

## Е-УСЛУГИТЕ В ПУБЛИЧНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ И ПАНДЕМИЯТА COVID-19

Десислава Калчева<sup>1</sup>, Софийски университет „Св. Климент Охридски“

### Резюме

*Кризата, свързана с разпространението на COVID-19 поставя на изпитание прякото доставяне на административни услуги от страна на централната и местната власт. Струпването на големи групи хора и необходимостта на социална дистанция изисква прилагането на по-различен подход при предоставянето на публичните блага и услуги. Настоящият доклад има за цел да представи развитието на е-услугите, които се предоставят от публичната администрация в България и тяхното развитие в резултат на кризата, свързана с разпространението на вируса. В настоящия доклад е представена степента на изпълнение на реформата към електронно управление, новите възможности за отдалечен достъп до публични услуги, които се предлагат на местното население в България. Представени са възможностите за финансиране на реформата и основните проблеми, свързани с въвеждането на е-услугите и е-управлението.*

**Ключови думи:** е-услуги, COVID-19, публична администрация, реформа, е-управление.

## E-SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION AND CORONA VIRUS PANDEMIC

Desislava Kalcheva<sup>2</sup>, Sofia University "St. Kliment Ohridski"

### Abstract

The crisis surrounding the proliferation of Covid-19 is putting to a test the direct delivery of administrative services by central and local government. The need for social distance requires a different approach to the provision of public goods and services. This report aims to present the development of e-services provided by the public administration in Bulgaria and their development as a result of the crisis related to the spread of the virus. The report presents the degree of implementation of the reform of e-government, the new opportunities for remote access to public services that are offered to the local population in Bulgaria. The possibilities for financing the

---

<sup>1</sup> Десислава Калчева – доктор по Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка, хон. асистент в катедра Софтуерни технологии, Софийски университет Св. Климент Охридски. Научно-изследователски интереси в сферата на регионалното развитие, фискалната децентрализация, местните финанси и дълговото финансиране на местните власти и държавата. Участие в национални и международни проекти, посветени на административно-териториалните реформи, финансовата дисциплина на общините и електоралния цикъл.

<sup>2</sup> Desislava Kalcheva – PhD in Finance, Parttime lecturer in Department of Software Technologies, Sofia University St. Kliment Ohridski. Research interests in the field of regional development, fiscal decentralization, local finances and debt financing of local authorities and the state. Participation in national and international projects dedicated to the administrative-territorial reforms, the financial discipline of the municipalities and the electoral cycle.

reform and the main problems related to the introduction of e-services and e-government are presented.

**Key words:** *e-services, COVID-19, public administration, reform, e-government*

Пандемията COVID-19 оказва силно въздействие върху социалната, здравната и финансовата сфера, както и налага спешни и адекватни решения за борба с вируса от страна на местната, регионалната и централната власт. Наблюдава се въвеждане на разнообразни мерки, свързани с покрепа на най-уязвимите групи, в т.ч. за осигуряване на патронажна грижа, социално подпомагане, дистанция и дезинфекция, подкрепят се публичните инвестиции и се осигурява допълнително финансиране на здравната система.

В условията на социална дистанция, предоставянето на услуги от централната и местната власт не трябва да се прекъсва. Дигитализацията на публичните услуги се явява успешен инструмент за смекчаване на въздействията на пандемията, както и за осигуряването на социална дистанция и непрекъснатост по отношение на предоставянето на част от услугите от общини, региони и други публични институции.

В свой доклад от юни 2020 г. Организацията за икономическо сътрудничество и развитие посочва, че „...кризата с COVID-19 ускорява дигитализацията на публичната администрация и предоставянето на обществени услуги в регионалните центрове, градовете и селските райони. В същото време дигитализацията поставя значителни предизвикателства пред регионалните и местните правителства, а способността да се справят с предизвикателствата на дигитализацията варира значително при отделните държави.“

Независимо, че дигитализацията е една от основните тенденции при европейските политики и все повече правителства възприемат инструменти за е-управление, може да се каже, че пандемията значително ускорява този процес. Регионалните и местните власти, които отлагаха дигитализацията и въвеждането на е-управлението, са принудени от обстоятелствата, да променят политиките си, за да осигурят приемствеността на своята работа в дигитална среда. Доказателство за това е и че много регионални и местни съвети прехвърлят работата си от реална към дигитална среда, в т.ч. онлайн дебати и гласуване (de Mello and Ter-Minassian, 2020).

Една от препоръките за смекчаване на последиците от пандемията, която дават и Мрежата от асоциации на местните власти в Югоизточна Европа също се свързва с осигуряване на е-услуги от местните и регионалните власти (NALAS, 2020). Според проучване на мрежата „...за успешно възстановяване, местните власти от Югоизточна Европа очакват промени в законодателството, призоваващи за повишена финансова децентрализация, по-силни местни данъчни правомощия, по-високи междуправителствени трансфери и по-гъвкави правила за местни заеми, както и по-високо ниво на ангажираност на националното правителство за подобряване на цифровите инфраструктура и дигитализация на услугите“.

Целта на настоящия доклад е от една страна да представи развитието на е-услугите в публичната администрация в България, а от друга да анализира дали пандемията COVID-19 има влияние върху по-бързото имплементиране на някои от е-услугите в страна. За изпълнението на целта се поставят следните задачи: оценка на степента на изпълнение на реформата към е-управление в България; анализ на е-услугите, които стават достъпни за гражданите в резултат на пандемията от COVID-19; анализ на възможностите за финансиране на реформата; изследване на основните проблеми, свързани с въвеждането на е-услугите.

Изследователските обекти са съответно предоставяни е-услуги от общините в България, както и предоставяни е-услуги от други публични субекти, като Национална агенция по приходите (НАП), Национален осигурителен институт (НОИ), Търговски регистър, Агенция по заетостта (АЗ) и др.

Условно, докладът е структуриран в три части, въведение и заключение. Първа част разглежда въздействието на пандемията COVID-19 върху е-услугите. Втора част от доклада разглежда реформата към електронно управление в България и новите е-услуги, които се предоставят на гражданите в резултат на разразилата се пандемия. В трета част са представени възможностите за финансиране и основните проблеми за успешно осъществяване на реформата. В заключението са представени основни препоръки и обобщения за успешно приключване на реформата в България.

В изследването е приложен дискриптивен анализ и кабинетно проучване.

## Е-УСЛУГИТЕ И ПАНДЕМИЯТА COVID-19

Ефективното електронно управление осигурява голямо разнообразие от предимства, включително по-голяма ефективност и спестявания за правителствата и бизнеса, повишена прозрачност и по-голямо участие на гражданите в политическия живот. Електронното правителство дава възможност на гражданите, предприятията и организациите да осъществяват бизнеса си с правителството по-лесно, по-бързо и на по-ниска цена.

Като част от стратегията си, Европейската комисия (ЕК) предприема конкретни действия за развитието на трансгранични цифрови обществени услуги. Те включват, но не се ограничават до създаването на европейски оперативно съвместими платформи, като обща рамка за управление на електронната идентичност на гражданите (eID), и насърчаване на иновациите чрез Програмата за конкурентоспособност и иновации (финансиране на пилотни проекти и проекти за eParticipation).<sup>3</sup>

Планът за действие за електронно правителство на ЕК за 2016-2020 г. предвижда цифрова, безгранична и отворена публична администрация, в т.ч. намаляване на административната тежест за гражданите, трансгранично предоставяне на е-услуги, отваряне на държавни данни и др.

В продължение на повече от десетилетие, бенчмаркът за електронно управление е годишен инструмент за наблюдение на Европейската комисия. Чрез него се предоставя информация за използването на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) в публичния сектор. Бенчмарк рамката на електронното правителство съответства на ключовите политически приоритети в Плана за действие за електронно управление и Талинската декларация и дава представа за състоянието на електронното управление в 36 европейски държави. Резултати за държави по относителни показатели в сравнение със средното за Европа са представят като ниски средни и високи. Според това проучване, за 2019 г., основните характеристики на оценката са България са както следва: *характеристика на потребителите* – дигитални умения: ниски; използване на ИКТ – ниски; *правителствени характеристики*: качество – ниско, прозрачност – средно; *контекстни характеристики*: свързаност – ниска, дигитализация на частния сектор – ниска. Със сходни ниски оценки са Гърция и Румъния. С високи оценки се определят държави като Нидерландия, Естония, Финландия и Швеция (E-Government Benchmark 2019, 2020, p 83).

Дигитализацията и въвеждането на е-управление се определя като една от приоритетните политики на Европейския съюз. Във връзка с това, държавите-членки на Европейския съюз имат достъп до програми и фондове и определен финансов ресурс за изпълнение на реформи, свързани с предоставянето на е-услуги и успешното изграждане на електронно правителство. Дигитализацията предлага ред предимства сред които: подобряване количеството и качеството на държавните приходи, подобряване на данъчната администрация; позволява на правителствата да проследяват бизнес дейността по-ефективно и на по-ниски разходи. Достъпът до по-подробна информация за състава и разпределението на основите на базовите национални данъци може да спомогне за подобряване на дизайна на данъчната система по

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>

отношение на справедливостта и ефективността, както и възможност за увеличаване на собствените приходи на местните власти по ред начини. (de Mello, Ter-Minassian, 2020).

Разразилата се пандемия COVID-19 в началото на 2020 г. поставя предизвикателства пред всички нива на управление, налага предприемането на спешни и адекватни мерки, които да смекчат негативните финансови, здравни и социални последици. На дневен ред се поставя въпроса за непрекъснатост при осигуряването на основни публични услуги за бизнеса и домакинствата, като същевременно трябва да се спазят изискванията за социално дистанциране. Според съобщение на Европейската комисия, „пандемията COVID-19, както никога досега, показва колко важни са цифровите технологии в днешния свят. Благодарение на цифровите решения, европейците могат да се свързват помежду си, да работят и да се лекуват“.<sup>4</sup>

Както вече посочихме, като основни приноси на е-услугите се включват прозрачно и по-ефективно управление, спестяване на време и средства. Към настоящият момент обаче, може да се каже, че преминаването към е-услугите е и предпоставка за запазване на живота и здравето на хората и за ограничаване разпространяването на заразата, съобразно спазване на мерките за дистанция. Наложената изолация на милиони хора увеличава стойността на публичните електронни услуги, в т.ч. получаване на информация, подаване на заявления и взаимодействие и работа с публичната администрация. Визуализират се ползите от създадените електронни портали на сайтовете на общините, създадените възможности за онлайн възлагане на обществени поръчки, възможността за дистанционно подаване на годишни данъчни декларации и др.

Според проучване за електронното управление на Департаментът по икономически и социални въпроси на ООН (UN DESA)<sup>5</sup> цифровото правителство заема централна роля за справяне с кризата, превръщайки се в основен елемент за комуникация, лидерство и сътрудничество между политиките и обществото по време на пандемията COVID-19. Пандемията показва колко важни могат да бъдат информационно-комуникационните технологии (ИКТ), когато се използват подходящо за добро управление, особено в трудни моменти. Правителствата трябва да ускорят усилията за възприемане на технологиите, дори когато кризата отmine.

Дигитализацията се определя като потенциално мощен инструмент за повишаване на отвореността и участието на правителството. Така наречената „електронна демокрация“ става по-актуална в контекста на COVID-19, когато много страни установяват онлайн работа за парламентите, както и за общинските и регионални съвети при обсъждане и гласуване на различни въпроси от оперативната им дейност. В контекста на избухването на пандемията потенциалът на онлайн гласуването, както и потенциалните предизвикателства пред сигурността, стават още по-актуални (de Mello and Ter-Minassian, 2020, 12).

## РЕФОРМАТА КЪМ Е-УПРАВЛЕНИЕ В БЪЛГАРИЯ

Според българското законодателство административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, са длъжни да предоставят всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен ако законът предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове. Когато предписаната от закона особена форма има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи

<sup>4</sup> [https://www.consilium.europa.eu/en/topics/digital-europe/?SubscriptionOptions=&utm\\_source=DSMS&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=2020-11-digital-europe-subscription-EN](https://www.consilium.europa.eu/en/topics/digital-europe/?SubscriptionOptions=&utm_source=DSMS&utm_medium=email&utm_campaign=2020-11-digital-europe-subscription-EN)

<sup>5</sup> [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

обществени услуги, трябва да осигурят възможност за това (Закон за електронното управление).

Реформата към е-управление и въвеждането на електронните публични услуги в България стартира в началото на 2000 г. В този период започва създаването на законовата рамка и се приемат основните нормативни документи като Стратегия за е-правителство, Програма за изпълнение на стратегията, Стратегия за модернизирание на държавната администрация и др. Въпреки че към днешна дата са разработени основополагащи документи и са създадени съответните структури, България все още изостава от световните тенденции по отношение на е-управлението.

Условно, реформата към е-правителство може да бъде разделена на три фази (Петрова, 2019, с. 42 [Petrova, 2019, s. 42]). Те са представени в таблица 1.

**Таблица 1. Фази на реформата към електронно управление**

Фаза	Срок	Задачи
Първата фаза „Подготвителна фаза“	2000-2002 г.	Създаване на законова рамка, приемане на основни нормативни документи, разработване на базисни модели
Втората фаза „Експериментална фаза“	2002–2005 г.	Разработване и внедряване на отделни технологични и организационни решения; актуализира се плана и стратегията: приема се Законът за електронния документ и електронния подпис; стартират се пилотни проекти.
Третата фаза „Същинска фаза“	2005 -	Извършва се реструктуриране на бизнес процесите в администрацията и посъвместно въвеждане на е-услуги; обособяват се отделни портали за предоставяне на електронни услуги; създава се Единния модел.

Източник: Стратегия за развитие на електронното управление в Република България

Ежегодно, Министерски съвет приема доклад за състоянието на администрацията, а част от анализите в доклада са посветени на имплементирането на е-услугите и напредъка по въвеждане на е-управлението. В докладът, приет през месец май 2020 г. се обобщава, че се наблюдава висок процент на администрациите, заявили участие в процеса по развитие на електронното управление. Според данните от доклада, към 31.12.2019 г. реалните участници в електронния обмен на документи са 1 027, от тях: 579 административни структури в т.ч. 257 общински администрации и 448 отделни специализирани териториални звена, които разполагат със собствени деловодства и генерират голям обмен на документи.

Следва да се отчете, че през 2019 г. са предприети мерки за ревизиране и оптимизиране на процесите по предоставяне на административни услуги, както и за облекчаване на гражданите и бизнеса при заявяване на административни услуги. Стартирани са дейности за интеграция на хоризонталните системи на електронното управление, свързани със създаване и популяризиране на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ. Чрез единния модел се осигурява възможност за обмен на информация между администрациите, намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса и се създават условия за предоставяне на достъпни комплексни административни услуги.<sup>6</sup> Реализацията на модела допринася за постигане на устойчивост на съществуващите системи на електронното

<sup>6</sup> „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“ предоставя възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях.

управление и подобряване на достъпа на гражданите и бизнеса до електронни административни услуги, включително чрез съвременни технологични средства.

Проучване на наличната информация показва, че общо 345 електронни административни услуги са разработени и са публикувани на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ). От тях: 181 ЕАУ на централна администрация, 21 ЕАУ на областна администрация и 143 ЕАУ на общинска администрация. Разработени са 451 електронни форми за заявяване на административните услуги и съпътстващите документи. През 2019 г. е въведена информация, разработени електронни форми за заявяване и публикувани на портала 169 нови електронни административни услуги, от които 143 са на 43 общински администрации, 23 са на 27 областни администрации и 3 услуги се предоставят от всички администрации.

Интерес в изследването представлява предоставянето на е-услуги от общините и от другите публични институции (НАП, НОИ, Търговски регистър, Агенция по заетостта и др.). Поставя се въпросът дали пандемията COVID-19 стимулира разширяването на предоставяните от публичните институции е-услуги.

### ***Общините и е-услугите***

През последните години, общините полагат усилия да преминат да работят и в дистанционна среда. За това свидетелстват и създадените онлайн портали за е-услуги при по-голямата част от местните власти. Услугите, които общините могат да предоставят чрез този тип портал са разнообразни, като например издаване на разрешителни, удостоверения за сключен брак, за настоящ адрес, издаване на удостоверения за деклариран данни, плащане на местни данъци и такси и др. За да има достъп до предлаганите услуги обаче физическото или юридическото лице трябва да има активен електронен подпис.

Анализ на интернет сайтовете на общините в България показва, че при голяма част от тях има обособена секция „Електронни услуги“. Често тази секция води до индивидуални портали, като най-много идентифицирани портали бяха онези, водещи до Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги. Наблюдават се и портали разработени и поддържани от Актър и от други самостоятелни софтуерни разработчици.

**На база достъпна информация и отправено запитване до Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги се констатира, че в резултат на пандемията от COVID-19 са изпратени писма до всички местни власти, които не са присъединени към модела с покана за присъединяване. В резултат на поканата, в периода март-октомври са присъединени нови 70 общини.**

Анализът показва, че към 15 октомври 2020 г. 110 общини (или около 41% от всички общини) предлагат електронни административни услуги чрез Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги.

### ***Е-услугите и публичните институции***

В резултат на реформата към е-управление, институции като НАП, НОИ, Търговски регистър и АЗ също разшириха достъпа си до електронни услуги. В условията на пандемия особено важно беше да се осигури подаване на годишната данъчна декларация по електронен път. Възможността за проследяване и подаване на документи за временна неработоспособност и безработица също се оказва много полезна в условията на спазване на социална дистанция. Тъй като възможностите на електронната система на НАП, НОИ, АЗ и търговски регистър за широко известни, ще се спрем само на допълнителните услуги, които подобен тип институции откриват в резултат на пандемията COVID-19.

**Националната агенция за приходите** започва електронен обмен на информация с банки, застрахователи, общини и други ведомства във връзка с извършвани ревизии и проверки на техни клиенти. За целта се внедряват две нови електронни услуги, достъпни с квалифициран електронен подпис /КЕП/, с което общият брой на е-услуги на НАП надхвърля 140. Следва

да се отчете, че в резултат на пандемията, през 2020 г. над 80% от физическите лица са декларирали дохода си онлайн.

До средата на 2021 г. НАП ще стартира изцяло нов портал за е-услуги. Цели се допълнително улесняване на потребителите при деклариране и заплащане на данъчни и осигурителни вноски.

**Агенцията по заетостта** също въвежда нови електронни и дистанционни процедури, съобразени с мерките за ограничаване на масовите събирания и преки групови контакти и за по-бързо и по-лесно предоставяне посреднически услуги за работодатели. Разработени са нови процеси за подбор, насочване на подходящи търсещи работа и получаване на обратна връзка за резултата. Подаването на заявка-спецификация за свободните позиции може да се извърши чрез новата електронна услуга за работодатели на Единния портал за електронни услуги на Държавна агенция "Електронно управление" или по електронен път чрез "Е-трудова борса" на сайта на Агенцията. Работодателите могат да подадат заявката си и по дистанционен път чрез телефон или лицензиран пощенски оператор.

От 20 март регистрацията на безработните в бюрата по труда вече може да става електронно. Дотогава това ставаше единствено с физическо посещения в бюрото по труда по постоянен или настоящ адрес.

**Националният осигурителен институт** прилага нов подход при включване на нови потребители към електронната си система. Преди пандемията, достъп до електронните услуги имаше само чрез получаване на персонален идентификационен код лично в офис на НОИ. С цел спазване на социална дистанция, кодът вече може да бъде получен дистанционно, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Държавна агенция "Електронно управление" (ДАЕУ). Чрез системата, искането за издаване на ПИК се подава към съответното териториално поделение на НОИ, а издаденото удостоверение се връчва на лицето отново чрез нея. Използването на ССЕВ обаче изисква регистрация и валиден квалифициран електронен подпис (КЕП). Осигурена е възможност за издаване на едномесечен безплатен електронен подпис.

**Търговският регистър** също предоставя облекчен режим при подаване на годишните финансови отчети, а в **Имотния регистър** се разкриват нови е-услуги, свързани с проверка на статус на заявления, калкулатор на държавни такси, услуга предоставяща информация в обхвата на коя служба по вписвания се намира имота.

*В резултат на представения анализ може да се обобщи, че пандемията COVID-19 създава предпоставки за по-активното използване на електронните услуги и е вид катализатор за разширяване на вида електронни услуги, които предоставят различните публични институции в страната.*

## **ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ НА РЕФОРМАТА И ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА УСПЕШНИ РЕЗУЛТАТИ**

Финансирането на реформата към е-управление се характеризира с дългосрочното финансово планиране и многогодишно програмно бюджетно финансиране. Важно е да отчетем, че освен с национални средства, важен финансов ресурс за изпълнение на реформата постъпва по линия на структурните европейски фондове и програми. В рамките на настоящия 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 са предвидени в Оперативна програма „Добро управление“ (Стратегия за развитие на електронното управление 2014 – 2020, стр. 25). Програмата е съфинансирана от Европейския социален фонд.

Размерът на финансирането, което осигурява програмата за периода е в размер на 335 919 605 евро. Програмата е основният инструмент на Република България за реализиране на административната и съдебната реформа, включително въвеждането на електронното управление. Към 12/11/2020 г. договорените средства по програмата съставляват 79% от одобрения бюджет, а реално изплатените суми възлизат на около 43%. Следва да отчетем, че значителна част от дейностите, включително и заключителната фаза на проектите ще бъдат завършени в следващите 3 години, съобразно правилото N+3.

Към настоящият момент крайгълен камък пред реформата и успешното имплементиране на повече услуги се явява интеграцията на всички електронни услуги в един портал. Така например част от общините предоставят своите е-услуги чрез портали, различни от единния модел и като основна причина за присъединяване към модела посочват по-трудната интеграция и миграция на данни. На следващо място може да поставим отлагането на издаване на лични карти с биометрични данни, които трябва да бъдат своеобразен „ключ“ към различните е-услуги, включително и към електронното гласуване. Следва да отчетем, че в Естония, достъпа до разнообразни е-услуги става именно чрез подобен тип лични документи. Очакванията са да се организира обществена поръчка и да се избере изпълнител за изработване на документите.

В настоящата ситуация на пандемия, като сериозен проблем се явява и липсата на Национален здравен портал, който да бъде използван като единна точка за достъп до електронни здравни услуги и предоставяне на важна информация за здравна профилактика и здравно образование.

Като други пречки пред реформата може да поставим и:

- Ø Липса на доверие от страна на гражданите в сигурността на предоставяне на е-услугите и запазването на личните данни;
- Ø Висока цена на електронния подпис и липса на мотивация сред населението за покупка на електронен подпис;
- Ø Застаряващо население, което няма достъп до интернет и не може да се справи с ползването на е-услугите.

Като пример за успешна реформа към е-управление може да посочим Естония, при която над 86% от гражданите притежават електронна лична карта с която потребяват над 5000 е-услуги. Реформата се изпълнява в рамките на последните 20 години, прилагат се различни полиси инструменти и няма обобщена информация за общия размер на разходваните средства до момента. В началото на реформата (1999 г.) голяма част от населението няма достъп до интернет. През 2001 г. е представена естонската национална лична карта с вградена електронна идентификация. Картата предоставя достъп на гражданина до всички електронни услуги, вкл. до тези на банките и компаниите за комунални услуги. С личните си карти естонците могат да плащат дори билети за паркинг или за градски транспорт. Към днешна дата, естонците могат да гласуват електронно, да заплащат своите данъци онлайн, имат достъп до е-полиция, е-здравеопазване, е-нотариус, е-училище и др. С цел насърчаване на гражданите да ползват услугите на електронното правителство са въведени множество финансови стимули, като разликата между онлайн и офлайн цените е значителна. Например, електронните билети за градския транспорт са около 30% по-евтини от хартиените. Същото се отнася за онлайн банкирането, плащането на данъци и пр.

Зад успеха на е-Естония стои разработена интелигентна инфраструктура, която осигурява безопасна екосистема за електронни услуги. Основните електронни решения в Естония, които позволяват на електронното общество да функционира безпроблемно, са изградени от местни естонски компании (Castaños, 2018, 3-5).



## ИЗВОДИТЕ

В резултат на разразилата се пандемия COVID-19, дигитализацията, е-управлението и е-услугите се превръщат в инструмент за смекчаване на част от негативните последици и за осигуряване на непрекъснатост по отношение на предоставяне на публични услуги и работата на държавните и местните институции. Дигитализацията продължава да е един от приоритетите на Европейската комисия и Европейския съюз.

В България също се наблюдава положително развитие на е-управлението и приложението на е-услугите. Макар и с по-бавни темпове, реформата към е-управление отчита добри резултати през последните години. В резултат на пандемията и необходимостта от социална дистанция общини и публични институции разширяват кръга от предоставяни електронни услуги и постепенно се включват в Единия модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги. Институции като НАП, НОИ и Агенция по заетостта създават нови услуги, с които целят дистанционно обслужване на гражданите и бизнеса. Резултатите от изследването показва, че пандемията COVID-19 ускорява въвеждането на някои е-услугите в България.

Към днешна дата, като нерешени остават проблемите, свързани с интеграцията на различните е-услуги в единен модел, липсата на доверие в гражданите за сигурността на данните, които предоставят, застаряващото население, в т.ч. липса на умения за ползване на интернет. Очакванията са да бъдат създадени лични карти с биометрични данни и осигуряване на достъпна цена за ползване на е-услугите от гражданите, както и въвеждане на финансови стимули при ползване на е-услуги по примера на Естония.

## БИБЛИОГРАФИЯ

Castaños V., 2018, Mission-oriented R&I policies: In-depth case studies Case Study Report e-Estonia, European Commission

de Mello, L. and T. Ter-Minassian (2020), "Digitalisation challenges and opportunities for subnational governments", OECD Working Papers on Fiscal Federalism, No. 31, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9582594a-en>.

European Commission, 2020. E-government Benchmark 2019: Trust In Government Is Increasingly Important For People - Shaping Europe'S Digital Future - European Commission. [online] Shaping Europe's digital future - European Commission. Available at: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2019-trust-government-increasingly-important-people>> [Accessed 12 November 2020].

Network of Associations of Local Authorities of South East Europe (2020), South-east European local governments in post COVID-19 Socio-economic recovery, NALAS, France

OECD (2020), The territorial impact of COVID-19: Managing the crisis across levels of government, OECD

United Nation (2020), Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development With addendum on COVID-19 Response, UNITED NATIONS New York

Доклад за състоянието на администрацията, 2019, достъпено на: [https://iisda.government.bg/annual\\_report/488](https://iisda.government.bg/annual_report/488) последно посетено на 12 ноември 2020 [Doklad za

sastoyanieto na administratsiyata, 2019, dostapeno na: [https://iisda.government.bg/annual\\_report/488](https://iisda.government.bg/annual_report/488) posledno poseteno na 12 noemvri 2020]

Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги, 2020, достъпно на: <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/systems/unified-model> последно посетено на 12 ноември 2020 г. [Edinen model za zayavyavane, zaplashtane i predostavyane na elektronni uslugi, 2020, dostapeno na: <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/systems/unified-model> posledno poseteno na 12 noemvri 2020]

Закон за електронното управление [Zakon za elektronnoto upravlenie]

Интернет сайт на ИСУН, 2020 г., достъпно на: <http://2020.eufunds.bg/> последно посетено на 12 ноември 2020 [Internet sayt na ISUN, 2020 г., dostapeno na: <http://2020.eufunds.bg/> posledno poseteno na 12 noemvri 2020]

Интернет сайт на Оперативна програма Добро управление, 2020 г., достъпно на: <https://www.eufunds.bg/archive2018/index.php/bg/programen-period-2014-2020/operativni-programi-2014-2020/operativna-programa-dobro-upravlenie-2014-2020/item/633-operativna-programa-dobro-upravlenie-2014-2020> последно посетено на 12 ноември 2020 [Internet sayt na Operativna programa Dobro upravlenie, 2020 г., dostapno na: <https://www.eufunds.bg/archive2018/index.php/bg/programen-period-2014-2020/operativni-programi-2014-2020/operativna-programa-dobro-upravlenie-2014-2020/item/633-operativna-programa-dobro-upravlenie-2014-2020> posledno poseteno na 12 noemvri 2020]

Петрова, Д., 2020. Изследване развитието на електронното правителство в Република България и оценка на тенденциите за използване на електронни административни услуги от гражданите. [online] E-acadjournal.org. достъпно на: <<http://www.e-acadjournal.org/pdf/article-18-2-4.pdf>> последно посетено на 12 ноември 2020 [Petrova, D., 2020. Izsledvane razvitiето na elektronnoto pravitelstvo v Republika Balgariya i otsenka na tendentsiite za izpolzvane na elektronni administrativni uslugi ot grazhdanite. [online] E-acadjournal.org. dostapeno na: <<http://www.e-acadjournal.org/pdf/article-18-2-4.pdf>> posledno poseteno na 12 noemvri 2020].

Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г. [Strategiya za razvitie na elektronnoto upravlenie v Republika Balgariya 2014 – 2020 g.]