

Предложение за подход при реализация на
„Центрове
за комплексно административно обслужване“

София, 2017

Съдържание

Цел на този документ.....	3
Необходимост от центрове за комплексно административно обслужване	3
Модел на ЦКАО	4
Преди ЦКАО – необходима е съвременна е-администрация.....	4
Типове услуги.....	6
Технологии на заявяване на административни услуги	7
Използване на документооборотната система на администрацията....	7
Използване на уеб базирани услуги	8
Извършване на заключителни плащания	9
Технологии за получаване на резултатните документи	9
Видове ЦКАО	10
ЦКАО в кметство	10
ЦКАО в общинските центрове.....	11
ЦКАО в централна администрация.....	11
Самостоятелни ЦКАО	11
Предварителна оценка на броя на ЦКАО	11
Техническо осигуряване на ЦКАО	12
Софтуерно осигуряване на ЦКАО	13
Финансов модел на ЦКАО.....	13
Етапност	14
Кой губи и кой печели	16
Заключение	16

Цел на този документ

Основната цел на този документ е да предложи прагматичен и полезен за обществото модел за изграждане на Центрове за комплексно административно обслужване, като акцентът е да се създадат правила и технология за доразвиване на постигнатото в е-управлението във всяка конкретна администрация. Нещо повече, целта е създаване на такива ефективни и устойчиви във времето административни структури, които ще бъдат способни да надживеят евентуалното европейското финансиране или да се изградят без него.

Необходимост от центрове за комплексно административно обслужване

Опити да се подобрява административното обслужване на основата на информационните технологии се правят от началото на 21 век. Принципът „едно гише“ от 2002 г. наложи подхода „едно място за достъп за една административна структура“. Целта още тогава бе да се преустановят преките контакти на гражданите и администрацията.

По-късно, в периода 2006-2008 година, се проведеха „пилотни“ проекти, практически без финансиране, в които бе реализирано заявяване на услуга в една администрация, която се изпълнява от друга администрация. Такива бяха проектите „е-област Габрово“, „е-област Благоевград“ и „е-област Ловеч“. По онова време се осигури възможност в кметство „Рибарица“ (община Тетевен) да се реализира входна точка за заявяване на услуги към общината (Тетевен) и към областна администрация - Ловеч.

Друг подход, в продължение на много години, успешно е използван при реализацията на „Е-регион Варна“ [2].

Според статистически данни с източник МС [1], към момента „административни услуги предоставят 79 централни администрации и техните териториални звена (общо 1325 точки на достъп за заявяване и получаване на услуги). Към тях трябва да се добавят и всички териториални администрации (28 области, 265 общини, 35 района и 132 специализирани териториални администрации) или общо българската администрация поддържа и предлага услуги чрез 1864 точки за достъп до услуги (без кметствата)“.

Очевидно е, че съвременните комуникационни и информационни технологии позволяват сега установеният модел, при който „всяка администрация приема заявления само за собствените си услуги“, значително да се подобри.

Като крайна цел този документ предлага модел, при който всички административни услуги, независимо коя администрация ще ги изпълнява, да могат да бъдат заявявани от гражданите **в най-близката или най-удобната за тях точка за достъп** до услуги (реално около **1900** точки). Така, за гражданина или за бизнеса, българската администрация (държавна и общинска) ще изглежда като **една** (неговата, приятелска) **администрация**.

Предварително е ясно, че ще има административни услуги, които изискват пряк и продължителен контакт на специалиста от определена администрация и гражданина в процеса на заявяване на услугата. Няма причини, в такива случаи, да не се използват

съвременни комуникационни технологии, които не са нито скъпи, нито сложни за използване и поддържане. Това, че към момента няма такава практика, не е технологичен проблем, а е по-скоро проблем на управлението свързан с:

- А. нормативната уредба;
- Б. организацията на работа.

Модел на ЦКАО

Центърът за комплексно административно обслужване /ЦКАО/ е място, в което гражданинът / фирмата / може да заяви административна услуга и да получи резултата от такава услуга (справка, документ или административен акт). Освен това „аналоговият гражданин“ © Б.Божинов ще може да си поговори със служителя, особено в малките населени места и да си отиде доволен.

Всяка администрация ще създава свой ЦКАО на основата на сега съществуващия „Център за информация и услуги“ /ЦИУ/ (фронт офис).

ЦКАО ще има разширени възможности в сравнение с ЦИУ, които се изразяват в това, че освен услуги, заявени към собствената си администрация, ще осигурява:

1. Възможност да се заявяват услуги към други администрации и да се получават исканите документи по различни канали;
2. Възможност за оказване на помощ, изразяваща се в консултации на гражданите от специалист на отговорната администрация, чрез съвременен комуникационен канал - например с видеоконферентна връзка.

В случай че сега съществуващите точки за достъп до услуги не се окажат достатъчни, за да осигурят комфорт и удобство на гражданите, биха могли да се използват и „други съществуващи структури като библиотеките и пощенските клонове, а за българските граждани в чужбина – консулствата“[1]. В този документ не се обсъждат частни инициативи или инициатива на НПО-та за предоставяне на административни услуги. Категорично нито отхвърляме, нито преувеличаваме тяхната роля.

Преди ЦКАО – необходима е съвременна е-администрация

Реализацията на ЦКАО е изцяло свързана с изграждането на съвременна администрация, в работата на която се използват широко информационни и комуникационни технологии. Преди да се формулират изискванията към ЦКАО трябва да се подчертае, че дистанционни или електронни услуги могат да се предоставят само от администрация, която е достигнала определено ниво на автоматизация на своята дейност. Това е възлов елемент за успеха на ЦКАО, защото ако администрацията е още „хартиена“ или „тефтер“-ена, включването ѝ към мрежа за дистанционно заявяване и получаване на административни услуги ще бъде класическа измама (или „усвояване“ на средства).

По-важните елементи в автоматизацията на работата на администрацията, на които моделът ЦКАО разчита, са:

A1. Администрацията трябва да поддържа в електронен вид по-голямата и по-често използвана част от регистрите си. На практика всички регистри на администрацията трябва да бъдат в електронен вид. (Това не означава Excel-ски таблици!). Това не са и „отворените данни“, които сега се набират формално и еднократно с цел да „има нещо“ и да се отчете дейност след поредното строго „циркулярно“ писмо

A2. Администрацията трябва да притежава съвременен електронен документооборот, при който всички документи се съхраняват и обработват в електронен вид, а използването на хартия е сведено до минимум. По-нататък са показани някои от възможностите, които съвременната документооборотна система трябва да притежава.

A3. Администрацията трябва да притежава възможност за приемане и изпращане на „документи“ по електронен път. (В термина „документ“ се включва и заявлението за административна услуга, заедно с всички необходими съпровождащи елементи, както и резултатът от изпълнението на административната услуга.) Този обмен трябва да направи изпращането и получаването на хартия излишен лукс. При получаването на документа в администрацията, той трябва автоматично да се завежда в документооборотната ѝ система.

A4. Администрацията трябва да притежава портал за предоставяне на административни услуги по електронен път за по-голямата част от предоставяните от нея услуги. Този портал трябва да бъде свързан с документооборотната система на администрацията с цел документите (заявленията за услуги), постъпващи от портала, да бъдат обработвани по същата технология, както ако тези документи са постъпили „на хартия“ във „фронт офиса“ или са постъпили по технологията от т. А3.

A5. Администрацията трябва да има технология, с която заявеният от гражданина документ или административен акт), получен като резултат от услугата, да бъде предаден по електронен път. Ще посочим няколко от добре известните и изпробвани канали:

1. Публикуване на портала на съответната администрацията във вид, който да може да бъде достъпен само от поискалия услугата. Той от своя страна да може да посочи документа на интересувашата се от документа (акта) страна. Този подход осигурява възможност всяка администрация, за която е предназначен документът (актът), да може да получи достъп до него през портала на администрацията издател на документа.
2. Създаденият и ограничено публикуван документ по т. 1 може (трябва) да бъде подписан с е-подпис на ръководителя на администрацията. Ясно е, че това ще бъде лице, оторизирано от ръководителя на администрацията за този тип дейност. Време е административните ръководители да започнат да правят разлика между „титуляр“ и „автор“ и активно да използват възможностите на е-подпис.

3. Създаденият документ (електронно подписан) може да бъде предаден и по един от множеството канали, които ще се използват в бъдеще. (Не ги посочваме, защото те са много динамични и не искаме да правим реклама).
4. Създаденият документ (на хартия) може да бъде предаден на гражданина посредством избран от него канал (напр. „на ръка“, с пощенски оператор и др.).

Разбира се ще има още технологии и канали, които сега сме пропуснали или ще възникват в бъдеще.

Аб. С цел осигуряване на консултации за гражданите, които отдалечено заявяват административни услуги от друг ЦКАО, е необходимо да се използва прост софтуер за дистанционна връзка от типа на Skype, Viber, OpenMeetings и др. Консултацията може да се предоставя от ЦКАО на отговорната администрация. Ясно е, че всяка администрация, в зависимост от броя на предоставяните дневно услуги и от тяхната сложност, трябва да предвиди дежурни консултанти. И при досегашния модел на „Фронт офис“ има специализирани гишета и „дежурни“ специалисти, които дават консултации. Реализацията на видео-конферентна връзка със специалист от конкретната администрация ще позволи реално да се спести пътуването на заявителя на услугата до съответната администрация. Този тип комуникация днес е задължителен в много съвременни корпорации.

Типове услуги

Обществена необходимост е в ЦКАО да се предоставят следните типове услуги за гражданите и бизнеса:

- Предоставяне на информация за административните услуги на „достъпен и разбираем език“;
- Разясняване на изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;
- Проверяване на пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
- Даване на информация за хода на работата по преписката на основата на предоставените му технологични възможности.
- Заявяване / предоставяне на услуги на централни, областни и общински администрации на основата на чл. 24 а от ЗЕУ, при което ЦКАО играе ролята на регламентиран от Закона „посредник“ при предоставянето на административната услуга.

Сигурно горните изисквания могат да се прецизират и разширят. Те не изключват, а включват служебното начало при събиране на необходимите данни и документи, което всички очакваме вече много години. (Това, което не трябва да се прави на този етап е ЦКАО да се натоварва с други типове услуги „продаване на лотарийни билети“, „приемане на тото фишове“ или „плащане на комунални услуги“. Това могат да правят посочените по-долу „самостоятелните“ ЦКАО, ако им е икономически изгодно.)

Технологии на заявяване на административни услуги

Служителите в ЦКАО могат да заявяват административни услуги към:

А. Собствената си администрация;

Б. Към останалите администрации, на основата на две прости технологии, описани по-долу.

Важен елемент в това предложение е фактът, че ЦКАО е част от определена администрация, която има отговорността за обслужването на гражданите и за дейността на служителите му.

Технологиите, които служителите в ЦКАО ще използват, за да регистрират заявление за услуга в друга администрация, са две:

1. Използване на документооборотната система на собствената администрация.
2. Използване на уеб базирани услуги на администрацията, изпълнител на услугата.

Ще поясним: Много хора не разбират, че „документооборотната система“ не е просто „деловодство“. Това е система, в която се регистрира всяка дейност на администрацията, всеки постъпил документ и всички произведени в администрацията документи, както и всички междинни и спомагателни документи. В нея са регистрирани и всички поставени в администрацията задачи, както и тяхното изпълнение, заедно с резултата от това изпълнение. В системата се регистрират всички времена, свързани с изброените по-горе документи и задачи (напр. момент на поставяне на задачата, срок за изпълнение, момент на реалното изпълнение на задачата). В системата се регистрират всички данни, които са постъпили от справки на служителите в други системи. Те играят ролята на електронен архив на цялата работа, която служителите са извършили и осигуряват проследимост и ясна и точна “одитна пътека” на всичко, което се е случило по време на административния процес.

По тази причина в модела на ЦКАО документооборотната система играе ключова роля, както ще видим по-долу.

Използване на документооборотната система на администрацията

Когато е необходимо да се заяви административна услуга към друга администрация и наборът от документи е сравнително прост и ясен, технологията е следната:

1. Изисква се представянето на необходимите документи, ако такива се изискват, и се регистрира заявлението за услуга в документооборотната система на администрацията.
2. Приема се необходимата начална такса за услугата, ако има такава.
3. Издава се документ за регистрация на услугата и финансово-счетоводен документ за извършеното плащане.

4. Комплектът документи се насочва (изпраща се по електронен път) към администрацията, която ще изпълни услугата.
5. В резултат от завеждането на документа в отдалечената администрация, в мястото на регистрация на заявлението се връща номерът, под който документът е заведен. Този номер се съхранява в документооборотната система на ЦКАО. Съвременните документооборотни системи могат да върнат достатъчно информация, която да позволява да се следи работата по преписката като:
 - a. Код за достъп до преписката;
 - b. Линк за достъп до преписката;
 - c. QR код или баркод и др.

Вероятно следващата версия на техническия протокол по чл. 18 от „Наредбата за общите изисквания към ИС, регистрите и електронните административни услуги“ ще регламентира всички необходими данни. А следващите версии на документооборотните системи ще ги предоставят по подходящ начин за използване.

Документооборотна система на приемащата администрация ще служи като „входна точка“ за заявлението за услуга и като „отправна точка“ за проследяване на хода на преписката в обслужващата администрация. Протоколът по чл. 18 ще бъде евтина и надеждна транспортна среда.

Има още няколко детайла, които могат да се дискутират, но с цел краткост на изложението тук ще ги прескочим.

Използване на уеб базирани услуги

За определени администрации, които изискват попълването на множество структурирани данни, може да се окаже, че е удобно служителят в ЦКАО да трябва да попълни серия от електронни форми от името на заявителя и с негово съдействие. Това може лесно да се извърши въз основата на проста декларация от страна на гражданина и малко разширение във формите за предоставяне на електронни услуги, които всяка администрация вече си е създала. Тази технология би могла да се реализира сравнително лесно, без да се налагат драстични промени в законодателството и без да е необходимо реализирането на мащабни и скъпи европроекти.

Приемането на услуга в ЦКАО, по тази технология, протича по следния начин:

1. Гражданинът попълва проста бланка за дистанционно подаване на заявление за административна услуга и се идентифицира.
2. Служител в ЦКАО завежда заявлението (бланката) в документооборотната система на администрацията, на която ЦКАО принадлежи.
3. Заведената молба се изпраща към администрацията, която ще изпълни услугата, по (разширения) техническия протокол по чл. 18 от „Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги“. Разширеният протокол ще дава възможност всяка

администрация да описва услугите, които предоставя по електронен път. За част от тези услуги може да се дава възможност за автоматично завеждане, когато документът постъпва от ЦКАО и мигновено връщане на уникален линк, който да осигури възможност за попълване на необходимите уеб форми.

Обяснение: Фактът, че от „сертифициран възел“ на администрация по чл. 32 ал.2 се заявява тази услуга, гарантира автентичността на заявителя на услугата. Останалото са технологични подробности (напр. срок на валидност на линка, линк за проследяване и др.).

4. От работното място на служителя в ЦКАО чрез уеб форми се попълва пълното заявление за услуга, заедно с всички данни. Тази операция трябва да е еквивалентна на заявяването на е-услуга с КЕП (без да се изисква КЕП и други луксозни средства за идентификация на служителя. Той вече се е идентифицирал при „влизането“ му в неговата документооборотна система).
5. Приема се плащане на заявената услуга по стандартния засега начин.

Възможно е тази технология да бъде използвана за извличане на данни от регистрите на администрацията администратор на данни. Получената справка може да бъде отпечатана на бланка на администрацията, която поддържа данните, и да бъде „заверена“ от служителя на ЦКАО. При всички случаи това става през документооборотната система на ЦКАО, където остава следа за всяка извършена дейност.

Идентификацията на служителя може да стане на основата на е-подписа, който му се издава, за да може да работи в системата на организацията си на основата на Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

Забележка: Тази процедура е описана толкова детайлно, защото тя не изисква промени в законодателството, а веднага може да започне да се прилага, ако, разбира се, това е целта ни.

Извършване на заключителни плащания

В някои случаи стойността на услугата се установява, след като тя се извърши. В тези случаи се изисква заявителят да доплати определена сума. Това се разбира, когато извършващата услугата администрация изпрати искане за доплащане, а служителят в ЦКАО информира заявителя, че трябва да плати, за да получи документа. Очевидно е, че техническият протокол по чл. 18. трябва да предвиди и тази възможност по един или друг начин.

Заплащането може да стане в момента на получаване на документа.

След заплащането, уникалният линк към готовия документ може да се предаде на заявителя.

Технологии за получаване на резултатните документи

При заявяване на услугата потребителят трябва да посочи къде да се върне готовият документ и в какъв вид. Готовите документи могат да се връщат:

1. По електронен път на портала на администрацията, откъдето могат да се изтеглят файлове, подписани с е-подпис (p7s). В страната има натрупан достатъчно положителен опит. Документът трябва да бъде достъпен само за заявителя посредством криптиран линк, който да важи определен период (колкото е валидността на документа) и лесно да се предоставя на заинтересованите страни.

2. На хартия чрез лицензиран пощенски оператор или в посочен от заявителя ЦКАО.

3. По друг съвременен канал.

Съвсем нормално е в близкото бъдеще броят на хартиените документи да намалее драстично за сметка на служебния обмен на документи между администрациите.

В заключение, документи ще достигат до заинтересованата страна чрез:

- На портала на издаващата администрация чрез „криптиран“ линк получателят ще може да изтегли документа или да предостави тази връзка на когото трябва. На практика документът ще бъде електронно подписан. Освен това, понеже се намира на портала на администрацията, която го издава и е с е-подпис – това вече е достатъчна сигурност за интересуващата се страна. (Ако това е администрация, тя ще изтегли документа и ще го регистрира в документооборотната си система, така че ще е ясно, че документът е бил актуален към този момент.)
- В отговор на служебно заявяване на документ, администрацията, отговаряща за тези данни, ще изпрати електронно подписан документ, а тази, която иска този документ ще го заведе в документооборотната си система за да се регистрира всяка стъпка от процедурата, по която се изпълнява услугата.
- Случаят, при който е-подписан документ се предава на гражданин, а той да го дава, на когото трябва, вероятно ще бъде много малък процент в реалната практика.

Видове ЦКАО

Логично е да се направи диференциация какви услуги може да предоставя определен ЦКАО и на основата на този подход да се изгради специфичен модел, който да бъде най-удобен за гражданите. Ще разделим ЦКАО в три различни групи - в кметство, в общински център и в централна администрация. Ясно е, че посочените центрове ще имат различни задачи:

ЦКАО в кметство

Кметствата са най-близо до хората и услугите, които хората най-често заявяват в кметствата, са свързани с общината им. В този смисъл ЦКАО в кметствата изключително трябва да бъдат ориентирани към предоставяне на общински услуги. Това не значи, че не трябва да има възможност да се заявяват други услуги, но инвестирането на средства и усилия в тази посока на този етап ще бъде слабо ефективно. Изключение правят градовете, които са със статут на кметства и имат няколко хиляди жители.

Все пак считаме, че държавата целенасочено трябва да отделя средства за хардуер и софтуер в кметствата. (Известни са много случаи, в които в дадено кметство има хардуер, но няма подходящ софтуер или има и двете, но поради липса на средства за обучение нищо не се случва. Хората от кметството губят поне по два дни за да получат елементарна административна услуга, пътувайки до общината си.) Като казваме, че трябва да се отделят средства, това не значи, че трябва да се поръча на някого „Централна информационна система за кметствата“ и да се задължат кметствата да я ползват със закон.

ЦКАО в общинските центрове

Характерно за този вид ЦКАО е това, че те могат да се изградят, както на основата на общинския център за информация и услуги, така и на основата на „деловодството“ на териториално звено на централната администрация. Решение за това в кой град колко ЦКАО трябва да има, зависи от обществената необходимост. Най-вероятно в областните градове ще има 2-3 ЦКАО, докато в общинските центрове ще си остане един.

Градовете с районно деление вероятно ще имат по един или два ЦКАО за район.

Трябва да се има предвид, че жителите в градовете все по-малко ще използват прекия контакт с администрацията и все по-често ще използват дистанционните технологии за получаване на административни услуги.

ЦКАО в централна администрация

Акцентът при създаването на ЦКАО в централната администрация трябва да бъде в осигуряване на помощ при отдалечено заявяване на техните услуги. Тази помощ ще бъде главно консултантска. В този смисъл трябва да се организира работно място с възможност за видеоконферентна връзка. С цел да се планира и разпределя по-добре времето на служител-консултант в централната администрация, всяка централна администрация трябва да реализира електронна услуга, която да позволи да се заяви час за консултация. Като предлагаме такъв софтуер, това не означава, че трябва да се дадат нови 2 мил. за тази цел на фирмата ХХХ или такъв проект да се включи в Стратегията.

Самостоятелни ЦКАО

Възможно е да има самостоятелни ЦКАО, които да имат само контактни (обслужващи клиентите) функции, без да представляват определена администрация. Функционирането на такива ЦКАО ще са определени от два фактора:

- А. Получаване на сертификат за тази дейност.
 - Б. Финансово обезпечен модел
- Както бе казано по-горе, нито препоръчваме нито отхвърляме такъв подход,

Предварителна оценка на броя на ЦКАО

Ако разгледаме основните съществуващи към момента входни точки, може да се види следната картина:

ЦКАО от класически тип	Брой администрации	Приблизителен брой ЦКАО
-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

ЦКАО в областни администрации	28	28
ЦКАО в общини с районно деление (София (24 района + 10-тина кметства), Пловдив (6), Варна (7 района + 4 кметства), Бургас (6 центъра + 10 кметства))	4, 42 района +24 кметства	70
ЦКАО в общински центрове (без тези с районно деление)	261	261
Централни администрации (според някой източници)	79	79
Териториални поделения на централната администрации (в общинските центрове)	132	132
Общо		570

ЦКАО в по-големи кметства		Напр. 1200
---------------------------	--	------------

Ясно е, че ако по формален или административен начин се определи къде и колко ЦКАО да се изградят – това ще бъде поредното волунтаристично решение, което след спиране на финансирането в законоустановения срок, постепенно ще отмре. Вярната стратегия е да се стимулира създаването на ЦКАО. При това разходите да бъдат възстановени едва, след като е свършена работата и администрацията вече предоставя значителен брой услуги.

Таблицата по-горе показва следното:

1. Във всеки областен град ще има:
 - a. ЦКАО в областната администрация
 - b. ЦКАО в общинската администрация
 - c. ЦКАО в териториално поделение на централната администрация
2. В големи общински центрове, които не са областни центрове, има:
 - a. ЦКАО в общинската администрация
 - b. ЦКАО в териториално поделение на централната администрация
3. В малките общински центрове има:
 - a. ЦКАО в общинската администрация

Отделно в кметствата, които имат над 500-800 жители, има смисъл да се създадат отдалечени работни места към общинската информационна система, които постепенно да се превърнат в пълноценни функционално ЦКАО (с едно работно място).

Техническо осигуряване на ЦКАО

Техническото осигуряване на ЦКАО трябва да бъде достатъчно, за да може да осигури регистрирането на заявените услуги, сканиране на прости документи и отпечатване на готови документи, ако е необходимо.

Например:

	Оборудване в ЦКАО в кметство	Очаквана цена в лв.
1	Мобилен компютър, RAM 4GB , i3, 500 GB	700
2	Принтер	200

3	Малък скенер-плосък	100
4	Интернет свързаност	100
5	Всичко	1100

	Оборудване на ЦКАО (едно работно място)	Очаквана цена в лв.
1	Мобилен компютър	700
2	Принтер	200
3	Скенер с автоматично подаване на листата	800
5	Всичко	1700

Не се изискват особени възможности на процесора и паметта на компютъра. По-важните изисквания са да се осигури надеждна работа в продължение на 36 месеца на това оборудване.

Ясно е, че в общинския ЦКАО ще се използва мрежата на общината. Ясно е, че там може да се постави мрежови принтер, който да обслужва целия център, ако архитектурата позволява.

Предложението е за „мобилен“ компютър, за да могат да бъдат използвани камерата и микрофона му при видео-конференнтните връзки.

Софтуерно осигуряване на ЦКАО

Софтуерът на ЦКАО се състои от:

1. Софтуер, който сега се използва и е свързан с Центъра за услуги и информация на администрацията:
 - a. Работно място на система за документооборота, свързано с администрацията към която ЦКАО принадлежи (централна администрация, община, териториално поделение на централна администрация);
 - b. Възможност за приемане на плащания за услуги, такси и наеми. Правилната стратегия е тези две системи да си обменят данни.
 - c. Възможност за обмен на данни по технически протокол по чл.18. (разширен)
 - d. Друг софтуер, ако бъде необходим

Финансов модел на ЦКАО

Това, което искаме да се избегне, е наливането, без резултат, на европейски средства. Считаме, че това може да стане само, ако се заплаща реално свършена работа за определен период от време. Под реално свършена работа разбираме предоставяне на реални услуги на населението. Средствата могат да бъдат изплащани, ако дадена администрация е оборудвала ЦКАО по определен стандарт и предоставя не по-малко от

определен брой услуги месечно. В този случай администрацията може да кандидатства за получаване на определените средства:

1. За хардуера – например два пъти по-високи от тези за амортизирането му;
2. За софтуер – средства, които се предоставят на фирмата, поддържаща софтуера- колкото повече, толкова по-качествени услуги ще получава;
3. За поддържане на центъра - за ток, вода, отопление, интернет

Цената на дистанционната административната услугата, заявена в ЦКАО, трябва да се формира така:

1. Стойност на административната услуга от предоставящата администрация
2. Стойност за посредничество
 - a. Стойност за обслужване на ЦКАО
 - b. Бонуси за служителите на ЦКАО

Предложението е служителите в ЦКАО да усвояват целево определена сума от всяка приета и изпълнена поръчка. На гражданите ще им бъде по-изгодно да използват ЦКАО, вместо да пътуват до съответната администрация. Ще им бъде спестено време и усилия. Очевидно е, че имайки ясен финансов и регламентиран интерес, служителите в ЦКАО ще се стремят да покажат че техният ЦКАО е този, който трябва да бъде използван. При такива стимули ще има повече заинтересовани за тази работа и ще може да се направи подбор, а от там и да се повиши качеството на обслужването. **(В противен случай, често ще чуваме, че при тях, в „техния ЦКАО“, независимо колко е лъскав, „тази услуга не може да се получи“ „отидете ... на място“.)**

Очевидно е, че администрации, които не отговарят на изискванията за предоставяне на голям брой реални електронни услуги, постепенно трябва да бъдат реорганизирани с цел да се смени моделът, по който работят. Ясно е, че този модел на работа не е адекватен на изискванията на съвременното общество. Така ще бъде премахната възможността определени администрации да доказват с всички сили, че техните услуги „не могат да се предоставят по електронен път“ и концепцията за ЦКАО „не се отнася до тях“.

Етапност

Могат да се разграничат три основни етапа:

- **Подготвителен етап**, при който администрацията се подготвя, да изпълни изискванията, посочени в т. т. А1-А6. Това очевидно е най-трудната задача. Досега са правени много опити „да бъде защитен държавния интерес“ в определена област чрез „централно внедряване на един софтуер“, който на практика се оказва не само **10 пъти по-скъп** на същата тази държава, но **и 10 пъти по-неефективен**.

Намираме тези изисквания за ключови за успеха на ЦКАО, затова ги повтаряме тук още веднаж накратко:

A1. Администрацията трябва да поддържа в електронен вид по-голямата и по-често използвана част от регистрите си. Част от данните в тези регистри са публични, а част не са и имат ведомствен или служебен характер. Част от регистрите са геореферирани. Използването на геореферирани данни за ведомствени или за публични цели е много полезно.

A2. Администрацията трябва да притежава съвременен електронен документооборот, при който всички документи се съхраняват и обработват в електронен вид, а използването на хартия е сведено до минимум. Важен елемент в тези системи е възможността да се управляват и контролират административните процеси, най-важните от които са административните услуги, които администрациите предоставят.

A3. Администрацията трябва да притежава възможност за приемане и изпращане на документи по електронен път. Този обмен трябва да направи изпращането и получаването на хартия излишен лукс. По този път трябва могат да постъпват заявления за всички административни услуги, които се предоставят от тази администрация по електронен път.

A4. Администрацията трябва да притежава портал за предоставяне на административни услуги по електронен път за по-голямата част от предоставяните от нея услуги. Този портал трябва да бъде свързан с документооборотната система на администрацията с цел документите, постъпващи от портала, да бъдат обработвани по същата технология, както ако тези документи са постъпили „на хартия“ във „фронт офиса“ или са постъпили по технологията от т. А3.

A5. Администрацията трябва да има технология, с която заявленият от гражданина документ (или административен акт), получен като резултат от услугата, да бъде предаден по електронен път. Част от вариантите са посочени по-горе.

A6. С цел осигуряване на консултации за гражданите, които отдалечено заявяват административни услуги от друг ЦКАО, е необходимо да се осигури използването на прост софтуер за дистанционна връзка от типа на Skype, Viber, OpenMeetings и др.

- **Етап „Развитие на „Центъра за услуги и информация“ на администрацията в „Център за комплексно административно обслужване“.** Тук очевидно трябва да се наблегне на интеграцията между системите на национално ниво и на обучението на служителите. Очевидно е, че този процес не може да се направи с една централна система „първо за три пилотни администрации“. Това вече е правено поне три пъти и то открито неуспешно.

Детайли по принципите на реализацията на ЦКАО трябва да бъдат предмет на широко обсъждане.

- **Етап „Нормална работа на ЦКАО и администрацията“.** Тук очевидно трябва да се осигури обслужване на софтуера и хардуера. Ясно е, че моделът на финансиране е определящ. Периодичното обучение и създаването на ясни материални стимули ще са определящи за успеха

Кой губи и кой печели

Внедряването на ЦКАО ще нанесе загуби на структури като:

- Фирми, предлагащи транспортни услуги, доколкото безсмислените пътувания с цел получаване на административни услуги ще намалее
- Фирми и производители на канцеларски материали, доколкото хартиеният документооборот ще намалее

От внедряването на ЦКАО ще спечелят:

- Граждани, които много по-бързо и с по-малко разходи на лично време ще могат да получават необходимата им административна услуга. (Дори ако се повиши цената на услугата, тя ще остане пренебрежимо по-малка в сравнение с разхода на лично време и нерви.)
- Служители, на които им се работи, от които ще се изисква по-висока квалификация и срещу това ще се предложи по-високо заплащане. Тук си заслужава да се каже следното: Мястото, наречено по-рано „Деловодството“, след това „Център за услуги и информация“, а сега „административно звено“ и „ЦКАО“ е точката в пространството, в която гражданите контактуват с администрацията. Дали за този контакт ще се отделят компетентни и комуникативни служители или там ще се поставят некомпетентни и с ниска комуникационна култура – това сега зависи от местния ръководител. Гражданите нямат никакъв шанс, освен да се жалват във форумите.

Очевидно е, че след въвеждане на ЦКАО хората ще отиват в онзи ЦКАО, където най-бързо и най-качествено ще им се свърши работа. Очевидно е, че няма да ползват услугите на ЦКАО, където ги „ругаят“ или където им показват, че не знаят какво искат. Ясно е, че тези („лошите“) ЦКАО постепенно ще отпаднат, тъй като няма да имат работа. Така и трябва да бъде.

- Софтуерни и хардуерни фирми, защото техният продукт реално и конкурентно ще бъде необходим, търсен и ползван.

Заклучение

Трябва да признаем известен скептицизъм в бъдещето на ЦКАО. Сумата от 12-20 милиона лева, предвидена за „усвояване“ в ОП „Добро управление“ и свързана с комплексното административно обслужване е твърде голяма. Тя би могла да бъде „усвоена“, но би могла и да бъде „успешно инвестирана“ и да донесе много ползи за държавата и нейните граждани.

Съставил: Моско Аладжем
Август, 2017

Литература

[1] КОНЦЕПЦИЯ за създаване на центрове за комплексно административно обслужване, с произход МС.

[2] “Е-регион Варна“, презентация на О.Терзиев

© Софтуерна група АКСТЪР