**КОНЦЕПЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ – КЪМ УСТОЙЧИВ МОДЕЛ НА Е-УПРАВЛЕНИЕ**

**2018-2022 г.**

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) е създадена и функционира от 1 декември 2016 г. съгласно Закона за електронното управление. За първи път в страната бе създадена отделна структура с правомощия в областта на електронното управление, включително за издаване на задължителни разпореждания и указания до всички администрации. Управлението, координацията, контролът и изпълнението на политиките за е-управление са централизирани и за пръв път са изведени като национален приоритет.

Едногодишната работа на Агенцията доведе до първите реални резултати по националните приоритети и в изпълнение на ангажиментите на Република България като държава членка на ЕС в областта на електронното управление. Тези резултати са ориентирани към:

* Намаляване на административна тежест за гражданите и за бизнеса;
* Трансформация на модела на предоставяне на административни услуги чрез промяна на самите технологични и административни процеси, които стоят зад тях;
* Изграждане на модерна цифрова администрация;
* Високо ниво на мрежова и информационна сигурност;
* Високо ниво на междусекторна и трансгранична оперативна съвместимост;
* Високо качество на поддръжка на споделените ресурси на е-управлението.

Настоящата Концепция е основана на постигнатото към края на 2017 г. в областта на електронното управление и отразява визията за продължаваща реализация и за гарантиране на устойчивост на постиженията в областта на държавната политика за въвеждане на електронното управление в Република България, както и в изпълнение на правителствената Програма за управление на Република България за периода 2017-2021 г.

Настоящият документ се основава и върху разбирането за е-управление като устойчив дългосрочен национален приоритет за:

* Прилагане на водещите европейски принципи, заложени в европейското и в националното законодателство, включително дигитално по подразбиране, еднократно събиране и многократно използване на информация (Once Only), и др.;
* Усъвършенстване и препроектиране на административните процеси и на предоставяните от администрацията административни услуги на основата на епизоди от живота и бизнес събития;
* Комплексно административно обслужване при спазване на принципа при предоставяне на услуги „отначало докрай“ (end-to-end);
* Разработване и внедряване на електронни услуги в зависимост от тяхната значимост и честота на използванe при спазване на принципа „цифрови по подразбиране“ (“digital by default”);
* Транссформация на удостоверителните услуги във вътрешно електронни административни услуги;
* Прилагане на единните стандарти за оперативна съвместимост при проектиране, надграждане и внедряване на информационни системи при спазване на принципа „оперативно-съвместими по подразбиране“ (“interoperable by default”) ;
* Премахване на хартиеното взаимодействие между администрациите;
* Устойчиво високо общо ниво на мрежова и информационна сигурност.

Концепцията отчита презумпцията за развитие и надграждане на главните направления на дейност през първата година от функционирането на ДАЕУ. Те са свързани с конкретните усилия за намаляване на административната тежест за гражданите и за бизнеса чрез премахване на удостоверителните услуги и превръщането им във вътрешни електронни административни услуги; осигуряване на свързаност между основните регистри; интеграция между основните хоризонтални компоненти на електронното управление, централни системи и системи на лицата по чл. 1 от ЗЕУ и разработване на ориентирана към услугите за потребителите (SOA) Архитектура на електронното управление.

Архитектурата на електронното управление осигурява приемственост и гарантира посоката на развитие на политиките за е-управление за постигане на **устойчивост, прозрачност и предвидимост** по отношение на дейностите, коренна **промяна на модела на финансиране** на електронното управление и **сигурност и техническа неутралност** на системните решения.

**КООРДИНАЦИЯ И АДМИНИСТРАТИВЕН КАПАЦИТЕТ В ОБЛАСТТА НА Е-УПРАВЛЕНИЕТО**

 Изпълнението на водещия приоритет за развитие на електронното управление като основа за модернизация на държавната администрация и оптимизиране на процесите по административното обслужване на гражданите и на бизнеса изисква осигуряване на прилагането на изискванията на Закона за електронното управление от всички администрации. Към 2017 г. голяма част от административните органи не са в състояние да изпълняват разпоредбите на законодателството в областта на електронното управление поради непълноти в подзаконовата нормативна уредба и/или поради недостатъчен административен и/или технологичен капацитет.

 Затова се налагат промени в координационните административни механизми за постигане на пълна съгласуваност на дейностите и за въвличане и съучастие на всички административни органи в изпълнение на политиките за е-управление чрез:

* **Въвеждане/създаване на институцията на Главен информационен мениджър** (CIO) и Съвет за електронно управление към Председателя на ДАЕУ. Съветът включва CIO на административните органи, първостепенни разпоредители с бюджет и представители на бизнеса;
* **Създаване на ведомствени експертни съвети** към CIO, които ще повишат капацитета на администрациите при реализация на проекти за електронно управление;
* **Разработване на Секторни архитектури** **и Секторни стратегии** в областта на електронното управление;
* **Сформиране на екип за системна интеграция** в рамките на ДАЕУ;
* **Разработване и утвърждаване на единни правила** за управление на жизнения цикъл на системи за електронно управление;
* **Разработване на предложения** за промяна на длъжностите на служителите по информационни и комуникационни технологии в Единния класификатор на длъжностите в държавната администрация;
* **Разработване на програма** за привличане на експерти по ИКТ в администрацията;
* **Промяна на модела на заплащане** на ИКТ-специалистите в публичния сектор;
* **Програма за специализирано обучение** на ИКТ-специалисти за целите на електронното управление.

**СТРАТЕГИЧЕСКА РАМКА, УСТОЙЧИВ МОДЕЛ НА ПРОЗРАЧНОСТ И КОНТРОЛ**

Държавната агенция „Електронно управление“ ще извърши преглед и оценка и ще подготви актуализация на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014-2020 г. ина Пътната карта в изпълнение на Стратегията. Актуализацията трябва да отразява новия модел на планиране, координация, контрол, а също така постигнатото до момента в областта на е-управлението. С промените ДАЕУ ще започне подготовката на промяната на стратегическата рамка в областта на е-управлението за следващия период след 2020 г.

За да наложи повсеместно работещ модел на контрол на проектите, дейностите, публичните разходи и технологичните решения и за да неутрализира корупционния риск, Държавната агенция „Електронно управление“ ще стандартизира изискванията за разработване на технически задания и работни проекти в областта на е-управлението. Те са задължителни в процеса на планиране и финансиране на проекти и дейности в е-управлението и ще наложат модел на ефективност и откритост при планирането и разходването на бюджетен ресурс за целите на политиките за е-управление.

Публичният контрол се осъществява също чрез:

* Изграждане и внедряване на Регистър на проектите и дейностите за е-управление;
* Изграждане и внедряване на бюджетен регистър (регистър на публичните разходи за информационни и комуникационни технологии и за електронно управление);
* Изграждане и внедряване на Регистър на информационните ресурси;
* Разработване/внедряване на процедурии правила за приемане на предложения/решения от външни експерти и доставчици.

**СИГУРЕН ДОСТЪП, ОБРАБОТКА И ОБМЕН НА ДАННИ И ДОКУМЕНТИ**

 Държавната агенция „Електронно управление“ има решаваща функция по налагането и осигуряването на основен принцип на е-управлението – еднократно събиране на данни (Once Only)и окончателно налагане на служебното начало в административните процеси и при предоставянето на административни услуги за гражданите и за бизнеса. Затова постоянно усилие на ДАЕУ, съвместно с всички административни органи, е подобряването на качеството на първичните регистри на данни, поддържани от основните първични администратори на данни. Преодоляването на предизвикателствата по отношение на качеството и достъпността на първичните регистри изисква от екипа на ДАЕУ:

* Методическа подкрепа на административните органи за ускорена цифровизация на ресурсите, поддържани все още на хартиен носител;
* Стандартизиране на технологичните решения за постигане на оперативна съвместимост на информационните системи и свързване на ключови регистри за преминаване към автоматизиран или полуавтоматизиран обмен на данни и е-документи;
* Разработване на услуги/инструменти за служебно събиране на данни;
* Предоставяне на средства за резервираност и достъпност на информацията от ключовите регистри и бази данни;
* Въвеждане на информационни системи, използващи бази от знания (Knowledge Base);
* Ускорена и пълна синхронизация на решенията и инструментите с принципите и изискванията на Общия регламент на ЕС за защита на личните данни (GDPR) и съобразно целите на ЕС за осигуряване на възможностите за трансграничен обмен на нелични данни.

За ускорено въвеждане на служебното начало в административните процеси ДАЕУ ще ускори присъединяването към Средата за междурегистрова свързаност (RegiX) на нови консуматори на данни чрез multi-tenant решение и чрез интеграция на информационни системи, когато това е икономически обосновано.

Държавната агенция „Електронно управление“ ще завърши процеса по въвеждането на изцяло електронен обмен на документи между всички администрации на всички равнища. И още:

* Ще осигури възможност за изцяло електронен документооборот на всички администрации чрез внедряване на система за е-документооборот или чрез Системата за сигурно електронно връчване (e-Delivery), поддържана от ДАЕУ;
* Ще наложи повсеместно използване на приложения вотворен формат;
* Ще разработи и внедри системи, технологии и процедури за архивиране на електронните документи.

**Е-УПРАВЛЕНИЕ, ОРИЕНТИРАНО КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Фокусът на дейност на Държавната агенция „Електронно управление“ е поставен върху гледната точка на потребителя на електронни административни услуги – гражданите и бизнеса. В приложение на принципа „дигитално по подразбиране“ (digital-by-default) ДАЕУ ще продължи да работи приоритетно за осезаемото намаляване на административната тежест и за разширяване на използването на административни услуги изцяло по електронен път в изпълнение на Програмата на правителството за управление 2017-2021 г. и съобразно принципите, заложени в националното и в европейското законодателство.

ДАЕУ ще продължи да идентифицира административните процеси за удостоверяване на конкретни обстоятелства, които следва да бъдат препроектирани и трансформирани във вътрешноадминистративни услуги, основани върху принципа на служебното начало.

ДАЕУ последователно работи за определяне на обхвата на необходимост от цифровизация на данни в съществуващи или в процес на изграждане приоритетни регистри, включително Имотен регистър, НБД „Население“, Централен регистър на особените залози и други. За устойчивата реализация на този приоритет следва да бъде осигурено публично финансиране.

ДАЕУ ще продължи усилията, насочени към идентифициране и електронизиране на най-често използваните, а следователно приоритетни, електронни административни услуги и към реинженеринг на работните процеси по предоставянето им, както и определяне степента на сигурност на всяка предоставяна услуга.

ДАЕУ ще предостави на административните органивъзможности за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги. До 2021 г. всички електронни административни услуги, които изискват плащане, следва да предоставят възможност за сигурно електронно плащане (да бъдат проектирани, внедрени и да функционират като услуги от ниво 4).

Възможностите за сигурна електронна идентификация са в основата на използването на преимуществата на електронното управление и са ключов фактор на доверието в цялостната държавна политика за въвеждане на работещо е-управление в Република България. ДАЕУ ще разшири функционалността на хоризонталния компонент за електронна автентикация и ще го наложи като единна и централизирана точка за вход в системите, независимо от схемата за идентифициране по електронен път, на български граждани и граждани от държави членки на Европейския съюз. Ще бъде изграден възел за трансгранична електронна идентификация и свързване с хоризонталния компонент за е-Автентикация в изпълнение на задълженията на Република България по Регламент (ЕС) 910/2014.

 За целите на електронната идентификация на българските граждани ДАЕУ ще работи също така:

* За изграждане на Национална схемаза електронна идентификация, съвместно с Министерството на вътрешните работи;
* За разрешаване на практическите и технологични предизвикателства, свързани с електронно подписване.

ДАЕУ ще разшири функционалностите на Единния портал за достъп до електронни административни услуги с присъединяване на нови електронни административни услуги. Порталът трябва да използва Административния регистър като източник на актуални и достоверни данни за предоставяните административни услуги, включително образците на изискуемите документи, правните основания, сроковете, тарифите и изискуемите лични данни за предоставяне на услугите. Ще продължи процесът на федериране на интернет сайтове на администрациите към Портала, който работи като единна точка за контакт към системите на електронното управление..

Работещият модел на предоставяне на електронни административни услуги, проектирането на процесите, които стоят зад тях и тяхната използваемост, са поставени в зависимост от функционалностите на хоризонталните компоненти на електронното управление. Те ще бъдат разширявани, както следва:

- **е-Автентикация** – за интеграция както с наличните нормативно установени средства за електронна идентификация (КЕП, електронна идентификация, ПИК и др.), така и със системите, които изискват идентификация при достъп до предоставяните чрез тях услуги. Осигуряване на еднократна автентикация на гражданите при достъп до ресурсите на електронното управление, включително и при използване на средства за електронна идентификация, издадени от държава членка на ЕС;

- **е-Оторизация** - за управление на достъпа и за интеграция с модула, който съхранява профили на потребители и хранилището на електронни форми за заявяване на електронни административни услуги. Модулът трябва да се интегрира със средата за междурегистрова свързаност (RegiX) и с всички системи на административните органи, които предоставят достъп до ресурси, свързани със заявяване и предоставяне на електронни административни услуги;

- **е-Плащане** - за предоставяне на възможност за заявяване на плащания чрез интерфейс от служител, при липса на интеграция с информационна система (полезно за малки административни структури).

- **Общински облачни услуги** - платформата за предоставяне на електронни общински административни услуги следва да се доразвие като прототип, чрез който да се предоставят не само електронни административни услуги, но и да се реализират функционалности, свързани с цялостното изпълнение на дейностите в една община. Предвижда се прототипът да бъде внедрен и чрез него да бъдат автоматизирани процесите в поне три общини от различен тип (малки, средни и големи). Платформата ще бъде интегрирана със системата за е-Автентикация, е-Плащане и сигурно е-Връчване, което ще позволява потребителите в нея да получават официалните си документи, заявени към общините в електронна форма и да се реализират услуги от ниво 3 и 4.

- Система за сигурно **е-Връчване** – за разширяване на обмена на съобщения и документи между потребителите. Автоматизирано създаване на служебни профили на всички лица по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ, както и на всички регистрирани юридически лица след промяна в Закона за Търговския регистър..

**ИЗПОЛЗВАЕМОСТ, ДОСТЪПНОСТ И ОПТИМИЗАЦИЯ НА РЕСУРСИТЕ –ДАЕУ И ДП ЕСО**

 Принципите на достъпност, използваемост и споделяне на ресурсите на електронното управление с цел икономия от мащаба, приложимост на внедряваните решения и ефективност на използваните ресурси са водещи за политиката на въвеждане на електронното управление в Република България.

 Държавната агенция „Електронно управление“ налага като задължително изискването за техническа неутралност на разработваните решения, за да могат да бъдат приложими и достъпни за максимално широк кръг потребители с използването на различни носители.

Задължително е изискването за разработване на технологичните решения като достъпни и през мобилни устройства.

Създаването на държавно хранилище за софтуер ще преустанови окончателно дублирането на разходи на администрациите за вече създадени и използваеми през хранилището приложения. Чрез портал за разработчици администраторите в публичните структури ще разполагат с достъп до готови и споделени решения на модули и функционалности с отворен код.

ДАЕУ е водеща институция, която налага модела на споделяне на ресурси чрез разширяване на набора от централизирани системи, които да се използват едновременно от много административни органи. Фундамент на този модел е изграждането на Държавния хибриден частен облак като единна технологична платфрома и въвеждането на принципите на централизирана доставка и управление на ресурси и лицензи.

Като основен и ключов за системата на националната сигурност и за нуждите на отбраната споделен ресурс, Единната електронна съобщителна мрежа ще бъде преформатирана като интранет мрежа на администрацията и за целите на националната сигурност (ЕЕСМДАНС). Процесът ще бъде паралелен на трансформацията на системата от съобщителни обекти със специално предназначение и ще гарантира оптимално използване на ресурсите, заедно с тяхното устойчиво развитие и надграждане. Планирано е също така развитие на системата за наблюдение и управление на информационните ресурси.

През 2018 г. ще бъде разработен моделът и определен наборът от услуги, предоставяни от Държавното предприятие „Единен системен оператор“. Заедно с разработването и предстоящото публично обсъждане и последващо утвърждаване от Министерския съвет на Архитектурната рамка на електронното управление, моделът на Държавната агенция „Електронно управление“ и ДП „Единен системен оператор“ следва да гарантира устойчивост и необратимост на ефектите на държавната политика за въвеждане на работещо е-управление в Република България.

**ВИСОКО ОБЩО НИВО НА МРЕЖОВА И ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ**

За повишаване на нивото на мрежовата и информационна сигурност в публичната администрация системите за управление на сигурността на информацията следва да бъдат изградени, внедрени и сертифицирани по стандарт ISO/IEC 27001.

Всички интернет страници на органи на държавната власт трябва да разполагат с инсталирани сертификати (HTTPS), издадени от доверена система за сертифициране (Trusted Certification Authority System).

ДАЕУ чрез Националния център за действие при инциденти в информационната сигурност CERT.bg ще осъществи ефективен вътрешен и външен контрол относно правата на достъп, използвания хардуер и софтуер, поддържането на софтуера и фърмуера в актуално състояние, управлението на инцидентите, мониторинга на ИКТ-инфраструктурата и прилагането на други механизми за защита на информацията, съразмерни на актуалните заплахи.

Планирано е развитие и надграждане на портала за мрежова и информационна сигурност CERT.bg и разширяване на капацитета и възможностите на Националния център чрез финансиране от външни програми (Фонд „Вътрешна сигурност“ и др.).

Основен приоритет е актуализацията на националната правна база в областта на кибер сигурността, в контекста на предложения от Европейската комисия законодателен пакет за реформа на Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA).

**ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ НА Е-УПРАВЛЕНИЕТО**

 В края на 2017 г. Държавната агенция „Електронно управление“, съвместно с „Галъп интернешънъл“ осъществи първото по рода си национално-представително проучване на обществените нагласи спрямо политиките за е-управление[[1]](#footnote-1) с фокус върху потребителя. Изследването изведе като основна необходимост засилване на усилията за популяризиране на преките и косвените ефекти върху гражданите, бизнеса и върху самите администрации от реализацията на държавната политика за въвеждане на електронното управление. Едва около 5 на сто от пълнолетните българи, или около 250 хиляди души, предпочитат да взаимодействат по електронен път с администрацията. Мнозинството от тях са на възраст между 25 и 36 години, с висше образование и с по-благоприятна житейска перспектива. Над 80 на сто от пълнолетните българи все още предпочитат контакт „на гише“ с различните администрации.

 Затова Държавната агенция „Електронно управление“ ще развие административно-комуникационния си капацитет за целите на популяризирането на националната политика за е-управление с три основни акцента:

* **Насърчаване на кибер „хигиената“** и подобряване на кибер културата на българските граждани във виртуална среда;
* Насърчаване на **използването на средства за идентификация** по електронен път;
* Насърчаване на **използването на административни услуги по електронен път** и дигиталното взаимодействие с публичните институции, а също така с институциите от банковия и небанковия финансов сектор.

Популяризирането на същността, целите и ефектите от електронното управление следва да бъде приоритет за всички административни органи, какъвто приоритет е и кибер сигурността и кибер устойчивостта. Цел на ДАЕУ в тази посока е създаването на устойчиви междуинституционални партньорства и привличането на референтна подкрепа от максимално широк кръг заинтересовани страни.

**Е-УПРАВЛЕНИЕТО – БЕЗ АЛТЕРНАТИВА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Настоящата концепция за развитие на електронното управление в Република България съставлява синтез на основните насоки на дейност на Държавната агенция „Електронно управление“, като първата централизирана публична структура, призвана да постигне осезаеми за потребителите резултати в областта на е-управлението. Идентифицираните по-горе принципи и ключови елементи на политиките за е-управление следва да доведат до удобство и леснота на използване на административните услуги и цялостно до повишаване на качеството на административното обслужване, адаптирано към нуждите на потребителите и чрез пълна реализация на служебното начало в административните процеси.

Реализацията на целите ще намали времето и разходите за административни дейности. Ще бъде сведен до минимум прекият контакт на потребителите на административни услуги с администрацията. Гражданите и бизнесът ще получат достъп до съхраняваните от тях данни в регистрите и ще разполагат с възможности за електронна идентификация с висока степен на надеждност и сигурност.

Спрямо административните органи очакваните преки ефекти са свързани с установяване на проследимост, прозрачност и отчетност в работата на администрациите и дисциплиниране на системата за планиране, финансиране, заявяване, поддръжка и снемане на информационни системи и електронни услуги и техните компоненти. Автоматизирането на процесите по предоставяне на услуги чрез интеграция на информационни системи с бази данни ще намалят цялостно времето за обработка на данните, ще преустановят използването на хартията като основна медия в административните структури. Ще бъде ограничен рискът от грешки, свързани с човешка намеса.

Изграждането на Държавен хибриден частен облак ще реализира до 30% икономии от мащаба за администрациите. Ще бъдат опростени и стандартизирани процесите по предоставяне на ресурси, по управление на капацитета и по техническата поддръжка и интеграцията между информационните системи на администрациите.

Ще се повиши общото ниво на кибер сигурност и кибер устойчивост на системите в публичния сектор чрез прилагането на единни стандарти за мрежова и информационна сигурност.

Маркираните в настоящия документ елементи и процеси, които ще променят модела на административно обслужване в Република България, следва да спомогнат за цялостната промяна на обществените нагласи за дейността на държавната администрация и спрямо заетите в публичния сектор. Изцяло потребителски ориентираният подход на планиране, управление на процесите и внедряване на решенията в областта на електронното управление няма алтернатива и е решаващ фактор за цялостната обществена подкрепа за държавната политика за въвеждане на електронното управление

1. Вж “*Едва 5 на сто от пълнолетните българи взаимодействат дигитално с институциите*”, Държавна агенция „Електронно управление“: <https://e-gov.bg/bg/news/63> (посетен: 28.01.2018 г.) [↑](#footnote-ref-1)