

Изследване на състоянието и развитието на административното обслужване в местната администрация в България

Татяна Даскалова*, Катя Кирилова**

Резюме: В статията се представят част от резултатите от изследване на състоянието на административното обслужване в местната администрация в България. Изследването е проведено в рамките на договор за научно изследване № НИД НИ-2/2019 на УНСС на тема: Интегриран модел за административно обслужване в местната администрация на изпълнителната власт. Изследването е с практико-приложен характер и обхваща двата програмни периода от членството на България в Европейския съюз. Представени са резултати от две независими изследвания: проучване на изпълнени общински проекти за подобряване на административното обслужване; анкетно проучване за установяване на актуалното състояние на административното обслужване на местно ниво. Обобщени са основни проблеми и предизвикателства пред административното обслужване в общинската администрация.

Ключови думи: местна администрация, административно обслужване, административни услуги.

JEL: H83, L86.

* Татяна Даскалова е доктор, доцент в катедра „Публична администрация“ на УНСС.

** Катя Кирилова е доктор, доцент в катедра „Публична администрация“ на УНСС.

Въведение

През последните петнадесет години местната администрация е подложена на радикални реформи, насочени към подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса и повишаване на качеството на предоставяните административни услуги. Нарасналите изисквания към местната администрация налагат промени в подхода и адаптиране, допълване и доразвиване на инструментариума на модела на административно обслужване, с цел предоставяне на възможно най-добри услуги и постигане на максимална удовлетвореност на потребителите.

Целта на настоящото изследване е да се проучат състоянието и развитието на административното обслужване в общинската администрация през двата програмни периода от членството на България в Европейския съюз. За постигане на тази цел се изпълняват две основни изследователски задачи: анализ на резултатите от изпълнението на общински проекти за модернизиране на административното обслужване, финансирани от Оперативна програма „Административен капацитет“ (2007 – 2013 г.); анализ на резултатите от анкетно проучване относно прилаганите подходи и реално функциониращите модели за административно обслужване в общинската администрация. Проучването ще послужи за обобщаване на проблемите и предизвикателствата пред

административното обслужване на местно ниво в страната и разработване на насоки за неговото подобряване.

В проведеното изследване са приложени методите: преглед и анализ на проектни документи, събиране и обобщаване на вторична информация, анализ и синтез, анкетно проучване. За източници на информация са използвани интернет страниците на съответните общини и информационните системи за управление и наблюдение на средствата от Европейския съюз в България за двата програмни периода.

Анализ на резултатите от реализирани общински проекти

През предходните два програмни периода проектите за реформиране на местната администрация се подпомагат от Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007 – 2013 г. (ОПАК) и Оперативна програма „Добро управление“ 2014 – 2020 г. (ОПДУ), които се осъществяват с финансовата подкрепа на Европейския социален фонд. Оперативна програма „Административен капацитет“, приета с Протокол № 8.31 на Министерски съвет от 01.03.2007 г. (<https://www.eufunds.bg/archive2018/archive/documents/1372686568.pdf>) е стратегически документ за модернизация на българската сградна администрация и подобряване на работата на органите на съдебната власт и на структурите на гражданското общество. Оперативната програма има хоризонтален обхват и една от нейните цели е качествено обслужване на гражданите и бизнеса и създаване на условия за устойчив икономически растеж и заетост. Програмата подкрепя проекти за реформиране на администрацията на централно и местно ниво, които се изпълняват по четири приоритетни оси: Добро управление; Управление на човешките ресурси; Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление; Техническа помощ. Общинските администра-

ции са бенефициенти по първа, втора и трета приоритетна ос.

Оперативна програма „Добро управление“, одобрена от Европейската комисия на 20.02.2015 г. (<https://www.eufunds.bg/bg/orgg/node/83>) награжда целите на ОПАК въз основа на постигнатите резултати по програмата. Целта на ОПДУ е модернизиране на сградната администрация чрез подобряване на качеството на обслужването на всички групи в обществото и е основен инструмент за реализация на проекти в областта на административната реформа и въвеждането на електронното управление. Програмата се изпълнява посредством пет приоритетни оси: Административно обслужване и е-управление; Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса; Прозрачна и ефективна съдебна система; Техническа помощ; Техническа помощ за управлението на Европейските структурни и инвестиционни фондове. Първата приоритетна ос „Административно обслужване и е-управление“ е насочена към централните, областните и общинските администрации и има две специфични цели: намаляване на административната и регулаторна тежест за гражданите и бизнеса и въвеждане на принципите на „епизоди от живота“ и „бизнес събития“; увеличаване на гостъпните за гражданите и бизнеса услуги, предоставяни по електронен път.

Въпреки че общинските администрации са определени за бенефициенти по Приоритетна ос I на ОПДУ, в нито една от обявените процедури в рамките на индикативните годишни работни програми за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ за целия период от 2015 г. до 2020 г. те не са посочени като допустими бенефициенти. Поради тази причина няма разработени и реализирани проекти от общините. Като се има предвид този факт, в обхвата на изследването са включени единствено изпълнените проекти от общинските администрации,

Икономическо развитие

които са финансирани от ОПАК за срока на нейното действие от 2007 г. до 2015 г.

Приоритетна ос III „Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление“ на ОПАК има за цел модерно обслужване от страна на администрацията и на съдебната система. Подходът за постигане на тази цел е ориентиран предимно към подобряване на качествена страна на административното обслужване, а не само към постигане на количествени показатели. Мерките по приоритетната ос са насочени по-скоро към интересите и потребностите на потребителите на административни услуги, отколкото към начина на работа на държавните институции. За подобряване на административното обслужване паралелно се използват различни способи – усъвършенстване на действащото законодателство и вътрешните административни правила за работа, интегриране на информационните системи и поддържаните от тях процеси и услуги, въвеждане на системи за управление на качеството, развитие на електронно управление и др.

Специфичната цел на Подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление“ е развитие на качествени и насочени към потребителя административни услуги. В рамките на този подприоритет се финансират дейности в няколко области, като се поставя акцент върху администрациите на местно ниво, а именно:

- Цялостно подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. В тази сфера се подкрепят дейности за извършване на анализи на предлаганите услуги, на възможностите за подобряването им и за въвеждане на иновативни добри практики в обслужването на местно ниво. В рамките на тази дейност се включват мерки за оптимизиране на процесите в администрацията, както и за стандартизи-

ране и интегриране на услуги с особен акцент върху по-широкото прилагане на принципа „едно гише“. За подобряване на административното обслужване се финансират дейности за разширяване на каналите за достъп на потребителите до информация за предоставяните услуги, усъвършенстване на механизмите и системите за получаване на обратна връзка за качеството на предоставяните услуги и измерване на удовлетвореността на гражданите и бизнеса от тях, разработване и популяризиране на хартите на клиента и др.

- Въвеждане и прилагане от страна на администрациите на системи за управление на качеството на административното обслужване, базирани на модела за съвършенство на Европейска фондация по управление на качеството и модела „Общата рамка за оценка“.
- Улесняване на достъпа до административно обслужване на граждани в неравностойно положение – хора с физически увреждания, представители на малцинствени групи, възрастни хора и др. В тази сфера се финансират мерки за разработване на различни канали за достъп до услуги на тези групи хора, диверсифициране на формите за подобряване на информираността на тези граждани относно предоставяните услуги, облекчаване на административните процедури по предоставянето на услугите, използване на добри практики от други държави.
- Изграждане на електронното управление чрез развитие на електронните административни услуги, разработване на нови и интегрирани електронни услуги, въвеждане на комплексни услуги и др.

По Подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление“ е обявена една процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с бюджетна линия BG051PO002/08/-3.1-02 с

Икономическо развитие

общ бюджет в размер на 30 000 000 лв. за бенефициенти общински, областни и централни администрации. По процедурата са одобрени общо 48 проектни предложения, от които 35 проекта на бенефициенти общински администрации. През 2009 г. са сключени договорите с общините. От сключените договори 3 са партньорски проекти, представляващи 8,5% от всички финансирани проекти по процедурата. Партньорските проекти обединяват две или повече общини, които изпълняват еднотипни дейности и съдържат съвместни дейности на включените в тях партньори и целеви групи. Общият брой на общинските администрации – бенефициенти и партньори, по проектите е 39.

Целите на процедура BG051PO002/08/-3.1-02 са насочени към по-добро административно обслужване и регулиране, включително чрез електронно управление, спестяване на време и средства на потребителите и гарантиране на повече прозрачност, повишаване на удовлетвореността на гражданите и организацията, включително на гражданите в неравностойно положение и налагане на по-добро управление.

Основните дейности по изпълняваните проекти от общинските администрации могат да се обобщят, както следва:

- Проучване и анализ на административните процеси и обслужване в различни сфери на дейност;
- Реинженеринг на процесите и проектиране на електронни административни услуги;
- Разработка на електронни административни услуги и електронен публичен регистър/портал;
- Разработване на бъдещ модел за административно обслужване и програма за неговото реализиране;
- Осигуряване на достъп до административни услуги на граждани и бизнес в кметствата на общината;
- Създаване и въвеждане на алтернативни канали за достъп до услуги и информа-

Местна администрация

ция, предоставяни от общинската администрация;

- Актуализиране на вътрешните правила, регламентиращи предоставянето на административни услуги;
- Въвеждане на модел за самооценка – Обща рамка за оценка;
- Разработване на електронна система за документооборота на общинската администрация;
- Разработване на интернет страница на общината с осигурен достъп за хора с увредено зрение;
- Изграждане на общински център за услуги и информация;
- Изграждане на център за обслужване на гражданите в селата;
- Създаване на места за публичен достъп до електронни услуги (киоск);
- Разработване и оценка на нивото на удовлетвореност на гражданите и обмен на добри практики;
- Изграждане на система за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Средната продължителност на изпълнение на проектите е 24 месеца и са реализирани в периода 2009 – 2014 г.

Постигнатият напредък по проектите, финансирани по Приоритетна ос III „Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление“, Подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление“ се измерва с индикатори, обособени в две групи:

1) Индикатори за изпълнение

- Администрации, въвели системи за управление на качеството;
- Преглед на административните услуги за тяхното предоставяне онлайн;
- Администрации, въвели система за вътрешен електронен документооборот.

2) Индикатори за резултат

- Администрации, въвели практики за по-

Икономическо развитие

добряване на достъпа до административно обслужване за хора в неравностойно положение;

- Административни услуги, предоставяни онлайн.

Във връзка с два от индикаторите за резултат през 2013 г. Европейската комисия одобрява промяна в ОПАК, с която предвижда и премахване на два от тях, а именно:

- Администрации, спазващи стандартно време за предоставяне на услуга;
- Администрации, достигнали ниво отлично при обслужване на принципа „едно гише“.

Повишаването на качеството на административното обслужване е пряко свързано с внедряването на системи за управление на качеството. Въвеждането на тези системи е силен мотивиращ фактор за служителите и доказателство за ангажираност на ръководството в посока ефективна и прозрачна администрация. В проектите фокусът е поставен върху управлението на качеството на предлаганите от общинските администрации административни услуги. За периода 2009 – 2014 г. от всички 39 общински администрации, изпълняващи проекти, 13 общини са въвели системи за управление на качеството, което представлява 33% от общия брой на бенефициентите по Подприоритет 3.1. Четири общински администрации – Ямбол, Стамболийски, Смолян и Рудозем, са внедрили Обща рамка за оценка – CAF.

Във връзка с развитието на електронното управление в рамките на проектите общинските администрации са постигнали резултати в сферата на идентифициране на услуги, които могат да се предоставят по електронен път, изграждане на системи за електронен документооборот, актуализиране на вътрешни правила и процедури, свързани с предоставянето на електронни услуги.

За периода на изпълнение на проектите всички общински администрации са извършили прегледи на административни услуги с оглед на електронното им предоставяне.

Осъществени са общо 42 броя прегледи. В резултат от направените прегледи през 2009 г. от общо 1383 броя административни услуги са предложени за електронно предоставяне 26 броя услуги, в т.ч.: община Лом – 15 броя, община Симитли – 7 броя, община Две могили – 4 броя. През 2011 г. са прегледани общо 1584 броя административни услуги, като не са предложени услуги за електронно предоставяне. През 2013 г. не са провеждани прегледи на административни услуги от общинските администрации. В регистрите на ИСУН 2007 – 2013 г. липсва информация за броя на прегледаните административни услуги от общинските администрации и за броя на услугите, предложени за електронно предоставяне през 2010 г., 2012 г. и 2014 г.

Въвеждането и ползването на електронни системи за документооборот съдейства за по-добра организация на работата и за облекчаване на процесите по предоставяне на услуги. Всички общински администрации, изпълняващи проекти, са въвели система за вътрешен електронен документооборот, като община Попово е въвела тази система пилотно в 10 кметства на територията на общината.

За периода 2009 – 2014 г. 17 общински администрации са въвели практики за добряване на достъпа до административно обслужване на хора в неравностойно положение, което представлява 43% от общия брой на общините, изпълняващи проекти по Подприоритет 3.1. Сред най-често използваните форми, чрез които се осигурява достъпът, са изграждането на рампи, разполагането на звеното за административно обслужване на партера, изнесени работни места, изграждането на подходи за инвалидни колички, естакади, асансьори с подходящи размери, електрически платформи, подемници и гр.

Общият брой на електронните административни услуги, предоставяни от общинските администрации, е 726 броя. Елек-

Таблица 1. Индикатори за изпълнение на проекти на общини, финансирани по Приоритетна ос III, Подприоритет 3.1 на ОПАК

Година	Индикатори за изпълнение		
	Администрации, въвели системи за управление на качеството (брой)	Преглед на административните услуги за тяхното предоставяне онлайн (брой)	Администрации, въвели система за вътрешен електронен документооборот (брой)
2009	-	15	3
2010	5	11	5
2011	8	14	28
2012	-	1	-
2013	-	-	1
2014	-	1	2
Общо:	13	42	39

Източник: Обобщена информация на автора по данни на ИСУН 2007 – 2013 г., <http://umispublic.government.bg/opPriorityLines.aspx?op=2>

ронни административни услуги се предоставят от 24 общински администрации, представляващи 61% от всички общини, изпълняващи проекти по Подприоритет 3.1.

Между 5 и 10 броя електронни административни услуги предлагат общините: Разград, Петрич, Козлодуй, Полски Тръмбеш, Пазарджик, Земен, Габрово; между 20 и 30 броя услуги – Свиленград, Рудозем, Стамболово, Попово, Струмяни, Стамболийски,

Монтана. Най-голям брой електронни административни услуги предоставят общините: Монтана – 60 броя, Лом – 50 броя, Баните – 46 броя.

Изпълнените проекти на общините, финансирани по Приоритетна ос III „Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление“, Подприоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез разви-

Таблица 2. Индикатори за резултат на проекти на общини, финансирани по Приоритетна ос III, Подприоритет 3.1 на ОПАК

Година	Индикатори за резултат	
	Администрации, въвели практики за подобряване на достъпа до административно обслужване за хора в неравностойно положение	Административни услуги, предоставяни онлайн
2009	6	-
2010	6	-
2011	5	685
2012	-	9
2013	-	-
2014	-	32
Общо:	17	726

Източник: Обобщена информация на автора по данни на ИСУН 2007 – 2013 г., <http://umispublic.government.bg/opPriorityLines.aspx?op=2>

Икономическо развитие

тие на електронното управление“ (Процедура с бюджетна линия BG051PO002/08/-3.1.02) на ОПАК за периода 2009 – 2014 г. като цяло са допринесли за повишаване на ефективността на административните структури на местно ниво. Подобряването на работата и постигането на по-висока ефективност на изпълняваните функции в областта на административното обслужване могат да се посочат в няколко направления:

- Въвеждане на системи за електронно управление и електронизиране на вътрешните процеси на обмен на информация;
- Изграждане на електронни регистри в рамките на отделни регулаторни режими;
- Въвеждане на електронни услуги за гражданите и организациите;
- Подобряване на услугите за гражданите и организациите, включително чрез въвеждане на услуги на „едно гише“;
- Подобряване на комуникационните умения на служителите в администрацията;
- Повишаване на капацитета за внедряване на добри практики в административното обслужване.

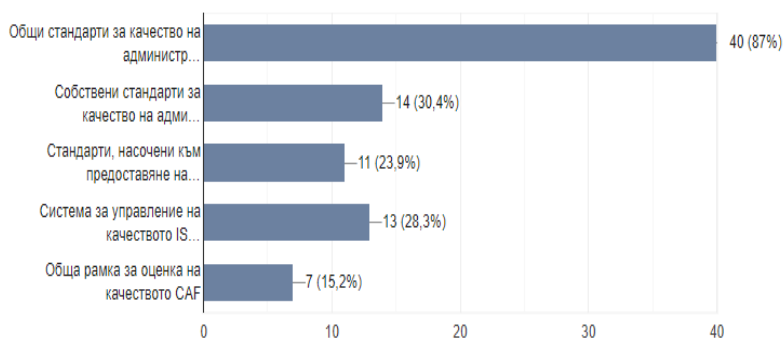
Анализ на резултатите от анкетно проучване

С проведеното анкетно проучване на местно ниво се цели да се установят прилаганите подходи и реално функциониращите модели за административно обслужване

в общинската администрация. Анкетното проучване се провежда в периода м. януари – м. февруари 2021 г.

С цел подобряване качеството на обслужване, общините прилагат определени стандарти за административно обслужване. Системите и стандартите, които прилагат анкетираните общини, са представени на фигура 1.

Най-голям процент от общините (87%) прилагат общи стандарти за качество на административното обслужване. Те осигуряват подходящи условия за достъп до централните за административно обслужване, стандарт за комуникацията на администрацията с потребителите, стандарт за използване на лесни за попълване формуляри, стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“ и др. Много близък е процентът на общините, които прилагат собствени стандарти за качество на административното обслужване (30,4%) и система за управление на качеството ISO 9001:2015 (28,3%). Предвид развитието на електронното управление и предоставянето на електронни административни услуги в част от общините (23,9%) се прилагат и стандарти, насочени към предоставянето на електронни административни услуги. Най-малко са общините (15,2%), които прилагат обща рамка за оценка на качеството CAF. Както се виж-

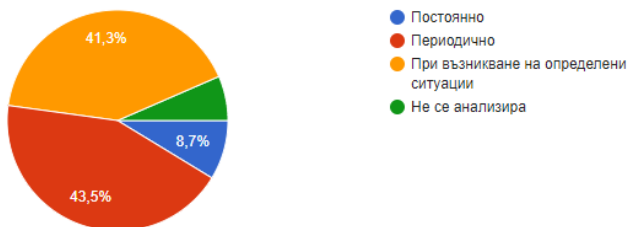


Фигура 1. Системи и стандарти за качество на административното обслужване

Икономическо развитие

га, общините прилагат различни системи и стандарти, свързани с подобряване качеството на административното обслужване, чрез въвеждането и прилагането на различни стандарти, свързани с достъпа до административни услуги, комуникацията в електронна среда, работа на администрацията в полза на гражданите и бизнеса и др.

От важно значение е честотата на анализите, които правят общините по отношение на времето и разходите за предоставяне на административните услуги. Данните са представени на фигура 2.



Фигура 2. Честота на провеждани анализи за времето и разходите за предоставяне на административните услуги

От данните на фигурата се вижда, че провеждане на анализи за времето и разходите за предоставяне на административните услуги се извършва в голяма част от анкетираните общини. Само 6,5% от тях не извършват посочените анализи. От гледна точка на непрекъснатите промени в развитието на технологиите и усъвършенстването на работните процеси, в изпълнение принципите и целите на комплексното административно обслужване и дигиталната трансформация на администрацията е важен въпросът не само дали се провеждат анализи за времето и разходите за предоставяне на административни услуги, но и честотата на тяхното провеждане. Общините, които провеждат разглежданите анализи постоянно, са 8,7% от анкетираните общини. Както се вижда, процентите на общините, които не провеждат анализи (6,5%),

Местна администрация

и тези, които провеждат анализите постоянно (8,7%), са много близки. От друга страна, тези проценти, като част от анкетираните общини, са ниски, тъй като 84,8% от тях провеждат анализи по посочените параметри, но през определен период или в определени ситуации. Периодично провеждане на анализи за времето и разходите за предоставяне на административните услуги се осъществява в 43,5% от анкетираните общини. Този процент е най-висок и показва, че общините извършват периодични анализи, като тяхната честота съответства на

необходимостта от извършване на подобни анализи в съответната администрация. Малко по-нисък е процентът на общините (41,3%), които извършват анализи за времето и разходите за предоставяне на административните услуги при възникване на определени ситуации. От представените данни може да се направи заключението, че общините извършват анализи за времето и разходите за предоставяне на административните услуги, независимо от разликите в честотата на тяхното провеждане.

С развитието на информационните и комуникационни технологии и в условията на дигитална трансформация на администрацията, общините предприемат мерки за подобряване предоставянето на административни услуги чрез внедряване на нова информационна инфраструктура. В тази връзка е важно да се установи какви нови информа-

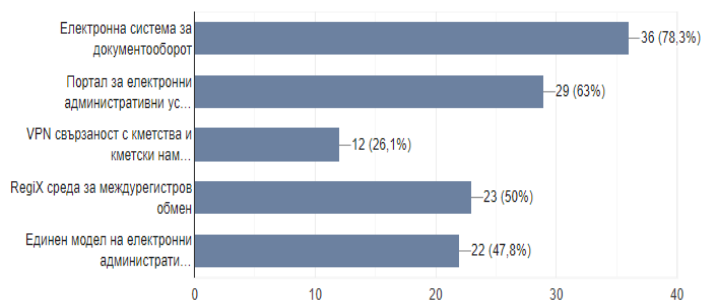
Икономическо развитие

ционни технологии за административно обслужване са внедрени в общините. Данните са представени на фигура 3.

Както се вижда от фигурата, 78,3% от общините имат внедрена електронна система за документооборот. Това е системата, внедрена в най-голям брой от анкетираните общини. Порталът за електронни административни услуги е нова технология за 63,0% от общините. Средата за междурегистров обмен RegiX са внедрили 50,0%, а останалите информационни технологии са посочени от по-малко от половината от общините. Най-малък брой общини разполагат с VPN свързаност с кметства и кметски наместничества в общината, а при 47,8% от общините съществува Единен модел за електронни административни услуги, който осигурява на потребителите изпълнение на цялостен процес по заявяване, заплащане и предоставяне на административните услуги, посредством използване на електронните канали за достъп до административно обслужване и електронните възможности за разплащания на таксите за административни услуги. От съществена важност е общините да внедряват нови информационни технологии, да предоставят административни услуги, отговарящи на изискванията на потребителите съобразно развитието на процесите по дигитална трансформация на администрацията.

обслужване на хората със специфични потребности общините прилагат различни форми, които са представени на фигура 4.

Както се вижда от фигурата, най-голям брой общини предоставят удобен и лесен достъп до помещенията за административно обслужване (95,7%). При 76,1% от анкетираните общини е осигурен достъп до електронните услуги, а 37,0% имат конкретно обозначени места в помещенията за административно обслужване. Това са трите форми за административно обслужване на хора със специфични потребности, които се осигуряват в по-голямата част от анкетираните общини. Интерес представлява ниският процент общини, които прилагат останалите посочени форми за обслужване на хора със специфични потребности: приемно време/приемни дни за обслужване с предимство (10,9%), мобилни екипи за административно обслужване (8,7%) и мобилни приемни за административно обслужване (4,3%). Въпреки големите разлики в прилаганите форми за административно обслужване на хората със специфични потребности, общините са предприели необходимите мерки за осигуряване на различни форми за достъп и прилагат модели, които са съобразени с потребностите на съответните потребители. Това е заложено и в нормативната уредба (Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква „б“, т.

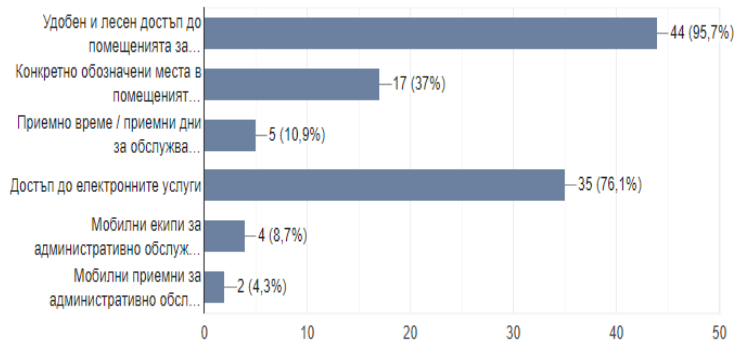


Фигура 3. Внедрени нови информационни технологии за административно обслужване

По отношение на административното | 18 от Наредбата за административното об-

служване, в сила от 01.06.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 9 от 31 Януари 2020 г.), като стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности, част от препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване.

нистративни услуги. Разликата в предлагания брой услуги е много голяма (80 и повече услуги) в сравнение с разликата в броя на общините (4,3%), които ги предлагат. Приблизително еднакъв е процентът при общините, предлагащи между 21 и 50 услуги (15,2%) и

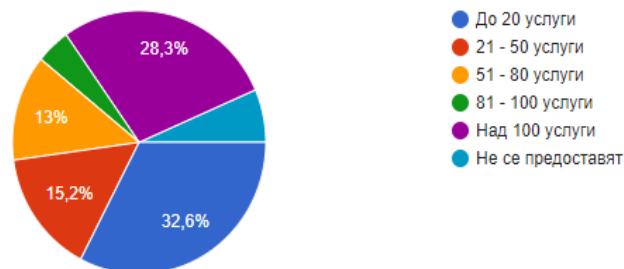


Фигура 4. Форми за административно обслужване на хора със специфични потребности

Дигиталната трансформация на администрацията е свързана с електронните административни услуги, които предлага общинската администрация. На фигура 5 е представен броят на електронните административни услуги, предлагани от общините.

Както се вижда от фигурата, най-голям е броят на общините, които предоставят до 20 електронни административни услуги – 32,6%, следвани от тези, които предлагат над 100 електронни административни услуги (28,3%). Забелязва се, че е близък процентът на анкетираните общини, които предлагат най-голям и най-малък брой електронни адми-

между 51 и 80 електронни административни услуги (13,0%), но сумарно броят на тези общини е по-малък както от общините, предлагащи над 100, така и от тези, предлагащи под 20 електронни административни услуги. Сумарно броят на последните обхваща повече от половината (60,9%) от анкетираните общини. Най-малък брой са общините, които предлагат между 81 и 100 услуги (4,3%), следвани от тези, които не предоставят електронни административни услуги (6,5%). Разликата в броя на предоставяните електронни административни услуги от общините е голяма, което се вижда от направения анализ.



Фигура 5. Брой електронни административни услуги, предлагани от общините

Икономическо развитие

Една част от общините предоставят значителни възможности за потребителите чрез електронизацията на административните услуги, за разлика от общините, при които се наблюдава малък брой или липса на предлагащи електронни административни услуги.

Основни изводи

Проучването на изпълнени общински проекти, финансирани от ОПАК, показва слаб интерес от страна на потенциалните бенефициенти за участие в процедурата, насочена към подобряване на административното обслужване. Проекти са реализирали 14% от общините в страната. Нисък е относителният дял на общинските администрации, въвели системи за управление на качеството и практики за подобряване на достъпа до административно обслужване на хора в неравностойно положение. Сравнително по-висок е дялът на общините, предоставящи електронни административни услуги, но броят на услугите е преобладаващо малък. Като цяло всички изпълнени проекти са постигнали непосредствените си резултати, но са допринесли частично за подобряване на качеството на услугите и обслужването.

Резултатите от анкетното проучване показват, че с цел подобряване качеството на административното обслужване общините прилагат определени системи и стандарти за административно обслужване. Освен общите стандарти, общините прилагат и свои собствени, за да постигнат високо ниво на обслужване. Те прилагат различни форми за хора със специфични потребности, като в повечето от тях е осигурен удобен и лесен достъп до помещенията за административно обслужване, както и удобен достъп до електронните услуги. С развитието на електронното управление се наблюдава и развитие на информационните и комуникационни технологии в общините. Те внедряват различни нови информационни системи за административно обслужване.

Цитирани източници:

Годишни доклади и оценки на Оперативна

програма „Административен капацитет“ за периода 2007 – 2013 г., <https://www.eufunds.bg/archive2018/index.php/bg/operativni-programi/administrativen-kapazitet/godishni-dokladi-i-otzenki-po-opak>

(Godishni dokladi i otsenki na Operativna programa „Administrativen kapazitet“ za perioda 2007 – 2013 g., <https://www.eufunds.bg/archive2018/index.php/bg/operativni-programi/administrativen-kapazitet/godishni-dokladi-i-otzenki-po-opak>)

Информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България 2020, <https://eumis2020.government.bg/> (Informatsionna sistema za upravlenie i nablyudenie na sredstvata ot ES v Bulgaria 2020, <https://eumis2020.government.bg/>)

Информационна система за управление и наблюдение на структурните инструменти на ЕС в България, <http://umispublic.government.bg>

(Informatsionna sistema za upravlenie i nablyudenie na strukturnite instrumenti na ES v Bulgaria, <http://umispublic.government.bg>)

Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007 – 2013 г., <https://www.eufunds.bg/archive2018/archive/documents/1372686568.pdf>

(Operativna programa „Administrativen kapazitet“ 2007 – 2013 g., <https://www.eufunds.bg/archive2018/archive/documents/1372686568.pdf>)

Оперативна програма „Добро управление“ 2014 – 2020 г., <https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/83>

(Operativna programa „Dobro upravlenie“ 2014 – 2020 g., <https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/83>)

Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква „б“, т. 18 от Наредбата за административното обслужване, в сила от 01.06.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 9 от 31 Януари 2020 г.

(Prilozhenie № 8 kam chl. 20, al. 3, bukva „b“, t. 18 ot Naredbata za administrativnoto obsluzhvanе, v sila ot 01.06.2008 g., izm. i dop. DV, br. 9 ot 31 Yanuari 2020 g.)