



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Държавна агенция „Електронно управление“

**ЕДИНЕН МОДЕЛ ЗА ЗАЯВЯВАНЕ, ЗАПЛАЩАНЕ И
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

17.05.2018 г.

гр. София
2018 г.

I. УВОД

В програмата за управление на правителството на Република България за периода 2017-2021 година са поставени цели и мерки, чрез които се очаква да се реализират основни приоритети с акцент върху ускореното въвеждане на електронното управление. Посочените в програмата приоритети, свързани с намаляване на административната тежест за гражданите и за бизнеса, както и за създаване на по-добри условия за икономическа и инвестиционна дейност и развитието на електронното управление, като основа за модернизация на държавната администрация и оптимизиране на процесите по административно обслужване на гражданите и бизнеса, налагат внимателното планиране и организиране на дейностите по прилагане на посочените към приоритетите мерки, които биха довели до изпълнение на поставените в програмата цели.

Документът „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“ представя модел на основния работен процес при заявяване и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ). Целта е с минимални усилия и чрез наличните технологични средства да се предостави възможност за централизирано заявяване и предоставяне на електронни административни услуги; да се автоматизира процесът по заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ; да се разширят функционалностите на съществуващите хоризонтални системи на електронното управление (ЕУ), както и да се създадат нови такива, чрез които да се гарантира високо ниво на автоматизация на процеса по заявяване и предоставяне на ЕАУ от ниво 4 и да се гарантира сигурността и достъпността на услугите, чрез които се заявяват ЕАУ.

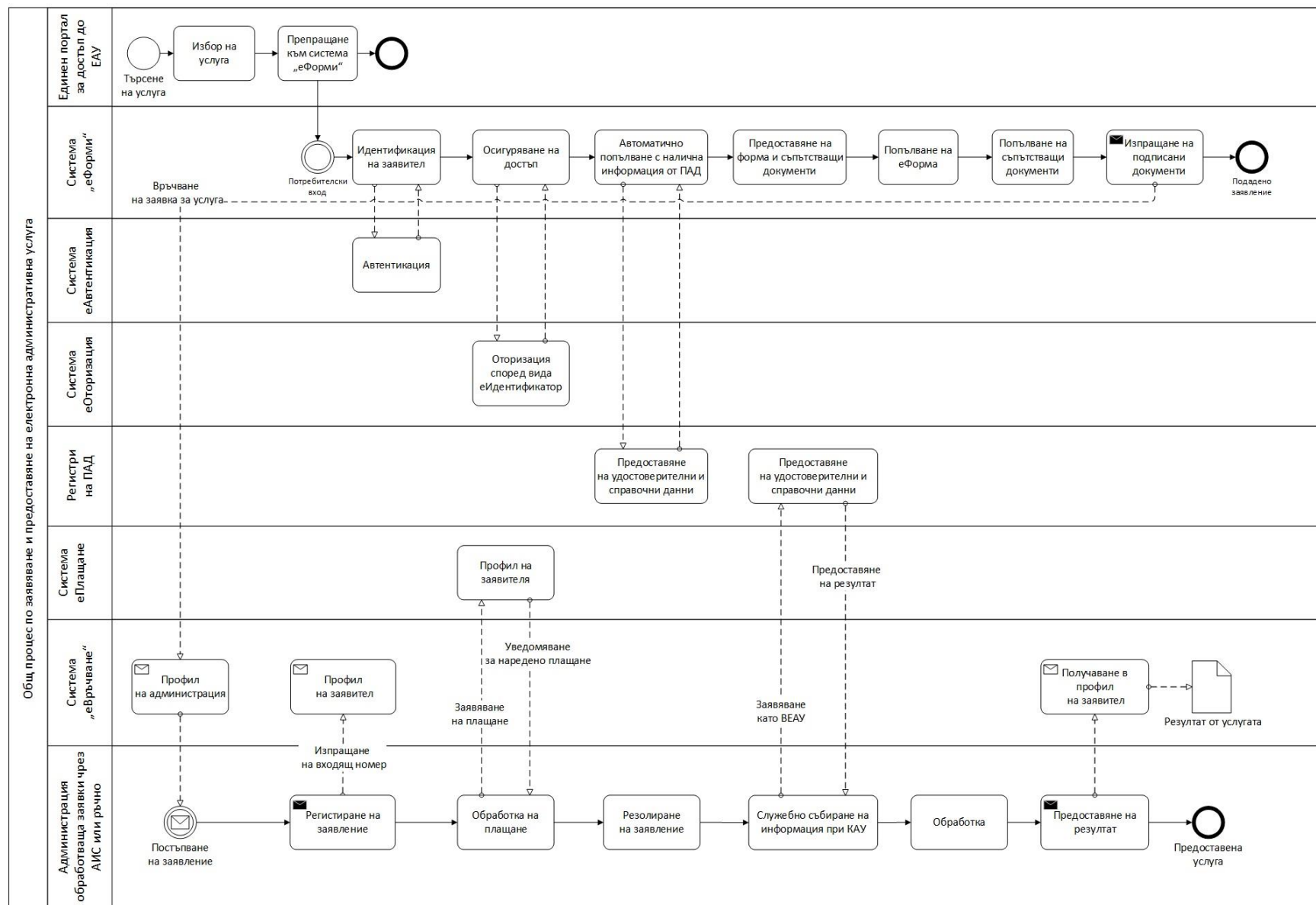
II. СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ, УЧАСТВАЩИ В МОДЕЛА

На фиг. 1 е представен единен модел на основния работен процес по заявяване и предоставяне на ЕАУ. Ключови хоризонтални системи на електронното управление, чрез които ще се постигне реализацията на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ (Единен модел) са:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- Система за електронна автентикация (еАвт);
- Система за управление на електронни форми (еФорми);
- Система за електронна оторизация (еОтор);
- Система за обмен справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Система за електронно плащане (еПлащане);
- Система за електронно връчване (еВръчване).

Всички необходими хоризонтални системи на електронното управление за реализацията на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ са налични към момента. Изключение е Системата за еФорми, необходима за предоставяне на приложими образци на документи и формуляри. С разработването на такава система ще се постигне унифициране и стандартизиране на процеса, свързан с разработване и използване на електронни форми на формулярите, необходими при заявяване и предоставянето на ЕАУ от административните органи на гражданите и на бизнеса.

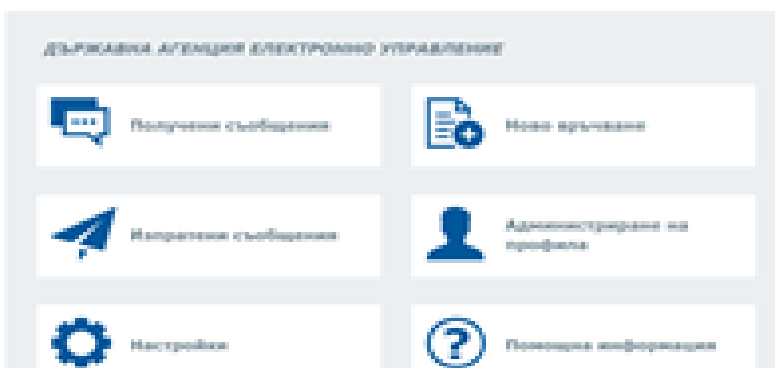
По отношение на наличните системи се извършва разширяване на функционалности и изграждане на интерфейси, които ще осигурят и гарантират работоспособността на основния и на спомагателните работни процеси, изпълнявани при предоставяне на електронни административни услуги на гражданите и на бизнеса.



Фигура 1. Модел на основен работен процес – заявяване и предоставяне на ЕАУ

III. ОСНОВЕН РАБОТЕН ПРОЦЕС НА ЕДИННИЯ МОДЕЛ - ОПИСАНИЕ

Начало на процеса е влизането на заявителя на e-услуга в ЕПДЕАУ. След избор на услуга заявителят се пренасочва към системата за управление на електронни форми. Системата го пренасочва към системата за електронна автентикация, която идентифицира потребителя чрез избраното от него регламентирано средство за идентификация. Следват обръщения към системата за електронна оторизация, която в зависимост от нивото на осигуреност на средството, с което се е идентифицирал заявителят, уведомява системата за електронни форми за възможните услуги, които могат да бъдат заявени. След като услугата бъде избрана, се визуализира електронна форма-заявление, в която автоматично се попълва наличната вече в регистри и номенклатури информация. Генерира се уникален номер на заявената услуга, който се визуализира във формата и служи за уникално идентифициране на услугата при последващите действия по нейната обработка, заплащане и доставка. При необходимост заявителят попълва само специфичната за дадената услуга информация. След потвърждение се визуализират изискуемите за попълване и прикачване съпътстващи документи, като при възможност същите автоматизирано се попълват чрез заявяване и предоставяне на информация от първичния администратор на данни (ПАД).



След попълване и електронно подписване на заявената форма пакетът документи се връчва в профила на доставчика на услугата чрез използване на услугата „Предоставяне на услуга за електронна препоръчана поща“, реализирана чрез системата за Електронно връчване (e-връчване: <https://edelivery.egov.bg/>).

Отговорните служители на доставчика на услугата се уведомяват чрез SMS и по електронна поща за наличието на постъпили документи. Документите се считат за връчени, когато постъпят в информационна система на доставчика на услугата. Постъпването може да бъде

автоматизирано (при интеграция система-система) или ръчно (чрез достъп от страна на упълномощено лице до постъпилите документи в профила на доставчика на услугата).

Процесът по обработка на заявената услуга може да бъде ръчен или автоматизиран, в зависимост от нивото на автоматизация на доставчика. Това по никакъв начин не оказва влияние върху възможността услугата да бъде от ниво 4 (заявяване, заплащане и предоставяне по електронен път). Доставчикът регистрира документите, свързани със заявената услуга, със средствата на автоматизирана информационна система (АИС), изпълняваща функционалности на документен регистър. Задължително се връща входящият номер на заявената услуга, който се изпраща към профила на потребителя в системата за e-връчване.

При необходимост от заплащане на услугата доставчикът заявява плащане в профила на заявителя в системата за електронно плащане (електронен адрес на системата: е-плащане: <https://pay.egov.bg>).



Заявяването може да е автоматизирано или ръчно чрез интерфейс за заявяване на плащания, част от системата за е-плащане. Уникалността на плащането за дадена услуга се идентифицира чрез вписването като номер на документ на уникалния номер на заявената

услуга. Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя автоматизирано постъпва в системата на доставчика (ако съществува такава), интегрирана е с е-плащане и се получава от оторизиран служител.

При необходимост от удостоверяване на допълнителни факти и обстоятелства, свързани с обработката на заявената услуга, същата се заявява от доставчика като вътрешна електронна административна услуга (ВЕАУ) чрез интеграционната шина за обмен на справочна и удостоверителна информация, предоставяща достъп до регистри и бази данни на ПАД. Заявяването може да е автоматизирано (при наличие на ИС на доставчика и нейната интеграция с интеграционния слой) или чрез предоставения Web интерфейс за достъп от страна на оторизирани служители.

Резултатът от услугата се предоставя по указания от заявителя канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в системата за еВръчване (електронен адрес на системата: <https://edelivery.egov.bg/>).

С това процесът по заявяване, заплащане и обработка на услугата е приключен.

IV. ПРЕДИМСТВА И ПРАКТИЧЕСКИ ПОЛЗИ НА ЕДИННИЯ МОДЕЛ

Съществените предимства на описания процес и на Единния модел се състоят в следното:

- Всяка услуга, която позволява електронна доставка на резултата, може да се трансформира в услуга от ниво 4;
- Всяка услуга може да се предоставя като комплексна административна услуга, ако необходимата съпътстваща за предоставянето ѝ информация е вече налична в регистри и бази данни като ВЕАУ, чрез предоставената възможност за служебно извличане на информация;
- Заявяването, заплащането и предоставянето на електронна услуга не зависи от степента на автоматизация и интеграция на доставчика на услугата.

Единният модел илюстрира възможността за предоставяне **както на първични, така и на комплексни електронни административни услуги**, като описва взаимоотношенията между различните съставни части на дадена ЕАУ.

Разделянето на услугите на първични и комплексни, с добре дефинирани и планирани за използване интерфейси, опростява и рационализира разработването на нови услуги, ще избегне дублиране на разходи от администрациите при разработването на нови ЕАУ и ще насърчи използването на вече готови и работещи модели, стандарти и решения..

V. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ЕАУ ПРИ РЕАЛИЗАЦИЯТА НА ЕДИННИЯ МОДЕЛ

Обработката от доставчика на услугата ръчно и/или автоматизирано, централизирано или децентрализирано, хартиено и/или безхартиено е извън обхвата на настоящия документ. Същевременно **доставчиците на ЕАУ трябва задължително да отчитат процеса** на заявяване на услуга; каналите и средствата за получаване на информация за заявена услуга; каналите и средствата за информиране за дължими такси по предоставяне на заявена услуга; автоматизираните средства за получаване на информация в реално време по електронен път за наредено плащане по заявена услуга.

Доставчиците на ЕАУ са длъжни да впишат всяка предоставяна от тях услуга в Административния регистър със задължителни реквизити, като част от тях са свързани с каналите, чрез които услугата може да бъде предоставяна на заявителя. Доставчикът на услугата е длъжен да предостави услугата по предпочетения от заявителя канал/каналы, обявени от него при вписването на услугата в регистъра.

В Административния регистър за всяка вписана услуга се публикува и диаграма на работните процеси, чрез които услугата се предоставя. Стандартът и средствата (инструментите) на работните процеси се вписват в Регистъра на стандартите, като същият е предварително одобрен от Съвета по интеграция на информационните ресурси и утвърден от Председателя на Държавна агенция „Електронно управление“..

VI. БЪДЕЩО РАЗВИТИЕ

Проектите за реализиране на модела, при спазване на принципа за приемственост и интеграция с наличните вече средства на електронното управление по приоритетни области, са както следва:

- **Приоритет 1:** Проект за консолидация на информационната инфраструктура на електронното управление, който обединява изградените системи в единен модел на общосистемна архитектура **с цел овладяване в йерархична последователност на процесите по заявяване и предоставяне на услуги;**
- **Приоритет 2:** Проекти за взаимодействие между изградените системи, които позволяват интеграция на процеси в условията на оперативна съвместимост **с цел постигане комплексност при заявяване и предоставяне на услуги.**

- **Приоритет 3:** Проекти за поддръжка и разширяване информационната инфраструктура за постигане на техническа устойчивост и за запазване на работоспособността на наличните и новоразработени системи.