

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*

## **Проект “Модерна и ефективна администрация в община Две могили”, регистрационен номер на договора А09-31-38С/12.06.2009 г.**

### **Дейност 3 „Проучване и въвеждане на добри практики при предоставяне на електронни услуги на гражданите и бизнеса от други 2 държави членки на ЕС”**

Успешното подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса в община Две могили и модернизирването на административните услуги са силно зависими от избора на правилен подход за реализиране на електронните услуги в общината. За да се подпомогне процеса на вземане на решение и създаване на приоритети при анализ, разработване и внедряване на електронните административни услуги, представители на общинска администрация Две могили участваха в работно посещение на две държави членки на Европейския съюз - Австрия и Чехия и проведеха работни срещи в общините Фрайщадт и Перг /Австрия и Каплице /Чехия.



Срещите бяха организирани с активното участие на ръководители и служители от техните администрации, чийто професионална работа е свързана с изграждането на електронното правителство, както и в частта предоставяне на електронни услуги на гражданите и бизнеса.

#### **Основните теми, дискутирани на работните срещи бяха свързани с:**

- Електронното правителство в Австрия и Чехия – създаване и функциониране на електронния портал, електронни услуги, предоставяни от общините като част от портала;
- Ролята на сдружението на градовете и сдружението на общините в изграждане на електронно правителство и подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса чрез въвеждане на електронни услуги;
- Структура на общините Фрайщадт, Перг и Каклице;
- Етапи, през които е минала всяка община за да внедри електронните услуги и начини за подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса;
- Електронни услуги в общините – вътрешна организация за извършване на услугите, срокове за издаване.

Системите в общините, които автоматизират различните дейности /н-р документооборота/ са унифицирани и се предлагат от правителството. Тези системи са интегрирани с регистрите, които се поддържат централизирано и също работят като част от една единна интегрирана система в администрацията.

### **Основните регистри в електронното правителство на Австрия са:**

- Граждани: регистрация на гражданите в Австрия, семейно положение, издадени лични документи, регистър на чужденците, гражданство;
- Бизнес: търговски регистър, регистър на фирмите, регистър на обединенията, регистър на предприемача;
- Администрация: институции, сдружения;
- Кадастър: цифров кадастър, регистър на улиците, регистър на адресите, регистър на сградите;

Достъп до регистрите се дава на всички държавни и обществени организации, предоставящи електронни административни услуги за гражданите и бизнеса.

Порталът на електронното правителство /[www.help.gv.at/](http://www.help.gv.at/) започва да работи през 2004 г., като постепенно се разширява кръга на предоставените услуги и се предоставя поддръжка на вече изградените услуги. На практика се получава обединяване на едно място широк спектър от предоставяни услуги за гражданите и бизнеса, които са обединени в групи и подгрупи, насочващи потребителите, търсещи конкретна услуга към мястото, където тя се предлага. Порталът съдържа информация за нейната цена. Голяма част от услугите се извършват веднага след подаване на заявлението – постигната е висока степен на интеграция между институциите и когато издаването на документа не зависи от решение на служител в общината, документа се генерира веднага. Когато се изисква съгласуване и одобрение от служител, времето за издаване също се съкращава до няколко часа /дни. За проверка на данните не се изисква от лицето да подава множество документи, издадени от други институции. Документите, които се издават от администрацията се изпращат на лицата по предпочитан от тях начин и доколкото е възможно за различните видове документи – на място си ги получават, електронна поща или поща, като същите се подписват електронно от служителя.

### **Избрани добри практики от електронните услуги в Австрия и Чехия.**

- **Интегрираност** – електронните услуги за всички общини са обединени и интегрирани в общ портал на електронното правителство и се достъпват от там от гражданите и бизнеса.
- **Информираност** – електронният портал предоставя изчерпателна информация за електронните услуги и осигурява помощ при използването им.
- **Достъпност** – чрез електронна карта се осигурява достъпът на гражданите и бизнеса до електронните услуги, която се превръща в електронен подпис.
- **Централизираност** – регистрите се поддържат централизирано и се предоставят за използване от всички институции.
- **Актуалност** – централизираните регистри осигуряват актуални данни в реално време.
- **Сътрудничество** – общините се представят от сдружения, които защитават техните интереси пред други административни сдружения и правителството, както и пред международни организации.
- **Унифицираност** – електронните формуляри и самите услуги се съгласуват между общините, сдруженията и правителството и след постигане на съгласие се възлагат за разработване.
- **Електронен документ** – всички администрации в Австрия използват и издават електронни документи /подписани електронно/.
- **Бързина** – използването на централизираните регистри води до намаляване на времето за извършване на услугата до минути и спестява на гражданите и бизнеса няколкократни посещения в различни администрации.

### **Избрани електронните услуги за внедряване в община Две могили.**

- *Административни услуги по гражданска регистрация - попълване на он-лайн образци достъпни на сайта на общината.*
- *Чрез Интернет страницата на общината гражданите и бизнеса да могат за подават по електронен път: жалби; сигнали; молба свободен текст; записвания в приемните дни на кмета и подаване на писмо от гражданин по електронен път.*
- *Електронно подаване на данъчни декларации по ЗМДТ и публикуване на сайта на общината Списък на длъжниците по ЗМДТ.*

#### **Съставили:**

Галина Кънчева – директор Дирекция „АПИО”

Марийка Андреева – директор Дирекция „ФСДУС”

Галина Ангелова – старши специалист „Човешки ресурси”

Дата: 14.12.2009 г.