представлява върхова технология, която интегрира в себе си централизирана държавна информационна инфраструктура. Този иновативен модел предоставя физически и виртуални ресурси, които могат да бъдат използвани и управлявани от страна на държавните органи със стратегически акцент върху сигурността и защитата на информацията. В основата на държавния хибриден частен облак е стремежът към оптимизиране на обществената администрация и осигуряване на ефективно управление на информационните ресурси. Чрез този подход държавните органи могат да осигурят достъп до споделени ресурси, като по този начин повишават оперативната си гъвкавост и отговорност. Основният акцент върху сигурността и защитата на информацията в държавния хибриден частен облак предоставя гаранция, че цифровите данни, с които държавните институции работят, са с постоянна и висока степен на защита. Този аспект е от съществено значение, тъй като държавните информационни системи са подложени на постоянни заплахи и са възможна цел за кибер атаки.

Освен това хибридният подход позволява гъвкавост в управлението на ресурсите,

позволявайки държавните институции да използват както облачни, така и локални ресурси, съобразени със специфичните им нужди и изисквания. Този баланс между централизация и гъвкавост гарантира ефективно функциониране на обществените услуги, предоставяни от държавата. Държавният хибриден частен облак не само модернизира административните структури, но и предоставя основа за иновации в публичния сектор. Този напредък в технологиите не само оптимизира работата на държавните органи, но и поддържа ефективност, сигурност и гъвкавост в епохата на бързо развиващи се цифрови технологии.

Анализират се различни аспекти на е-управлението в Република България, включително термини и понятия, свързани с областта. Фокусът е върху лица, изпълняващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги, като се подчертава важноста по отношение на киберсигурността и измененията в правната рамка за е-управление, основавайки се на стратегията за развитие на електронното управление за периода 2019–2025 г. (Aktualizirana 2019).

Подчертава се настоящото състояние на е-управлението в България, като се акцентира върху внедряването на Комплексно административно обслужване (КАО) и използването на информационната система за сигурно електронно връчване. Също така се отбелязва възможността за подобрене в областите на здравеопазването и социалната политика.

Анализът разглежда състоянието на електронното управление в България от миналото към настоящето, като подчертава текущите предизвикателства и възможности. Особено внимание се обръща на ограниченото предоставяне на електронни услуги и нуждата от по-нататъшно развитие и съгласуваност в тази област.

Въпреки усилията за внедряване на облачни технологии и проекти за подобряване на вътрешната организация в административните структури, може да се отбележи разнородният подход към е-управлението в България. Този разнороден подход създава трудности и пречи на използването на резултатите и постигането на устойчиво развитие.

За да постигнем успешното внедряване и устойчивото развитие на е-управлението, необходими са не само напредничави технологии, но и квалифицирани човешки ресурси, които са способни да имплементират програмите и проектите в областта на информационните технологии. Висококвалифицираните професионалисти със специализирани умения и опит са от ключово значение за успешната интеграция на електронни административни услуги и технологични иновации в обществените структури.

Независимо от важноста на политиката за е-управление, бихме могли да забележим и някои разминавания в подхода в различните административни структури относно дигитализацията, управлението на регистрите и обмена на данни. Този фрагментиран подход може да създаде препятствия за ефективното функциониране на цялостната система, като е възможно да се появят несъответствия в стандартите, процесите и технологиите, използвани в различни административни инстанции.

Необходима е по-голяма координация и съгласуваност между различните органи и области, за да се постигне хармонизация и по-ефективно внедряване на електронните административни услуги. Това изисква не само технологична, но и организационна трансформация, която да подкрепя стандартизацията на процесите и управлението на данни.

Същевременно подобни предизвикателства предоставят възможност за разработка на общи стандарти и насоки, които да бъдат приети широко в администрацията. Този общ подход може да улесни сътрудничеството и обмена на добри практики между различните сектори, подпомагайки създаването на цялостна и координирана електронна администрация. Ефективното е-управление изисква не само технологични иновации, но и хармонизиран и съгласуван подход в административните структури, за да се осигури успешното функциониране на дигиталните системи и предоставянето на качествени електронни услуги

на гражданите и бизнес сектора. Степента на внедрени електронни административни услуги и състоянието на администрацията отразяват значително изоставане спрямо европейските стандарти към края на 2016 г. Липсата на координация преди създаването на Държавната агенция „Електронно управление“ води до неравномерно ангажиране и готовност на отделните администрации за въвеждане на дигитални решения.

Инвентаризацията на информационните ресурси през 2017 г. показва наличието на множество регистри на централно и териториално ниво, като се подчертава липсата на единни стандарти и проверки за достоверност, сигурност и актуалност на данните. Проблемът с частичната или липсваща въведеност на данни в различните регистри създава трудности при обработката на информацията.

Тези проблеми създават пречки за оперативна съвместимост и предоставяне на комплексни административни услуги по електронен път. Структурирането, концептуализирането на регистрационния процес и актуализирането на стратегията за развитие са предложени като начини за преодоляване на предизвикателствата.

Въпреки предизвикателствата съвременното електронно управление продължава да претърпява значителни технологични подобрения, които напредват в съответствие с нарастващите изисквания на потребителите. Един от забележителните моменти е добавянето на нови функционалности към услугата за електронна препоръчана поща през 2018 г., което съответства на стремежа към по-съвременни и усъвършенствани административни решения.

Отчита се, че потребителите имат нарастващи очаквания за по-добри, по-бързи и по-достъпни електронни административни услуги. Това подчертава необходимостта от постоянни усилия за подобрене и иновации в областта на е-управлението. Актуализираната стратегия за развитие на системата включва в себе си внедряването на мобилни приложения в сферата на електронното управление (Aktualizirana 2019). Това не само отразява нарастващата мобилност на обществото, но и допринася за удобството и лесното ползване на електронните административни услуги. Заедно с това държавата активно работи върху дългосрочен план за дигитализация, който цели да обхване различни и колкото е възможно най-много аспекти на обществения живот. Този подход не само ще улесни и оптимизира административните процеси, но също така ще допринесе за по-широкото внедряване на цифрови технологии в различни сектори – от образование и здравеопазване до икономика и социални услуги.

Технологичните подобрения в областта на електронното управление не само се справят с предизвикателствата, но и насърчават иновациите, предоставяйки по-ефективни и удобни решения за гражданите и бизнес сектора.

Обръща се внимание на важноста от преодоляване на предизвикателствата, свързани със сигурността, чрез внедряване на мрежи от пето поколение. Ясно се отбелязва тенденция към проектиране на нови електронни услуги с фокус върху мобилното приложение и създаване на общоевропейски инфраструктурни стандарти в областта на мобилното е-управление. Обединението на усилията и по-ефективната комуникация между различните администрации се налагат като необходими за ускоряване на процеса на дигитализация в страната.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Създаването и развитието на електронно правителство в България е най-краткият път към преодоляване на електронното разделение с Европа и приобщаване към общата европейска политика на информационното общество. Приемането на стратегия за електронно правителство, изграждането на портал на официалните страници на българските институции, развитието и прилагането на концепцията за обслужване на едно гише, създаването на множество електронни регистри са началните стъпки.

Поставянето на потребителя в центъра на АО следва да се превърне във водещ принцип за администрацията. Съблюдаването на актуализираната стратегическа рамка за е-управление е задължително за постигането на интелигентен, приобщаващ и устойчив растеж.

ЛИТЕРАТУРА

Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019–2025 г. [viewed 12 January 2024]. Available from: <https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/strategies-policies/strategic-documents>.

Инвестиционен доклад на ЕИБ: Преобразуване за конкурентоспособност от 07.02.2024. Available from: <https://www.eib.org> [viewed 10 February 2024].

План за възстановяване и устойчивост на България от 07.04.2022. Available from: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_e [viewed 12 January 2024].

План за действие на Европейския съюз (ЕС) за електронно управление 2016–2020 г., 2017 [viewed 12 January 2024]. Available from: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0205_BG.pdf.

Пресконференция от 21 февруари 2024 г. Брюксел на тема „Комисията представя нови инициативи за цифрови инфраструктури на утрешния ден“ (2021) (IP/24/941). Available from: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/mid-term-evaluation-e-government-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020> [viewed 12 January 2024].

Програма на Европейска изпълнителна агенция за образование и култура за периода 2021–2027 г. относно ЕАСЕА управлява ключови части от следните програми от името на Европейската комисия. Available from: https://eacea.ec.europa.eu/europe-for-citizens_e [viewed 12 January 2024].

Проучване на е-правителството на ООН за 2020 г., отдел по икономически и социални въпроси на тема „Цифрово правителство в десетилетие на действия за устойчиво развитие на ООН“, Ню Йорк (2020). Available from: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020> [viewed 12 January 2024].

Стратегия за изпълнение за Хоризонт Европа (2021–2027) от 29.04.2020. Available from: https://ec.europa.eu/info/horizon-europe_en#relatedlinks [viewed 12 January 2024].

Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и комитета на регионите от 19.02.2020, Брюксел (2020) относно Европейска стратегия за данни. Available from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0066> [viewed 12 January 2024].

Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government [viewed 12 January 2024]. Available from: https://egov.government.bg/wps/wcm/connect/egov.government.bg-2818/f54e165f-e95d-4fa8-af67-4ac6012e154e/eu-2020_berlin_declaration_on_digital_society.

REFERENCES

Aktualizirana strategija za razvitie na elektronното управление v Republika Bulgaria 2019–2025 g. [viewed 12 January 2024]. Available from: <https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/strategies-policies/strategic-documents>.

Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government [viewed 12 January 2024]. Available from: https://egov.government.bg/wps/wcm/connect/egov.government.bg-2818/f54e165f-e95d-4fa8-af67-4ac6012e154e/eu-2020_berlin_declaration_on_digital_society.

Investitsionen doklad na EIB: Preobrazuvane za konkurentosposobnost ot 07.02.2024 [viewed 10 January 2024]. Available from: <https://www.eib.org>.

Plan za deystvie na Evropeyskia sayuz (ES) za elektronno управление 2016–2020 g., 2017 [viewed 12 January 2024]. Available from: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0205_BG.pdf.

Plan za vazstanovyavane i ustoychivost na Bulgaria ot 07.04.2022 [viewed 12 January 2024]. Available from: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_e.

Preskonferentsia ot 21 fevruari 2024 g. Bryuksel na tema „Komisiyata predstavya novi initsiativi za tsifrovi infrastrukturi na utreshnia den“ (2021) (IP/24/941) [viewed 12 January 2024]. Available from: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/mid-term-evaluation-e-government-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020>.

Programa na Evropeyska izpalnitelna agentsia za obrazovanie i kultura za perioda 2021–2027 g. otosno EACEA upravlyava klyuchovi chasti ot slednite programi ot imeto na Evropeyskata komisia [viewed 12 January 2024]. Available from: https://eacea.ec.europa.eu/europe-for-citizens_e.

Saobshtenie na Komisiyata do Evropeyskia Parlament, Saveta, Evropeyskia ikonomicheski i sotsialen komitet i komiteta na regionite ot 19.02.2020, Bryuksel (2020) otosno Evropeyska strategija za dannii [viewed 12 January 2024]. Available from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0066>.

Strategia za izpalnenie za Horizont Evropa(2021-2027) ot 29.04.2020 [viewed 12 January 2024]. Available from: https://ec.europa.eu/info/horizon-europe_en#relatedlinks.

DEVELOPMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE REPUBLIC OF BULGARIA

Abstract: *The purpose of the publication is to trace the stages of development of e-government in the Republic of Bulgaria. Over the past decade, the global economy has become digital. The information and communication technology (ICT) sector is steadily entering all areas of social and economic life. Public institutions, as key actors in society, face a growing need to meet the growing expectations of citizens and the business sector and need to take concrete steps to improve their workflows and the efficiency of the services provided. E-government, also known as e-government, is becoming an indispensable part of modern public structures, playing a key role in the implementation of innovation policies. digital transformation or 'digitalisation' providing new socio-economic opportunities, helping society overcome everyday challenges and facilitate the link between citizens and the public sector. New technologies provide solutions to public problems and increase the efficiency of administration, and the state-owned hybrid private cloud modernizes administrative structures and provides a basis for innovation in the public sector. Advances in technology not only optimize the performance of government authorities, but also maintain efficiency, security and flexibility in the age of rapidly evolving digital technologies.*

Keywords: *e-governance, communication, cyber security technologies, e-services*

Zhenya Ivanova, PhD candidate

University of Library Studies and Information Technologies

E-mail: jenia_ivanova@abv.bg

Krasina Georgieva, PhD candidate

University of Library Studies and Information Technologies

E-mail: georgieva.krasina@gmail.com