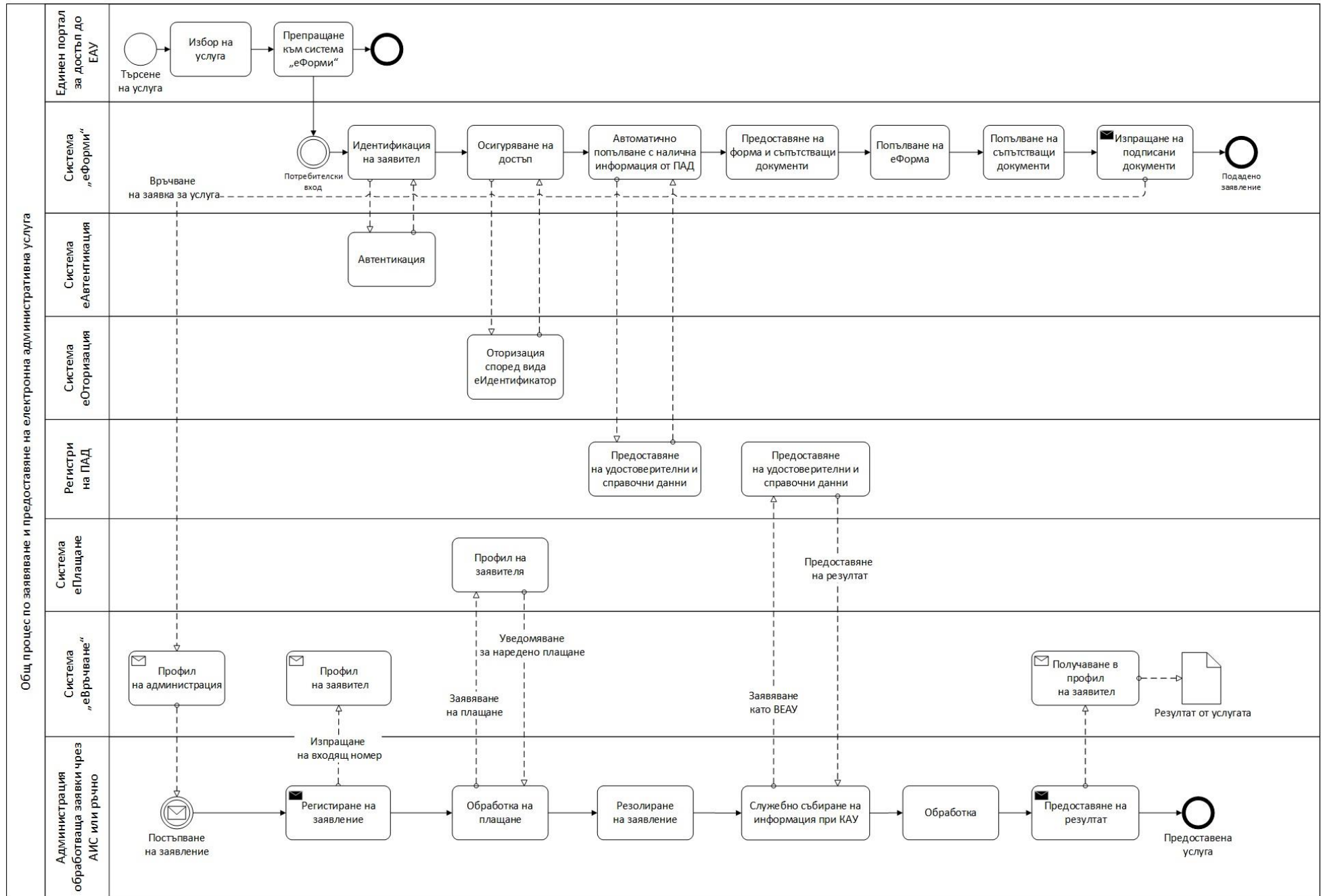


Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги



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

I. Системи на електронното управление, участващи в реализацията

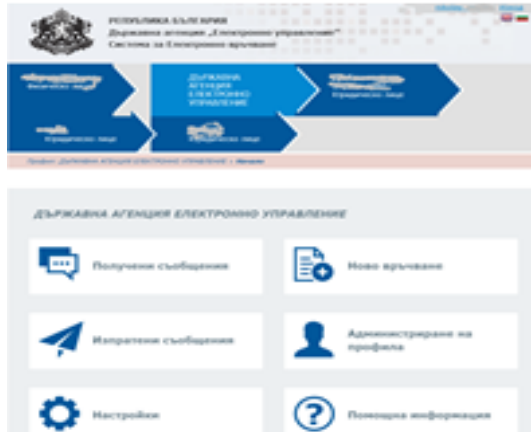
Ключови хоризонтални системи на електронното управление чрез оркестрирането, на които ще се постигне реализиране на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ (Единен модел) са:

- 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 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 с изключения на Системата за еФорми, която е необходима за предоставяне на приложими образци на документи и формуляри. По отношение на наличните системи ще се наложи разширяване на функционалности и изграждане на интерфейси, които ще осигурят и гарантират работоспособността на основния и спомагателните работни процеси при предоставяне на бизнеса и гражданите електронни административни услуги.

II. Основен работен процес на Единния модел - описание

Начало на процеса е влизането на заявителя на е-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 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 (е-връчване).

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 е от ниво 4 (заявяване, заплащане и предоставяне по електронен път). Доставчикът регистрира документите, свързани със заявената услуга със средствата на АИС, изпълняваща функционалности на документен регистър. Задължително се връща входящият номер на заявената услуга, като се изпраща към профила на потребителя в системата за е-връчване.



При необходимост от заплащане на услугата, доставчикът заявява плащане в профила на заявителя в системата за електронно плащане (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 и е интегрирана 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 ЕАУ (ВЕАУ) чрез интеграционната шина за обмен на справочна и удостоверителна информация, предоставящ 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 предоставеният 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.

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

III. Предимства и практични ползи на Единния модел

Съществените предимства на описания процес и единния модел се изразяват в:

- всяка една 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, чрез предоставената възможност за служебно извличане на информация, като ВЕАУ;
- 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 ЕАУ**, като описва взаимоотношенията между различните съставни части на дадена ЕАУ.

Освен начертаването на основните елементи на една ЕАУ, единният модел има и чисто **практични ползи за електронното управление**. Разделянето на услугите на първични и комплексни, имащи добре дефинирани интерфейси, планирани за използване, опростява и рационализира разработването на нови услуги и избягване на дублиране.

IV. 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. Като същевременно **доставчиците на ЕАУ трябва задължително да се съобразяват с процеса** по заявяване към тях на услуга, каналите и средствата за получаване на информация за заявена услуга, каналите и средствата за информиране за дължимата такса по заявената услуга, както и 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 предоставена услуга в Административния регистър със задължителните реквизити, описани в настоящия документ, като част от тях са свързани с каналите, чрез които може да се предостави услугата на заявителя. Доставчикът на услугата е длъжен да предостави услугата по предпочетения от заявителя канал/канални, които са в множеството на обявените от него при вписването на услугата в регистъра.

В Административния регистър за всяка вписана услуга се публикува и диаграмата на работните процеси, чрез които се предоставя. Стандартът и средствата (инструментът) за описание на работните процеси се вписват в Регистъра на стандартите, като същият е предварително одобрен от Съвета по интеграция и утвърден от Председателя на ДАЕУ.

V. Етапи по реализацията на Единния модел

В процеса на реализиране на Единния модел се разграничават **три основни етапа**. Разграничението е на база на наличните средства за реализиране на модела и поэтапното им развитие с цел реализиране на пълната функционалност на модела по отношение на възможностите за информираност за налични електронни услуги, процесите по тяхното заявяване, заплащане и предоставяне, включително и срокове и канали за предоставяне. За успеха на този подход са необходими постоянни и дългосрочни инвестиции, като

очакванията са в рамките на настоящата година изпълнените дейности да дадат първите устойчиви резултати.

1-ви етап на реализация на Единния модел

Основната цел, която трябва да се постигне е **чрез минимални усилия и чрез наличните технологични средства** да се предостави възможност за информиране за Електронни административни услуги и тяхното централизирано заявяване и предоставяне.

Реализацията обхваща следните дейности, свързани с хоризонталните системи. На първо време е необходимо да се избере **една малка група от услуги**, които трябва да могат да се заявяват и предоставят по електронен път. За тази група от услуги е необходимо да се **актуализира информацията в административния регистър и в Единния портал за предоставяне на Електронни административни услуги**. Актуализацията в административния регистър е необходимо да се направи от администрациите които ги предоставят. Информацията в ЕПДЕАУ се извършва от служители на ДАЕУ, като за източник се ползва административният регистър. На база на публикуваните в регистъра форми за заявяване и съпътстващи документи, се **разработва форма за електронно заявяване** на услугата. Формата и списъка от съпътстващи документи, необходими за заявяването на услугата се предоставят на администрацията, която я предоставя за одобрение в едноседмичен срок. В ЕПДЕАУ се създава нов раздел в който се публикуват всички форми за заявяване на избраната група от ЕАУ. **Създава се функционалност за изтегляне на електронните форми от заявителите**. При създаването на електронните форми за заявяване на ЕАУ, задължително се създава функционалност чрез която след изтегляне и попълване същата да генерира и визуализира **уникален идентификатор на заявката**. Този идентификатор, впоследствие ще служи за уникално идентифициране на заявителя, услугата и съответно нейното заплащане и предоставяне.

Сценарии за заявяване и предоставяне на ЕАУ за етап 1

Заявителят на ЕАУ **достъпва ЕПДЕАУ и се запознава с процедурата за заявяване и предоставяне на ЕАУ**. След избор на конкретна ЕАУ, заявителят е необходимо да **свали наличният електронен формуляр-заявление** и да го **попълни локално**. При започване на попълването във заявлението се **генерира уникален идентификатор**. След попълване заявлението се **подписва с електронен подпис**, с което се потвърждава неговото съдържание. Набавят се **необходимите съпътстващи документи, които също при необходимост също се подписват**. Заявителят е необходимо да **притежава профил в системата за електронно връчване**. Чрез профила си **той връчва** заявлението заедно със съпътстващите документи на **администрацията**, която предоставя услугата. **Администрацията връчва на заявителя входящият номер на документа, заедно със срока за който ще бъде предоставен резултата** от заявката, както и **попълнен формуляр за заплащане на услугата** при наличие на изискване за заплащане на такси. Заявителят след заплащане на услугата, **връчва на администрацията доказателство, че услугата е заплатена**. След получаване на доказателство за заплащане на услугата, **администрацията започва действия по нейното изпълнение и предоставяне**. **Информация за резултата** от

услугата се връчва на заявителя по предварително утвърден от администрацията формуляр.

Ресурси за реализация на етап 1

- **Времева рамка** Май – Октомври 2018 г.
- **Човешки – вътрешен ресурс за ДАЕУ и привлечен външен ресурс**
- **Финансови средства:** ОП „Добро управление“

Процедури по ЗОП: Изготвяне на техническа спецификация и провеждане на процедура за избор на изпълнител за извършване на услуги по стандартизация и класификация.

Забележка: Процедурата по ЗОП ще бъде валидна за етап 2 и етап 3

Предимства при реализация на етап 1: Кратки срокове за реализация на дейностите, свързани с разработването на формуляри и примерни образци на документи за заявяване и получаване на ЕАУ, разработване на електронна форма документ за платежно нареждане. Използване на вече разработени и наличните системи. Минимални доработки свързани с интеграцията системата за е-връчване и документните регистри на административните органи, доставчици на ЕАУ. Разработване на функционалност за изтегляне на формуляра за заявяване на ЕАУ.

2-ри етап на реализация на Единния модел

Основната цел, която трябва да се постигне е да се автоматизира процеса по заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ

Реализацията включва резултатите от етап 1 и обхваща допълнително следните дейности:

- **Създаване на прототип на хранилище на електронни форми**, наричано за краткост еФорми. Хранилището ще позволява достъп на авентикирани вече потребители да достъпват списък от ЕАУ и да изберат услуга, която биха желали да заявят.
- **Създаване на електронна форма** и съпътстваща функционалност, чрез която да е възможно **администрация да заявява плащане** на дължими такси за заявена услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане. Функционалността да включва и възможност за уведомяване при наличие на наредено от заявителя плащане.

Сценарии за заявяване и предоставяне на ЕАУ при етап 2

Заявителят на ЕАУ е необходимо да има вече създадени профили в системите за еВръчване и еПлащане. С влизането си в профила за електронно връчване, същият се е автентикирал. В профила е наличен бутон за заявяване на ЕАУ, чрез които заявителя се препраща към системата за електронни форми. След натискане на бутона и влизане в системата за еФорми, като автентикиран вече от еВръчване, на заявителя се визуализира списък с наличните ЕАУ. След избор на услуга на заявителя се визуализира заявление и списък с необходимите за попълване или предоставяне съпътстващи документи. Заявлението може да се попълни в средата на еФорми или да се свали локално. Пакетът от попълненото заявление, заедно със съпътстващите документи, които ако предоставянето на услугата изисква, се подписват електронно и се потвърждават от заявителя, с което същите автоматизирано се връчват на администрацията доставчик на

услугата. С това започва обработката на услугата от администрацията, при което се изпраща в профила на заявителя, входящият номер на заявлението, дължимата такса и срока за изпълнение. В профила на заявителя се заявява плащане с номер на документ-уникалният номер на заявлението. Заявяването на плащането и неговата проверка за наредено плащане се извършва чрез интеграция система-система или ръчно чрез разработената електронна форма за заявяване на плащания. Резултатът от услугата или информация за нея се връчва в профила на заявителя, с което процеса приключва.

Ресурси за реализация на етап 2

- **Времева рамка** Май – Декември 2018 г.
- **Човешки – вътрешен ресурс за ДАЕУ и/или привлечен външен ресурс**
- **Финансови средства:** ОП „Добро управление“

Процедури по ЗОП: Изготвяне на техническа спецификация и провеждане на процедура за избор на изпълнител за извършване на услуги по разработка на прототип на системата за еФорми.

Предимства при реализация на етап 2: залага се на вложенията в цялостния дизайн за изпълнение на Единния модел.

3-ти етап на реализация на Единния модел

Основната цел е да се разширят функционалностите на съществуващите хоризонтални системи на ЕУ, както и да се създадат нови функционалности, чрез които да се гарантира високо ниво на автоматизация на процеса по заявяване и предоставяне на ЕАУ от ниво 4, както и да се гарантира сигурността и достъпността на услугите, чрез които се заявяват ЕУ.

Реализацията включва резултатите от етап 2 и обхваща допълнително следните дейности:

- **Създаване на работно пространство „Моят egov.bg“**, което в резултат на еднократна регистрация на ЕПДЕАУ. **Профилът на потребителя ще наследи всички профили** на хоризонталните системи на електронното управление и ще създаде възможност за **персонализиране на взаимодействието „гражданин-администрация“ и „бизнес-администрация“**
- **Автоматично попълване на електронните форми (заявленията) с налична справочна и удостоверителна информация**
- **Автоматично оркестриране на взаимодействието на потребителя с хоризонталните системи на електронното управление при реализацията на Единния модел**
- **Автоматично заявяване на дължими такси, глоби, данъци и др. от лицата по чл.1 от ЗЕУ в профила на длъжника в еПлащане**
- **Достъп до справочна информация за използваните услуги, включително проследяване на текущия статус на заявени такива**
- **Разширяване на функционалността на мобилната версия на ЕПДЕАУ с възможности за предоставяне на услуги по електронен път и достъп до „Моят egov.bg“.**
- **Създаване на функционални възможности в ЕПДЕАУ, с които заявителят да си направи регистрация на egov.bg, като може да използва за това всички налични средства за идентификация, одобрени от Председателя на ДАЕУ.**

Това могат да бъдат ПИК, електронен подпис, еИдентичност, еднократна парола предоставена от мобилен оператор и т.н. Данните, които могат да се извлекат от използвания метод за идентификация се извличат и визуализират автоматично, а липсващите се попълват в ръчен режим. Преди завършването на регистрацията се **извършва проверка на заявената електронна поща** чрез изпращане на верификационно съобщение. След завършване на регистрацията заявителя получава и възможност за вход в egov.bg и чрез „име и парола“, като името е регистрираната електронна поща. **Като резултат от регистрацията на заявителя се създава работно пространство „Моят egov.bg“.** **Размерът на това работно пространство се определя като параметър на профила му. Минималният размер, необходим за функциониране на профила, е безплатен, а следващите във възходящ ред са платени.** Този параметър може да се променя във времето от потребителя, като ако промяната на размера е в низходящ ред се запазва само информацията в низходящ хронологичен ред, която може да се съхрани в размер на пространството равно на 50% от избрания нов размер, а оставалата информация се архивира по подходящ начин и е достъпна от потребителя в режим „преглед на архивирани данни“.

- **Работното пространство „Моят egov.bg“**, като минимум има следните възможности:
 - История на получените услуги (еВръчване)
 - История на извършените плащания (еПлащане)
 - Електронни запитвания (еВръчване)
 - Уведомления (еВръчване)
 - Справочни и удостоверителни услуги (Regix)
 - Моите услуги (ЕПДЕАУ)
 - Статистика на моята активност в egov.bg (ЕПДЕАУ)
 - Моят egov.bg (ЕПДЕАУ)
 - Преглед на архивирани данни (ЕПДЕАУ)

Сценарий за заявяване и предоставяне на ЕАУ при етап 3

Заявителят е физическо или юридическо лице и има регистрация на ЕПДЕАУ-egov.bg и работно пространство „Моят egov.bg“

След вход в работното пространство „Моят egov.bg“ името на заявителя се изписва в горната дясна част на портала. При позициониране и избор на името се визуализира менюто на работното пространство. **Заявителят избира услуга** чрез лентата за търсене или навигация по менюто за избор на услуга. След избор на услуга се **натиска бутон „Заяви електронната услуга“.** На екрана на потребителя се **визуализира лента показваща последователните стъпки необходими за предоставянето на услугата.** Следва **последователно изпълнение на необходимите стъпки.** Това на практика е обхождане на хоризонталните системи на електронното управление в **строго определен ред, описан в работния процес за предоставянето на съответната услуга.** Обикновено първата стъпка е форма на заявяване. В тази стъпка се визуализира съответния формуляр от системата за еФорми. Всички полета в него се попълват автоматично, ако информацията за тях вече е налична в някоя от хоризонталните системи на електронното управление. Ако за някои от полетата не е налична информация, то те се попълват ръчно от заявителя. **Втората стъпка е подписване на формата за заявяване.** Чрез съответната функционалност формата се подписва и се генерира уникален регистрационен номер по който ще се идентифицира заявката за услуга. Премахва се към **следваща стъпка.** Тя е заплащане на услугата, ако

е предвидено такава. Автоматично се генерира сумата за плащане и се насочва към системата за еПлащане. Чрез съответната функционалност се извършва плащането и се продължава към следваща стъпка – Предоставяне на услугата. В тази стъпка се визуализира следната информация: Идентификатор на заявителя, Уникалния номер на заявката, Вид на услугата, Статус на изпълнение и Максимален срок за предоставяне на услугата. Заявителят **следи статуса на изпълнение** на услугата чрез „История на получените услуги“ по уникалния регистрационен номер в системата за еВръчване. При **получен статус „Изпълнена услуга“**, чрез съответната функционалност на системата за еВръчване, заявителят може да **визуализира на екран резултата от услугата или да го запише локално**. На бланката за предоставяне **на резултата задължително присъства уникалния регистрационен номер на заявката и дата на изготвяне** на резултата. Това е **края на процеса по предоставяне** на заявената услуга.

Чрез другите възможности на „Моят **egov.bg**“ може да се получи пълна справочна информация за предоставена или заявена услуга, като извършени плащания, времена и етапи на предоставяне на услугите и т.н.

Ресурси за реализация на етап 3

- **Времева рамка** Юли 2018 – Декември 2020 г.
- **Човешки – вътрешен ресурс за ДАЕУ и привлечен външен ресурс**
- **Финансови средства: ОП „Добро управление“**

Процедури по ЗОП: Подготовка на технически спецификации и провеждане на процедури за избор на изпълнител за надграждане на системите, които осигуряват функционирането на единния модел.

Предимства при реализация на етап 3

- всяка една 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, чрез предоставената възможност за служебно извличане на информация, като ВЕАУ;
- заявяването, заплащането и предоставянето на електронна услуга не зависи от степента на автоматизация и интеграция на доставчика на услугата.
- Единният модел гарантира възможността за предоставяне, както на първични, така и на комплексни ЕАУ, като дефинира, автоматизира, контролира и визуализира взаимоотношенията между различните съставни части на дадена ЕАУ.

VI. Очакван ефект от изпълнението на посочените етапи:

- Реализиране на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ;
- Развитие в комплексността на услугите, предоставяни и като ВЕАУ;
- Подобряване на качеството на информацията с повишаването на степента на автоматизация и многократно използване на събраните вече в регистри на ПАД данни;
- Достоверност и релевантност на информацията;
- Улеснен достъп до услуги в реално време, независимо от положение, време и средство;
- Опростена комуникация с администрацията, използвайки удобен потребителски интерфейс, съобразен с изисквания за достъпност от хора с увреждания ;

- Минимизиране на разходи по администрирането, поддръжката и експлоатацията на хоризонталните системи на електронното управление;
- Минимизиране на разходите по обработка и предоставяне на услугата;
- Минимизиране на персонала, който е пряко ангажиран с предоставянето на услуги;
- Осигуряване актуалност на процесите в работата на администрацията, като се отчитат комплексността на административните услуги;
- Подобряване на координацията, както между звената в рамките на администрацията така и между отделните администрации;
- Трансформиране на администрацията в цифрова.