



РАЗДЕЛ III

Дигитална трансформация на икономиката и обществото

СТРАТЕГИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ЕЛЕКТРОННОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНИТЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Гл. ас. д-р Елица Лазарова
Гл. ас. д-р Надежда Веселинова
Гл. ас. д-р Юлиян Господинов
Гл. ас. д-р Мариела Стоянова¹

Резюме

Дигиталната трансформация е особено актуална тема за изследване поради сериозните различия в отделните страни – от анализ на големи бази с информация във водещите страни до значително изоставащи в процеса. Целта на тази публикация е да предложи решения за подобряване и ускоряване на дигиталния преход на общинските администрации чрез очертаване на стратегически насоки за оптимизиране на електронното административно обслужване. За постигане на целта са поставени следните задачи: 1) да се характеризира дигиталната трансформация в ЕС; 2) да се изследват стратегическата и нормативната рамка за дигитална трансформация в България; 3) да се картографира текущото състояние на електронните административни услуги в общините в България; 4) да се очертаят предизвикателства и насоки за подобряване на електронното административно обслужване в общините в България. В разработката се защитава тезата, че за да се преодолеят предизвикателствата пред дигитализацията в общинските администрации в България, е необходимо оптимизиране на процесите в тях. Изводите и обобщенията се основават на проведено изследване на два етапа в периода м. май–септември 2022 г. и на основата на различни научноизследователски методи: контент анализ, критичен анализ на документи, индукция, дедукция. В резултат на осъщественото изследване е отчетен напредъкът на Република България във връзка с електронното административно обслужване в общините, идентифицирани са външните и вътрешните бариери и са систематизирани насоки за подобряване и ускоряване дигиталния преход на общинските администрации.

¹ Участието на авторите, е както следва: гл. ас. д-р Елица Лазарова – Резюме, Увод, т.3 и т.5; гл. ас. д-р Надежда Веселинова – т. 2; гл. ас. д-р Юлиян Господинов – т. 1; гл. ас. д-р Мариела Стоянова – т. 4.; Заключение - съвместно

Ключови думи: дигитална трансформация, електронно административно обслужване, електронни административни услуги, дигитализация.

JEL: H7, O2.

STRATEGIC ASPECTS OF THE ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICE IN THE MUNICIPALITIES IN BULGARIA

Head Assist. Prof. Elitsa Lazarova, PhD
Head Assist. Prof. Nadezhda Veselinova, PhD
Head Assist. Prof. Yuliyana Gospodinov, PhD
Head Assist. Prof. Mariela Stoyanova, PhD

Abstract

Digital transformation is a particularly relevant research topic due to the serious differences between individual countries – from the analysis of large databases of information in leading countries to those significantly lagging behind in the process. The goal of this study is to formulate solutions for improving and accelerating the digital transformation of municipal administrations by providing strategic recommendations for optimizing their electronic administrative services. To achieve the goal, the following tasks have been assigned: 1) an assessment of the digital transformation in the European Union; 2) an examination of Bulgaria's strategic and regulatory framework for digital transformation; 3) a map of the current state of the electronic administrative services in the municipalities in Bulgaria; 4) an outline of challenges and guidelines for improving the electronic administrative services in the municipalities in Bulgaria. The article argues that in order to overcome the challenges of digitization in the municipal administrations in Bulgaria, it is necessary to optimize the processes in them. The conclusions and generalizations are based on a two-stage study conducted in the period May–September 2022 and on the basis of various scientific research methods: content analysis, critical analysis of documents, induction, and deduction. As a result of the conducted research, Bulgaria's progress in relation to electronic administrative services in municipalities has been reported, external and internal barriers have been identified, and guidelines for improving and accelerating the digital transition of municipal administrations have been systematized.

Key words: digital transformation, electronic administrative services, electronic administrative servicing, digitalization.

JEL: H7, O2.

Увод

В световен контекст дигиталната трансформация е вече в ход. Наред с отчетения напредък сред държавите в ЕС се откроява и трайното изоставане по критериите за дигитално развитие. Местните администрации са най-близо до хората от гледна точка на предоставяне на услуги и провеждане на публични политики. Докато в другите страни на ниво публична администрация се говори за анализ на големи бази с информация, в Република България все още има проблеми при внедряването на електронното административно обслужване. Още през 2002 г. се приема Стратегия за електронно правителство, след това Концепция за електронно управление в Република България 2010–2015 г., но едва през 2019 г. първите 56 администрации са присъединени към Единния модел, а в последните две години (2020–2021) техният брой е нараснал 7 пъти и към момента има 483 администрации, предоставящи услуги в Единния портал за достъп до електронни административни услуги. Към момента в страната не е осъществяван цялостен анализ на стратегическите аспекти на електронното административно обслужване в общините.

Целта на изследването е да предложи решения за подобряване и ускоряване на дигиталния преход на общинските администрации чрез очертаване на стратегически насоки за оптимизиране на електронното административно обслужване. *Задачите* за постигането на целта са: да се характеризира дигиталната трансформация в ЕС; да се изследват стратегическата и нормативната рамка за дигитална трансформация в Република България; да се картографира текущото състояние на електронните административни услуги в общините в Република България; да се очертаят предизвикателства и насоки за подобряване на електронното административно обслужване в общините в Република България.

Тезата на изследването е, че, за да се преодолеят предизвикателствата пред дигитализацията в общинските администрации в Република България, е необходимо оптимизиране на процесите в тях. *Обект* на изследването са общинските администрации в Република България, а *предмет* са електронните административни услуги, предоставяни от общините.

В изследването са използвани различни научноизследователски методи: контент анализ, критичен анализ на документи, индукция, дедукция. За визуализация на резултатите от изследването е използван ArcGIS online, а самото изследване е направено чрез ArcGIS survey 123, което позволява

събирането и на геоданни. Изводите и обобщенията се основават на проведено изследване на два етапа в периода м. май–септември 2022 г., като първи етап е изследване на всички 265 общини в Република България относно подходите на предоставяне на електронни административни услуги (в сайтовете на общините и в Единния портал за достъп до електронни административни услуги), а през втория етап е осъществено анкетно проучване за идентифициране на възможностите и предизвикателствата в процеса на предоставяне на електронни административни услуги.

1. Дигиталната трансформация в ЕС

Дигиталната трансформация не се ограничава само до цифровизация на икономиката и бизнеса, а в широк смисъл засяга всички сфери на обществена дейност, оформяйки концепции като Икономика 4.0 и Общество 4.0 (Małkowska, Urbaniec, & Kosala, 2021). Според фундаменталното разбиране в тях са необходими радикални промени в начините, по които хората оперират на всички нива, чрез внедряване на цифрови технологии с цел постигане на по-висока добавена стойност.

Редица автори проучват въздействието на дигиталната трансформация върху обществото и икономиката (Fitzgerald, Kruschwitz, Bonnet, & Welch, 2013) (Kane, Phillips, Copulsky, & Andrus, 2019) (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014). Поради изключителната комплексност и разнообразие на възможните аспекти за анализ в това отношение е трудно да се дефинират всички предизвикателства и да се дадат ясни насоки за бъдещо развитие. В същото време изследването на тези въпроси е изключително важно и необходимо за разработването на национални и европейски политики в областта на насърчаване на дигиталната трансформация и конкурентоспособността.

Специфични особености могат да се открият в процеса по дигитализация в държавния сектор, върху който националните и европейските политики оказват пряко въздействие. Поради необходимостта публичните институции да отговарят по адекватен начин на потребностите на гражданите, е изключително важно, те също като бизнес сектора да търсят възможности за подобряване на производителността, увеличаване на сътрудничеството, подобряване на ефективността на процесите и фокусиране върху иновациите (Matt, Hess, & Benlian, 2015). За целта е важно да се изградят необходимите връзки още на управленско ниво и да се премине към свързан публичен сектор, при който предлаганите услуги са подкрепени от вътрешни за организацията интеграционни, иновационни и консолидационни процеси (Ruud, 2017).

На ниво ЕС цифровизацията повече от десетилетие е определена като водещ приоритет. На нея се възлагат надежди, че тя би могла да допринесе съществено за решаване на множество от съществуващите проблеми, както

и да подпомогне надграждането на постиженията във всички сектори на обществено-икономическия живот. Следвайки духа на мотото на ЕС „Единство в многообразието“, анализът показва, че и по отношение на цифровизацията могат да се открият както общоприети за общността принципи положения, от една страна, така и съществени разлики при практическото им приложение в отделните страни, от друга.

В параграфа ще насочим вниманието към основните документи на ЕС, имащи отношение към цифровизацията. Ще отличим главните актьори и ще изведем основните постановки на всеки документ, но също така ще проследим взаимната връзка между тях, без да пропускаме въпроса за финансовото обезпечаване на целия процес.

Ключово значение на цифровизацията е отредено още през 2010 г., когато Европейската комисия приема **Стратегия Европа 2020** (Европейска комисия, 2010). В структурно отношение тя има три взаимосвързани приоритети (интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж) и пет водещи цели (заетост за 75 % от населението на възраст 20–64 години; инвестиции в научноизследователска и развойна дейност в размер на 3% от БВП на ЕС; постигане на целите „20/20/20“ по отношение на климата/енергията; дял на преждевременно напусналите училище под 10%; дял на младото поколение със завършено висше образование от най-малко 40%; намаление на броя на застрашените от бедност с 20 млн. души). В допълнение към тях са дефинирани седем водещи инициативи, като пряко насочена към цифровизацията е инициативата „**Програма в областта на цифровите технологии за Европа**“ (Европейска комисия, 2010). Тя има за цел да се извлекат устойчиви икономически и социални ползи от цифров единен пазар, основан на високоскоростен и свръхвисокоскоростен интернет и оперативно съвместими приложения. Разчита се, Програмата да допринесе за максимално оползотворяване на социалния и икономическия потенциал на ИКТ главно чрез интернет, като успешното ѝ изпълнение ще стимулира иновациите и икономическия растеж, ще доведе до множество подобрения в ежедневието както за гражданите, така и за предприятията. Очакванията са, по-широкото внедряване и по-ефективното използване на цифрови технологии да позволят на Европа, да се справи със своите основни проблеми и да осигури на европейците по-добро качество на живот (подобро здравеопазване, по-безопасни и по-ефикасни транспортни решения, по-чиста околна среда, нови медийни възможности, улеснен достъп до публични услуги и културно съдържание). Ключов акцент в Програмата е, че услугите на електронното управление предлагат икономически ефективен начин за по-добро обслужване на всички граждани и предприятия, както и отворено за участие и прозрачно управление. Услугите на електронното управление могат да съкратят разходите и да спестят време на публичните администрации, гражданите и предприятията. Те могат също така да спомогнат за ограничаване на рисковете от изменението на климата, от

природни и причинени от човека бедствия чрез обмен на екологични данни и информация за околната среда.

Днес, като цяло, услугите на електронното управление са широко разпространени в ЕС, но съществуват съществени различия между страните-членки. Все още гражданите не ползват масово електронни административни услуги. За подобряване на състоянието положителен ефект би имало повишаването на качеството и достъпността на публичните онлайн услуги, избягването на ненужни технически изисквания (приложения, които функционират само в специфична техническа среда или със специфични устройства), рационализиране на административните процеси, улесняване на информационния обмен, разработване и въвеждане на трансгранични публични онлайн услуги и др.

Друг документ, който има основополагащо значение за цифровизацията в ЕС, е **Стратегията за цифров единен пазар за Европа** (Европейска комисия, 2015), приета от Европейската комисия през 2015 г. Тя гарантира свободното движение на стоки, хора, услуги и капитал, безпроблемен достъп на гражданите и предприятията до онлайн дейности в условията на лоялна конкуренция и високо равнище на защита на личните данни, независимо от тяхната националност или мястото им на пребиваване. Разчита се, Цифровият единен пазар да стимулира заетостта, растежа, конкуренцията, инвестициите и иновациите, както и да създаде възможности за стартиране на нови бизнеси и растеж на съществуващите предприятия. Стратегията за цифровия единен пазар се основава на три стълба:

- По-добър достъп на потребителите и бизнеса до онлайн стоки и услуги в Европа. Цели се бързо отстраняване на основните различия между онлайн и офлайн пространството с оглед премахване на бариерите пред трансграничната дейност в интернет;

- Създаване на подходящи условия за успешното развитие на цифрови мрежи и услуги. Това са високоскоростни, сигурни и надеждни инфраструктури и свързани със съдържанието услуги, които да бъдат подкрепени от подходящи регулаторни условия за иновации, инвестиции, лоялна конкуренция и равнопоставени условия;

- Максимализиране на потенциала за растеж на европейската цифрова икономика. Залага се на инвестиции в ИКТ инфраструктури и технологии, като например компютърни услуги „в облак“, големи данни, научни изследвания и иновации, с цел повишаване на промишлената конкурентоспособност, както и подобряване на обществените услуги, приобщаването и уменията.

Горепосочените цели и приоритети, освен логическа обосновка и свързаност, изискват и ресурси, за да могат да се превърнат в реалност. Важността на цифровите технологии заляга в **Кохезионната политика на ЕС за периода 2014–2020 г.** (European Commission, 2021), като за целта са заделени значителни финансови средства в размер на 14 милиарда евро от

Европейския фонд за регионално развитие, допълнени от национално публично и частно съфинансиране. Подкрепата от Кохезионната политика е насочена към няколко важни сфери:

- Дигитализация на европейската индустрия – подкрепа за бизнеса, малките и средните предприятия, дигиталните и нетехнологичните индустрии, които могат да се възползват от цифровите иновации за създаване на вериги с по-висока добавена стойност;

- Подобряване на ширококоловата свързаност и достъп – повишаване производителността на бизнеса, ефективността на обществените услуги и достъпа до цифрови възможности и удобства за гражданите в цяла Европа;

- Създаване на цифрово общество и икономика – използване на цифровите възможности чрез изграждане на интелигентни градове, подобряване на достъпа до електронно управление, електронно здравеопазване, цифрови умения и възприемане на цифрови решения в обществените услуги, като същевременно гарантира киберсигурността;

- Инвестиране в разработването на иновативни цифрови технологии – Интернет на нещата (IoT), изкуствен интелект, разширена и виртуална реалност, геймификация, интерфейси човек–машина и суперкомпютри.

През новия планов период 2021–2027 г. ЕС продължава устойчиво да надгражда и доразвива своите политики в областта на цифровизацията. Приети са и вече влезли в правна сила няколко важни стратегически документи.

През 2021 г. е създадена програмата „**Цифрова Европа**“ с хоризонт 2021–2027 г. и финансов ресурс от 7,588 милиарда евро (Европейски парламент, 2021). Общите цели на Програмата са да подкрепя и ускорява цифровата трансформация на европейската икономика, промишленост и общество, да предоставя ползите от нея на гражданите, публичните администрации и предприятията в целия Съюз, както и да спомага за подобряване конкурентоспособността на Европа в глобалната цифрова икономика, като същевременно допринася за преодоляване на цифровото разделение в целия Съюз и засилва стратегическата автономност на Съюза чрез цялостна, междусекторна и трансгранична подкрепа и по-солиден принос от страна на Съюза. Програмата има пет взаимосвързани специфични цели:

- Специфична цел 1: Високопроизводителни изчислителни технологии;

- Специфична цел 2: Изкуствен интелект;

- Специфична цел 3: Киберсигурност и доверие;

- Специфична цел 4: Задълбочени цифрови умения;

- Специфична цел 5: Внедряване и използване по най-добрия начин на цифровия капацитет и оперативна съвместимост.

Също през 2021 г. е създадена и **Рамковата програма за научни изследвания и иновации „Хоризонт Европа“** (Европейски парламент, 2021). Нейната обща цел е да се постигне научно, технологично, икономическо и обществено въздействие на инвестициите в научни изследвания и иновации,

така че да се укрепят научната и технологичната база на ЕС, да се насърчи конкурентоспособността във всички държави-членки, да се осъществят стратегическите приоритети на ЕС и да се допринесе за реализирането на неговите цели и политики.

В структурата на програмата е обособен Стълб II „Глобални предизвикателства и конкурентоспособност на европейската промишленост“, един от компонентите на който е клъстер „Цифрова сфера, промишленост и космическо пространство“, за когото е предвидено финансиране в размер на 13,462 милиарда евро. Клъстер „Цифрова сфера, промишленост и космическо пространство“ е с насоченост укрепване капацитета и независимостта на Европа в областта на ключовите базови технологии за цифровизация и производство, както и в областта на космическите технологии по цялата верига на стойността; изграждане на конкурентоспособна, цифрова, нисковъглеродна и кръгова промишленост; гарантиране на устойчиви доставки на суровини; разработване на авангардни материали и осигуряване на основа за напредък и иновации по отношение на глобалните обществени предизвикателства. Неговите области на интервенция са: производствени технологии; ключови цифрови технологии, включително квантови технологии; нововъзникващи базови технологии; авангардни материали; изкуствен интелект и роботика; интернет от следващо поколение; авангардни изчислителни технологии и технологии на големите информационни масиви; търговски отрасли; нисковъглеродна и чиста промишленост; космическо пространство, включително наблюдение на Земята.

Важността на цифровизацията за ЕС намира израз и в **Механизма за свързване на Европа** (Европейски парламент, 2021), приет през 2021 г., с хоризонт до 2027 г. Неговите общи цели са да се изградят, развият, модернизират и завършват трансевропейските мрежи в транспортния, енергийния и цифровия сектор и да се улеснява трансграничното сътрудничество в областта на енергията от възобновяеми източници. Специфична цел в цифровия сектор е да допринесе за разработването на проекти от общ интерес, свързани с разгръщането и достъпа до безопасни и сигурни мрежи с много голям капацитет, включително системи 5G, както и за повишаването на устойчивостта и капацитета на цифровите опорни мрежи на територията на ЕС, като ги свързва със съседни територии, а също и за цифровизацията на транспортните и енергийни мрежи. По отношение на финансирането Механизмът за свързване на Европа е подкрепен с 33,710 милиарда евро, от които 2,065 милиарда евро са предназначени за цифровия сектор.

С хоризонт до 2030 г. е т.нар. **Цифров компас** (Европейска комисия, 2021), чрез който амбициите на ЕС в областта на цифровите технологии ще намерят конкретно изражение посредством конкретни цели и гарантиране на тяхното изпълнение. Обект на внимание са четири основни направления (първите две са насочени към цифровите възможности в инфраструктурите

и в образованието и уменията, а другите две — към цифровата трансформация на предприятията и обществените услуги), както следва:

- Население с цифрови умения и висококвалифицирани специалисти в областта на цифровите технологии – до 2030 г. най-малко 80% от всички възрастни следва да притежават основни цифрови умения, в ЕС да има 20 милиона специалисти в областта на ИКТ, с тенденция към изравняване броя на жените и мъжете;

- Сигурни и производителни устойчиви цифрови инфраструктури – до 2030 г. всички домакинства в ЕС следва да имат гигабитова свързаност, а всички населени райони да бъдат обхванати от 5G; производството на авангардни и устойчиви полупроводници в Европа да достигне 20% от световното производство; 10 000 климатично неутрални периферни кълстерни възела с висока степен на сигурност да бъдат разположени в ЕС и Европа да разполага с първия си квантов компютър;

- Цифрова трансформация на предприятията – до 2030 г. три от четири дружества да използват компютърни услуги „в облак“, големи информационни масиви и изкуствен интелект, над 90% от МСП да достигнат поне базово равнище на цифров интензитет, а броят на стартиращите предприятия в ЕС, достигнали пазарна стойност от 1 милиард щатски долара (наричани „еднорози“), следва да се удвои;

- Цифровизация на обществените услуги – до 2030 г. всички ключови обществени услуги да бъдат достъпни онлайн, всички граждани да имат достъп до своите електронни медицински досиета, а 80% от гражданите да използват електронни решения за установяване на самоличност (eID).

Пряко свързан с процеса на цифровизация, отчитайки последствията и поуките от пандемията от COVID-19, е **Механизмът за възстановяване и устойчивост** (Европейски парламент, 2021). Той е структуриран в шест стълба, един от които е „Цифрова трансформация“. Общата цел на Механизма е да се насърчава икономическото, социалното и териториалното сближаване на ЕС чрез подобряване на устойчивостта, готовността за действия при кризи, капацитета за приспособяване и потенциала за растеж на държавите-членки чрез смекчаване на социалните и икономическите последици от тази криза, и по-специално върху жените, чрез допринасяне за прилагането на Европейския стълб на социалните права, чрез подпомагане на екологичния преход, чрез допринасяне за изпълнението на целите на Съюза в областта на климата до 2030 г., както и чрез изпълнение на целта на ЕС за неутралност по отношение на климата до 2050 г., а също и за цифровия преход. За постигането на тази цел е предвиден съществен финансов ресурс, подразделен в две категории: 312,5 милиарда евро, предназначени за безвъзмездна финансова подкрепа, и 360 милиарда евро на разположение за отпускане на заеми на страните-членки. За осигуряване на достъп до ресурсите страните следва да разработят свои национални планове за възстановяване и устойчивост, съблюдавайки определени изисквания

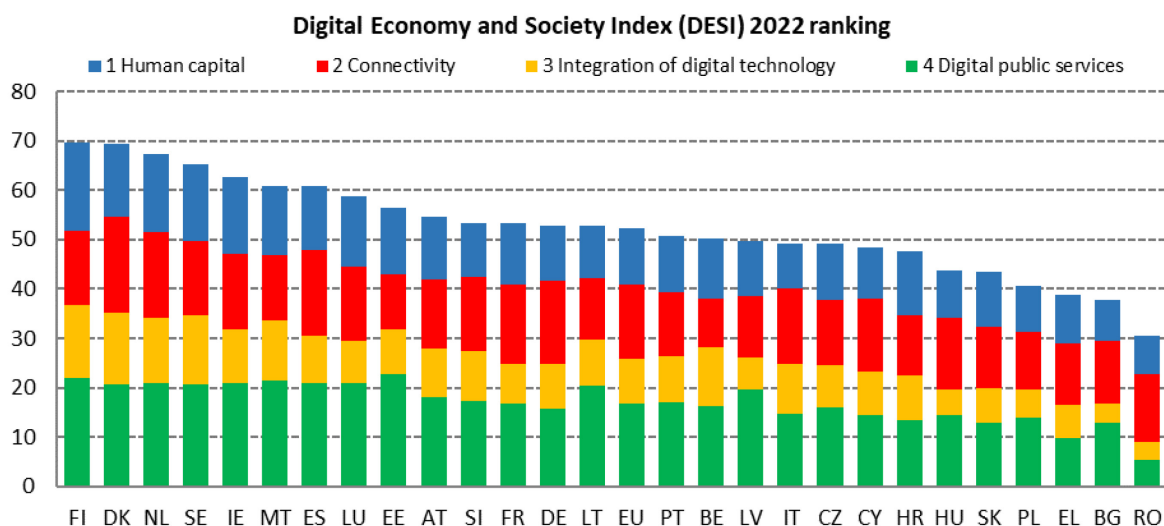
(European Commission, 2021). По отношение на цифровата трансформация плановете трябва ясно да обясняват как ще допринесат за постигане на цифрова трансформация или за справяне с произтичащите от нея предизвикателства. Задължително изискване е, поне 20% от сумата да е насочена към цифрови мерки.

На ниво ЕС се правят различни анализи, събира се и се обработва значителна по обем и количество информация, но пряко свързан с настоящото изследване е **Индексът за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI)** (European Commission, 2022). Европейската комисия следи напредъка на страните–членки в областта на цифровите технологии и публикува годишни доклади за индекса DESI. При него се прави класация на страните според нивото им на цифровизация, като се анализира техният относителен напредък през последните пет години при отчитане на отправната им точка.

DESI изследва четири ключови области:

- човешки капитал – цифрови умения;
- широколентова свързаност;
- интегриране на цифрови технологии от бизнеса;
- цифрови публични услуги.

Анализът показва, че по време на пандемията от COVID-19 като цяло страните –членки напредват в усилията си за цифровизация, но все още имат пропуски в цифровите умения, цифровата трансформация на МСП, изкуствения интелект, големите данни и разгръщането на модерни 5G мрежи. Наблюдават се различия между постиженията на отделните страни в четирите ключови области на изследването.



Фигура 1. Представяне на държавите–членки на ЕС през 2022 г. по индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI)

Източник: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

Фигура 1 показва класирането по индекса DESI за 2022 г. Финландия, Дания, Нидерландия и Швеция имат най-напредналите цифрови икономики в ЕС, следвани от Ирландия, Малта и Испания. Румъния, Република България и Гърция имат най-ниски резултати (European Commission, 2022).

Обобщавайки изложеното в параграфа, може да се направи извод, че на ниво ЕС цифровизацията е определена като приоритет, на който се възлагат съществени очаквания да допринесе за по-ускореното развитие на Съюза и решаване на множество проблеми с различен интензитет и форма на проявление. С оглед създаване на регулаторна рамка Европейският парламент и Европейската комисия са приели няколко ключови документи, осигурен е и финансов ресурс, който да бъде използван за целта. И доколкото никоя страна-членка не отрича важността на цифровизацията, то анализите разкриват, че съществуват съществени различия в достигнатата степен на цифровизация на национално ниво между отделните страни.

2. Стратегически и нормативни аспекти на дигиталната трансформация в Република България

Концепцията за електронното административно обслужване в Република България трябва да е комплексна, широкоаспектна и многопластова. Следва да представя бъдещото желано състояние и характеристики, които електронното управление трябва да постигне по отношение на административното обслужване. Страната ни през последните двадесет и пет години с редица колебания и застои макар и бавно преминава към един друг етап на взаимоотношение на публичната администрация и външния за нея свят. В Република България след анализ на техническите възможности и характеристики на текущата ситуация, за да може да се прецени готовността за бъдещи промени, е определено нивото на съответствие на редица планирани или реализирани инициативи както от гледна точка задълженията, произтичащи от членството ни в ЕС, така и във връзка с целевото технологично развитие по отношение на административните услуги и електронизацията им. Усилията за трансформация, модернизирани и гъвкавост стават приоритетни и стремежът за по-добро административно обслужване намира израз в приетия още през 1999 г. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица. В началото усилията са насочени към намаляване на изискванията и интегриране на услугите, за да се стигне до въвеждане на служебното начало при предоставяне на административни услуги с Наредбата за административно обслужване от 2006 г. През същата година е създаден и Административният регистър. Следва приемане на Закон за електронното управление през 2008 г., който задължава администрациите да предоставят електронен достъп на информация помежду си. За да се стигне до 19.06.2013 г., когато на заседание на Министерския съвет е приет Базисният модел на комплексно административно обслужване (КАО),

който е обща универсална рамка за въвеждане на комплексно административно обслужване в държавната администрация. Моделът на КАО е предпоставка за постигане на гъвкавост и ново ниво на взаимодействие на администрацията с гражданите и бизнеса. Въпреки условията, които се предоставят с въвеждането на модела и направените вследствие на приемането му редица нормативни промени, случили се, за да се приложат на практика, възприетите принципи за КАО не се реализират. Стремез за отстраняване на пречките и проблемите пред административното обслужване и електронното му превъплъщение се забелязва в Стратегията за развитие на държавната администрация 2014–2020 г. и в Пътната карта към нея. В тази стратегия се цели интегриране на услугите на централно ниво и след това пренасяне на модела към други равнища, най-вече към общинските администрации. Предвижда се всеобхватна трансформация на административните услуги, като в началото да се предлагат електронни услуги, за да се стигне до тяхното групиране като епизоди от живота“ и „бизнес събития“.

Може да се обобщи, че за разработване на стратегическа и нормативна рамка по отношение на електронизацията на административното обслужване са необходими аргументи и изисквания, съществуващи в ЕС и Република България, като:

- нормативна уредба, която регулира електронното управление, както и административното обслужване;
- стратегически документи, които представляват стратегическата рамка за развитието на електронното административно обслужване;
- текущо реализирана архитектура на електронното управление в Република България;
- проекти за стратегически и нормативни регулации, които текущо се реализират или са планирани за реализация в тази област.

Посочените рамки поставят теоретичните основи на електронното административно обслужване в Република България чрез стратегически и нормативно регулирани постановки в много документи. Основни моменти по тази проблематика могат да се открият в:

Закона за администрацията (ДВ.бр.21от13Март, 2020);

Стратегията за развитие на държавната администрация (2014–2020) (Решение № 140 на Министерския съвет от 17.03.2014 г.);

Актуализирана Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019 – 2025 г.; (Министерски съвет, 2022);

Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019 – 2025 г.; (Министерски съвет, 2022);

Концепция за регистрова реформа (Приложение 2 към Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България (2019 – 2025);

Доклад за напредъка по изпълнение на Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019–2025 г. и

на мерките от Пътната карта за нейното изпълнение за периода 01.06.2020–31.05.2021 г.;

Актуализирана Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България за периода 2019 – 2023 г. (Министерски съвет, 2022) а Пътната карта е документ, който включва мерките и дейностите за изпълнение на стратегическите цели, заложен в актуализираната Стратегия за развитие на електронно управление в Република България за периода 2019 – 2023 г., както и отговорните институции и необходимия за това финансов ресурс;

Единна политика за информационните ресурси (Решение на Министерския съвет № 296, 2021);

Индикатори за електронно управление съгласно DESI и eGovernment Benchmark;

Берлинска декларация за цифрово общество и цифрово управление, базирано на ценности;

Окончателен доклад от изпълнението на договор с Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) № 66/19.08.2021 г. с предмет „Извършване на независими анализ и междинна оценка на изпълнението на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България и на Пътната карта за нейното изпълнение“ и др.

Всички национални стратегии и програми в Република България поставят електронното управление като постоянен приоритет, наред с това цифровите решения в услуга на гражданите и подобряването на бизнес средата са европейски приоритети, от които произлизат редица важни документи.

Досегашните усилия за реализация на електронното управление бяха затруднени от слабости в оперативното планиране в изпълнение на стратегическите цели, мерки и дейности, които възпрепятстват осъществяването в срок на голяма част от проектите.

През 2021 г. е направена актуализация на Стратегия за развитие на електронното управление в Република България. С промените се отразяват цели и принципи, заложен в редица новоприети стратегически документи на национално и европейско ниво от значение за развитието на електронното управление, сред които Национална програма за развитие „България 2030“, националният стратегически документ „Цифрова трансформация на България за периода 2020 – 2030 г.“, Европейска стратегия за данните, Стратегията на ЕС „Изграждане на цифровото бъдеще на Европа“, Берлинската декларация за цифровото общество и цифровото управление, основано на ценности, подписана на министерска среща по време на Германското председателство на Съвета на ЕС на 8 декември 2020 г. Отчетено е и развитието на нормативната рамка след приемането на измененията в Закона за електронното управление и законодателството в областта на киберсигурността, включително мрежовата и информационна сигурност. Предвид новите реалности, продиктувани от редица фактори, като водещ

приоритет е определена цифровата трансформация на публичния сектор в Република България и създаването на иновативни публични услуги за гражданите и бизнеса в страната. В съответствие с тези приоритети, Стратегията за развитие на електронното управление е актуализирана до 2025 г. и основните принципи на електронното управление в Република България са допълнени. Актуализирана е и Концепцията за регистрова реформа, която е допълнена с нови мерки, насочени към дигитализиране на хартиени масиви от данни и оптимизация на ключови регистри.

Наред с позитивните моменти по отношение на стратегическата и нормативната рамка биха могли да се отправят и редица критики. Преди всичко те са свързани и произтичат от това, че в Република България има много стратегически документи, тук бяха посочени само основните такива, също така липсва координация между тях, а често пъти и съгласуваност. Проблеми се забелязват и поради пропуски в документите по отношение на административната реализация, липсват ясни, ефективни и реализуеми пътища за тяхното приложение.

3. Картографиране на текущото състояние на електронните административни услуги в общините в Република България

Предизвикателствата и бариерите пред общините в Република България при внедряването на електронни административни услуги (ЕАУ) са картографирани чрез използването на платформата ArcGIS Online. При систематизиране нивото на въвеждане на цифровизацията в административната практика на общините в Република България е осъществено двуетапно анкетно проучване в периода м. май–септември 2022 г. на всички 265 общини в страната чрез онлайн анкетна карта. През първия етап (май–юли) е направено проучване на електронните административни услуги, предлагани от всяка община в Единния портал² (ЕП) и тяхното регистриране на официалните сайтове на общините. Във втория етап (август–септември) е проведено онлайн анкетно проучване по метода на отзовалите се. Приложената анкетна карта позволява събирането и обработването на геоданни чрез платформата ArcGIS Survey 123. Изводите и обобщенията в настоящата разработка се основават на попълнените анкетни карти от 109 общински администрации (41%). Проведеното проучване е фокусирано върху мнението на експерти с ръководна функция (54,13% от анкетираните) и с контролна функция (12,84%), както и сред респонденти с техническа функция (7%). Най-слабо обхванати в процеса на анкетиране са общински администратори с оперативна (8,26%) и с деловодна (5,5%) функция, тъй като анкетата е разпространена чрез предоставените контакти на общините за ЕАУ в ЕП.

² Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), който за краткост в текста ще бъде съкратен на ЕП.

В процеса на анализиране на получените резултати се оформят две групи бариери, които срещат общините при внедряването и предоставянето на ЕАУ: външни – нагласи на потребителите, регулаторни ограничения, координация на политиката и др.; вътрешни – специфика на е-услугите, административен капацитет и др.

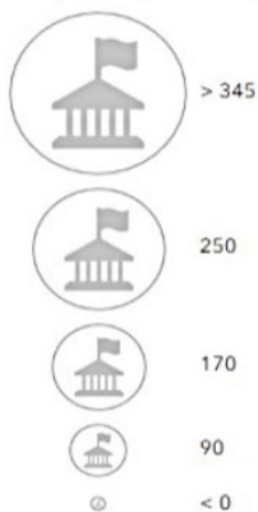
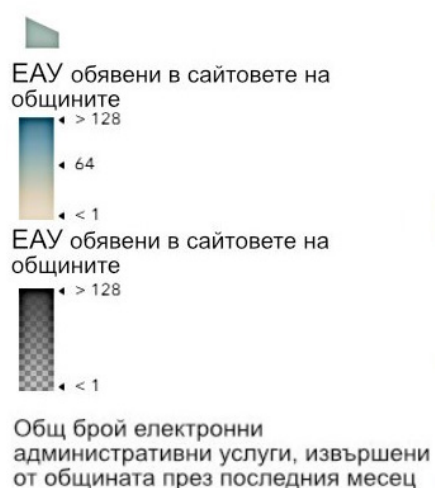
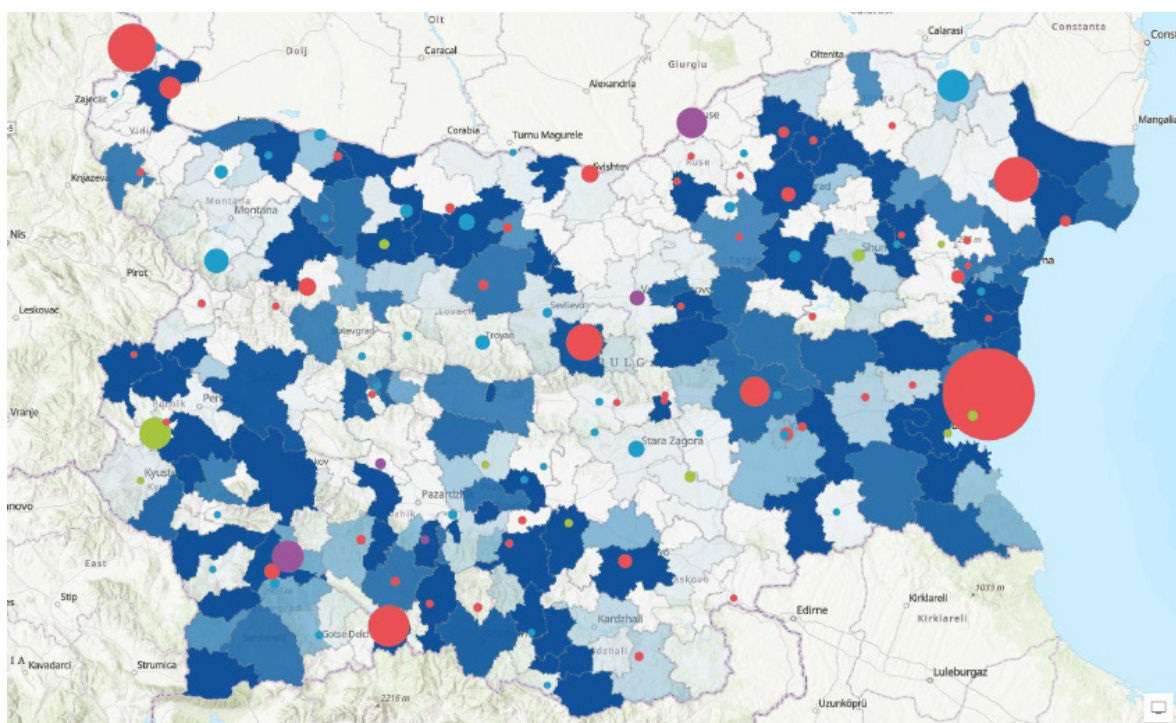
Външните бариери, идентифицирани от анкетираните, са представени по степен на значимост за общините в изследването и на първо място се открояват *нагласите на потребителите за използване на ЕАУ*. Според 83,49% от анкетираните се наблюдава съдържаност от гражданите и бизнеса при заявяването на ЕАУ, като 35,78% от тях смятат, че причината за това е в липсата на дигитални умения на обществото, което потвърждава редица международни изследвания в тази посока и затвърждава трайното изоставане на страната по този показател.

На фигура 2 е представен пространствен анализ на връзката между нагласите на обществото за използване на ЕАУ и предоставените ЕАУ през предходния месец³ по общини в изследването, като основа за анализа са данните от направеното на първи етап изследване, в което се очертават декларираните ЕАУ в сайтовете на общините⁴. Прави впечатление, че общините, които са предоставили най-голям брой ЕАУ за предходния месец, отчитат съдържаност на потребителите към заявяването на подобни услуги, като в същото време е видно, че общините, които предоставят най-голям брой ЕАУ, са именно тези, които са обявили пълното си портфолио от ЕАУ на своите сайтове.

На следващо място в анкетното прочуване се очертават *регулаторните ограничения*, които според голяма част от анкетираните (74,31%) са свързани, от една страна, с трудната за разбиране нормативна база, която често остава неприложима в реална работна среда. От друга страна, изискването по отношение на електронната идентификация за наличие на електронен подпис допълнително затруднява и ограничава предоставянето на ЕАУ (при вход в системата потребителят вече се е идентифицирал чрез регистрация в НАП/НОИ и се получава дублиране на идентификацията). Освен това процесът по предоставяне на ЕАУ според анкетираните е усложнен поради липсата на конкретни инструкции за неговото приложение. Организирането на обучения на основата на приложни модели и реални казуси е важна стъпка за подобряване процеса на дигитална трансформация в общините.

³ Тъй като общините се присъединяват към ЕП по различно време, за да има съпоставимост на данните, е избран критерият „предоставени ЕАУ през предходния месец“, а не „общ брой на предоставените ЕАУ“.

⁴ Изборът именно на критерия „декларираните ЕАУ в сайтовете на общините“ е направен, тъй като той индикира степента на прозрачност на процесите по дигитализация в Р България, като в резултат на анализа се констатира сериозно разминаване между обявените ЕАУ на сайта и реално предоставяните ЕАУ от общините в рамките на ЕП.



Анкетно проучване: Отношение на обществото към ЕАУ

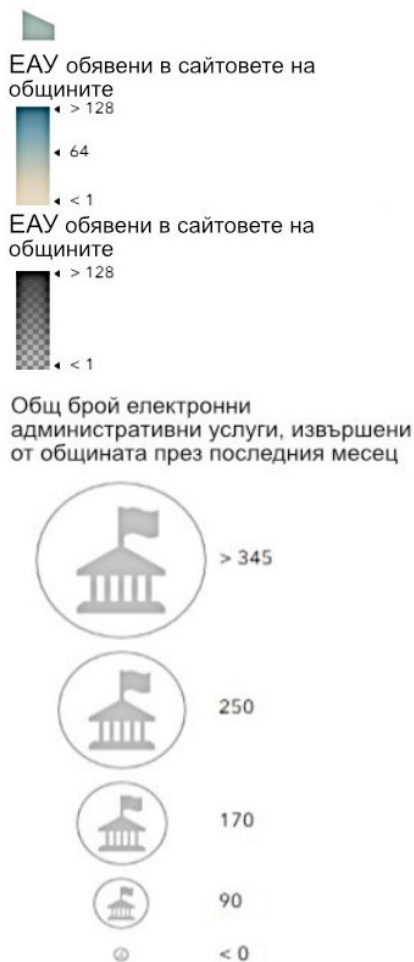
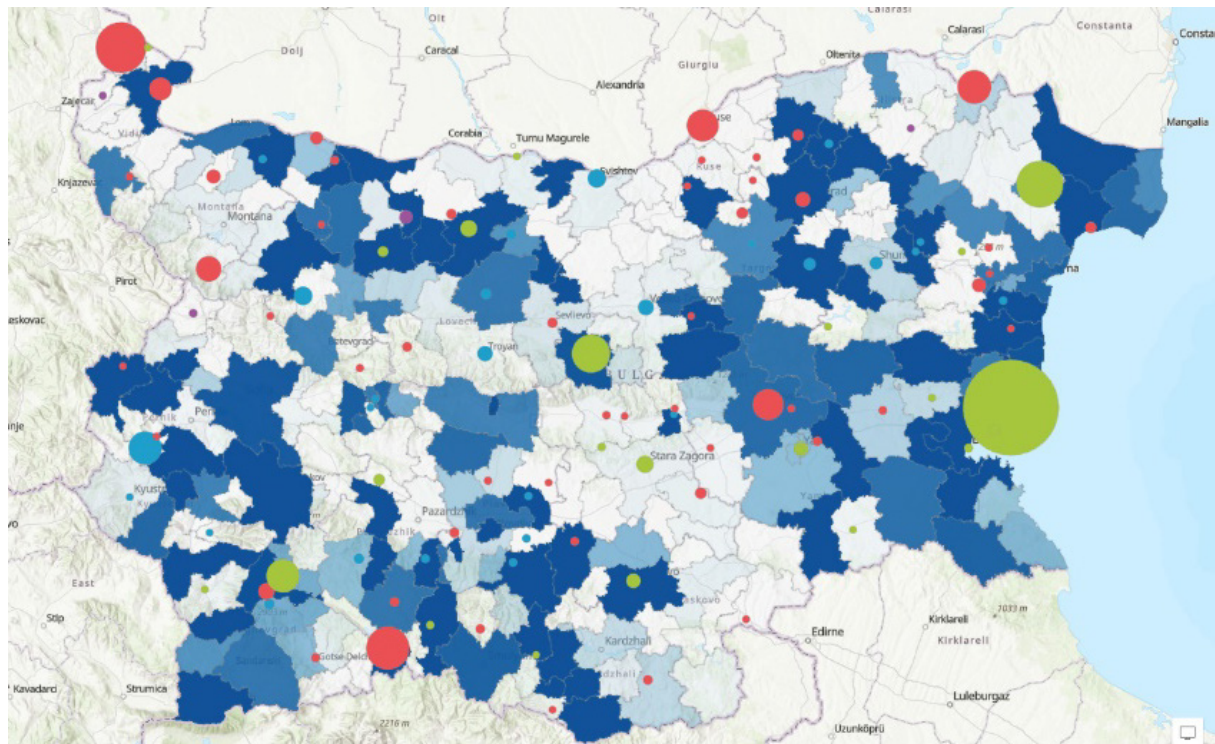
Как оценявате отношението на обществото към използването на ЕАУ?

- Потребителите предпочитат ЕАУ и често използват възможностите, предлагани от местната и централната администрация
- Обществото има нагласа и желание да използва предимно ЕАУ, но администрациите все още не могат да отговорят напълно на тази нужда, поради което се наблюдава ограничено използване, с потенциал за разширяване
- Съществува известна резервираност сред населението да се възползва от ЕАУ и предоставянето на такива услуги е доста рядко
- Считаме, че в по-голямата си част обществото все още няма култура за използване на ЕАУ и следователно предпочита традиционния начин на предоставяне на услуги

Фигура 2. Пространствен анализ на връзката между нагласите на обществото за използване на ЕАУ и предоставените ЕАУ през предходния месец
Източник: Собствено изследване в ArcGIS online и ArcGIS Survey 123

Логично на следващо място се очертават бариерите, свързани с **координацията на политиката** и приложението на ЕАУ. Повече от половината анкетираните (53,21%) смятат, че липсата на унифициране на процедурите, включително относно облика на сайта на общината, са предпоставка за забавена дигитализация. Притеснителен е фактът, че няма приемственост между отделните административни системи, като често общините използват различни АИС в администрациите. Сериозен проблем е и неприемането на електронно подписани документи и изискването на хартиен носител с мокър печат в голям брой институции, което прави на практика ненужно предоставянето на ЕАУ. И не на последно място популяризацията на ЕАУ на национално ниво е кампанийно организирана (напр. за изборния процес) и няма ясна и постоянна политика за разпространение на информация сред обществото за ползите от ЕАУ на ниво община. На фона на външните ограничения за предоставяне на ЕАУ логично се открояват и **вътрешните бариери** пред общинските администрации за осигуряване процеса на дигитална трансформация. Първото предизвикателство, пред което са изправени администрациите (81,65% от анкетираните), са **бариери, свързани с характера на услугите**. Това произлиза от факта, че, от една страна, повечето институции не приемат електронно подписани документи, а от друга, в общините все още липсват цифрови бази данни поради недостиг на средства за цифровизация на всички регистри, което означава, че повечето документи се съхраняват на хартиен носител. Освен това често заявените ЕАУ са с непълна или неправилно попълнена документация от потребителите, което налага последващи обаждания за доуточняване на услугата и така онлайн услугите и последващите указателни разговори са буфер, който общините поемат под формата на допълнителен финансов разход.

Бариери, свързани с персонала, идентифицират 60,55% от анкетираните в изследването, като най-сериозен проблем се явява необходимостта от повишаване на квалификацията. 54,12% от анкетираните отчитат, че им липсват квалифицирани кадри за предоставяне на ЕАУ. От една страна, това е индикатор за осъзната необходимост, но от друга, е лесно преодолима бариера с осигуряване на допълнителни приложни обучения и повишаване мотивацията на персонала.



Анкетно проучване: Административен капацитет

Как оценявате капацитета на служителите във Вашата администрация за предоставяне на ЕАУ

- Има административен капацитет, но електронното управление не намалява бюрокрацията
- Нашите служители са напълно подготвени и приемат електронното правителство като възможност за оптимизиране на процеса, както за администрацията, така и за гражданите
- Административните служители се нуждаят от обучение, осъзнавайки ползите, които ще донесе оптимизирането на процесите чрез ЕАУ
- Липса на административен капацитет за предоставяне на ЕАУ и трудно възприемане на е-модела

Фигура 3. Пространствен анализ на връзката между административния капацитет в общините и предоставените ЕАУ през предходния месец
Източник: Собствено изследване в ArcGIS online и ArcGIS Survey 123

На фигура 3 е представен пространствен анализ на административния капацитет, където се анализира връзката между административния капацитет в общините и предоставените ЕАУ през предходния месец на базата на декларираните ЕАУ в сайтовете на общините. От фигурата е видно, че макар да преобладават общините, които идентифицират необходимостта от допълнителни обучения за повишаване на административния капацитет, то тези, които предоставят най-голям брой ЕАУ в рамките на предходния месец, отчитат, че има достатъчен административен капацитет, но не смятат, че бюрокрацията намалява в резултат от дигитализацията на процесите. Общините, които отчитат най-висок административен капацитет обаче, са тези, които са реализирали най-малък брой ЕАУ в рамките на месеца и ограничено са декларирали на сайта на общината портфолиото си от ЕАУ, което може да е индикатор за преекспониране на капацитет.

Важно е да се отбележи, че независимо от идентифицираните проблеми в процеса на изследването, в редица общински администрации се очертават и безспорни **предимства** при внедряването на ЕАУ. Общинските администрации отбелязват повишаване на *динамиката на процесите* в общината след внедряване на дистанционните услуги, като 70% от анкетираните отчитат динамиката като позитивна промяна. От друга страна, за повечето от общините (67%) *дигитализацията на услугите* им е над 50%, като в същото време при 62% от анкетираните не се отчита дублиране на работата или повишаване на *бюрокрацията*. Повече от половината респонденти (53%) идентифицират, че отдалеченото предоставяне на услуги не възпрепятства *връзката на общината с потребителите*, дори се отчита подобрене на процесите в администрацията на база обратна връзка от гражданите и бизнеса.

4. Трансформация на процесите по преминаване към комплексно административно обслужване

Процесът по дигитална трансформация на публичния сектор отдавна започна в европейските страни, като част от тях са значително по-напреднали, а други все още изостават. Тук е мястото да се уточни разликата между електронно предоставяни публични услуги и електронно управление. Цифровите услуги, предлагани от държавните администрации са само част от цялата концепция за е-управление. Тя включва освен тях и всички взаимовръзки и процеси, протичащи посредством информационни и комуникационни технологии между административните органи, бизнеса и обществото (Държавна агенция "Електронно управление", 2022). Поради необходимостта от обективно проследяване на напредъка на отделните държави и идентифициране на възникнали слабости, които възпрепятстват темповете на развитие, са разработени различни инструменти и индекси. Сред тях са

E-Government Development Index (EGDI), E-Participation Index (EPART), Digital Economy and Society Index (DESI), Digital Government Index (DGI), GovTech Maturity Index (GTMI), eGovernment Benchmark и др. (European Commission, 2020) (United Nation, 2020) (European Commission, 2022) (OECD, 2020). Дигиталната трансформация сама по себе си не е еднократно действие или отделен проект. Комплексността на процеса обуславя необходимостта от множество итерации, водещи към организационни, функционални и институционални промени (Larsson & Teigland, 2019). Доклад на OECD разглежда пътя на дигиталната трансформация на публични сектор първо под формата на дигитализация като процес, след това развитие на е-правителство и накрая достигане до дигитално правителство. Последното интегрира дигиталните технологии и предпочитанията на потребителите в съвместно изграждане на дизайна на услугите и създаване на публична стойност (OECD, 2016). С оглед на изоставането на Република България в този процес е от изследователски интерес да се идентифицират факторите, които възпрепятстват темповете на дигитално развитие на публичния сектор. Като едни от основните причини за това изоставане могат да се обособят липсата на достатъчни инвестиции, необходимостта от моделиране на нов вид работни процеси в административните структури, липсата на периодични обучения на служителите и др. (Kirilova & Naydenov, 2021). Дематериализацията има различни предимства, в т.ч. намаляване разходите и осигуряване възможности да се генерира голям масив от данни, чрез чийто анализ може да се постигне съвместен дизайн на услуги, които да отговарят в най-голяма степен на потребностите (Algan, Vacache-Beauvallet, & Perrot, 2016).

Развитието на дигиталната трансформация в публичния сектор е регламентирано в редица стратегически и нормативни документи както на европейско, така и на национално ниво като 2030 Политическа програма „Път към дигиталното десетилетие“, Декларация на министрите, отговарящи за политиките на електронното правителство за Европейския съюз, приета през 2009 г. в Малмьо, Цифров дневен ред за Европа, Национална програма „Дигитална България 2015“, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г. и др. (Министерски съвет, 2014) (European Commission, 2022). Наред с националната политика, координацията и организацията на секторните политики в контекста на принципите за електронно управление са част от градивните елементи на процеса по дигитална трансформация на публичния сектор. Именно поради тази причина и силната им обвързаност е важно да се подходи интегрирано, стратегически и планово при изпълнението им.

По показатели като насоченост към потребителите, технологична осигуреност, прозрачност и отвореност на дигиталното правителство, лидери за Европа са Малта и Естония, докато Република България значително изостава и заема едни от последните места по информация от eGovernment

Benchmark, Digital Economy и Society Index and Digital Government Index (European Commission, 2020) (European Commission, 2022) (OECD, 2020). Този факт обуславя необходимостта от по-активна политика в посока насърчаване на процесите по дигитална трансформация в публичния сектор в страната. Прилагането на механизми за справяне с предизвикателства като подобряване качеството и обхвата на предлаганите дигитални публични услуги са все по-актуални в условията на пост Covid-19. Социалната изолация по време на пандемията акселерира процесите в тази посока. В този контекст дискусиите предизвикват въпроси като това, доколко подготвена е системата за преминаване към интензивно внедряване и използване на новите технологии в услуга на обществото. Има ли воля и възможност да се инвестира както в технологии, така и в обучения на персонала. Не се изключва и вътрешна съпротива на необходимите организационни промени от страна на държавните служители поради традиционно тромавия апарат и липсата на желание за промяна. От друга страна, дигиталната трансформация е и двустранен процес, т.е. гражданите и бизнесът е необходимо също да са отворени към него. Специфично за Република България е, че различните възрастови групи имат освен различни потребности, но и различни дигитални умения, а при някои те дори напълно отсъстват (основно над 65 г.). Хората между 18 и 20 години са „мобилно поколение“, което използва основно смарт телефони, а дигиталните административни услуги в страната почти не присъстват в мобилни приложения. Все още се наблюдават и множество ограничения на наднационално ниво като недостатъчно развита трансгранична мобилност и необходимостта от все по-бърза интернет връзка, респективно от подобряване на телекомуникационната инфраструктура.

В контекста на международната ситуация темповете на развитие на процесите в Република България в посока дигитализация на публичния сектор са изоставащи. Част от предизвикателствата са свързани с формално въвеждане на нормативни задължения, но без ефективни действия за реалното им прилагане. Пример за това е неизползването на мрежовия капацитет и прекъсване потока на информация между институциите.

В актуализираната Стратегия за развитие на електронното управление в България и по-конкретно в частта с анализ на настоящото състояние, ясно са открити някои от основните слабости и бариери пред процеса по преминаване към комплексно административно обслужване. Такива са например:

- Масово неразбиране същността на процеса по предоставяне на електронни административни услуги, като често се счита, че то се изразява в поддържане на данни в електронен вид и изпращането на сканирани документи по електронната поща между администраторите на данни.
- Ниска степен на осигуряване на информация между отделните публични органи. Въпреки стремежа по оптимизиране на процесите, в повечето случаи се изисква от заявителите на услугите предоставяне на данни, които

могат да се получат по служебен път, въпреки съществуващата нормативна уредба.

- Липса на анализ и оптимизиране на електронните административни услуги с цел ориентиране към потребностите на потребителя. Голяма част от тези услуги, в общи линии представляват автоматично прехвърляне на съществуващите хартиени процеси в електронна форма.

- Липса на ясни и точни стимули за администрацията за постигане на по-добро качество на предоставяните административни услуги. Вследствие потребителите остават неудовлетворени, като това води и до недоверие към работата на публичните институции, а администрацията се възприема като бавна, изостанала и бюрократична.

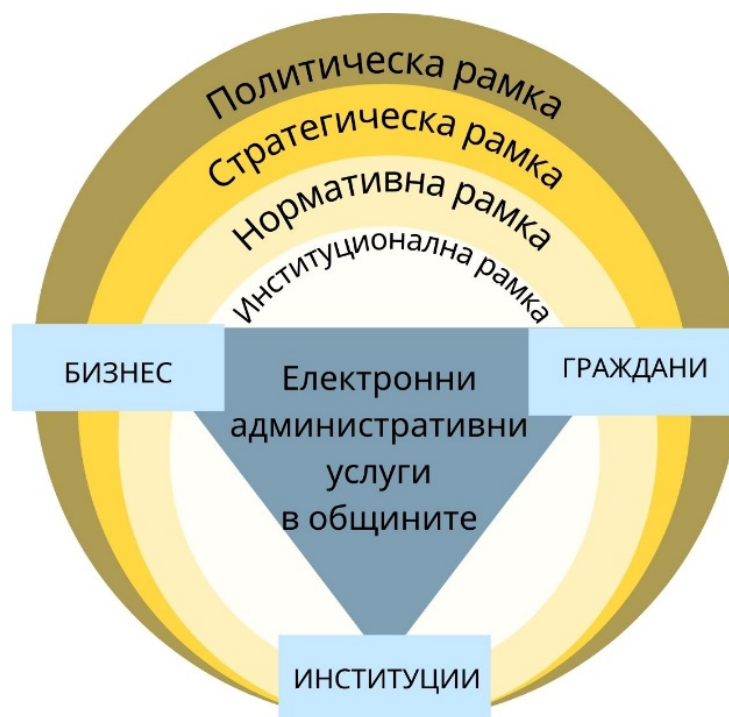
От друга страна, в резултат от проведеното проучване на вторични източници, за целите на настоящото изследване може да се обобщи, че информацията, предоставяна от общините в Република България чрез техните официални сайтове, е твърде хаотично структурирана, с множество липсващи елементи и важни връзки, необходими за цялостно осъществяване на електронно обслужване. Потенциалът за директен контакт на институциите с гражданите и бизнеса, който предоставят социалните мрежи, остава неизползван, а там, където все пак има действия в тази посока, липсват ясно разписани правила на поведение. Допуска се, че част от администрациите, основно по-малките такива, не правят разлика между реално предоставяне на електронни услуги по изцяло дигитален път от предоставянето на възможност за изтегляне на бланки за заявяване на услуги, което в никакъв случай не може да се нарече електронно обслужване. Причините за бавните темпове на развитие на дигитализацията на публичния сектор могат да се търсят в различни посоки – от липса на капацитет и ресурси в държавните органи и затруднена комуникация до нежелание за промяна на статуквото.

Важно е да се акцентира върху факта, че дигиталната трансформация в публичния сектор в световен мащаб вече е започнала и колкото по-бързо административните органи се адаптират, толкова по-голяма добавена стойност ще имат. Необходимо е да се трансформират множество процеси и да се изградят нови навици както у служителите, така и в потребителите на услуги. В тази връзка изследването, анализът и оценката на различните фактори, оказващи влияние върху предлагането на електронни административни услуги и развитието на дигиталното правителство, като цяло са изключително важни. С оглед на значителното изоставане на Република България по отношение модифициране на системата и интензифициране темповете по внедряване на дигитални административни услуги е необходимо прилагане на нов, по-системен и по-интегриран подход за развитие. Идентифицирането и адаптирането на добри практики е един от начините за преодоляване на негативните влияния, но тук трябва да се имат предвид националните специфики и условия, които оказват непосредствено влияние.

Именно взаимовръзките и конкретните слабости на българската административна система в процеса по дигитализация могат да са обект на едно по-мощно и задълбочено проучване, което да даде концептуалната рамка за адекватно развитие.

5. Очертаване на предизвикателства и насоки за подобрене пред електронното административно обслужване в Република България

Електронното административно обслужване е сложен процес и неговият комплексен характер налага да се анализират по-задълбочено връзките между отделните нива на взаимодействие при неговото производство. Многоаспектността на този процес е представена на фигура 4.



Фигура 4. Нива на взаимодействие при предоставяне на електронни административни услуги

Източник: Собствено изследване

Общините, като администратор, произвеждащ ЕАУ, се намират в центъра на една система, която пряко е свързана с потребителите на тяхното производство – а именно – граждани, бизнес и институции. Тази система се обуславя от макрорамка, която придава облик на целия процес на предоставяне на ЕАУ и като производство, и като потребление. Макросредата обхваща политическа, стратегическа и нормативна рамка и заедно с

мезосредата, която включва институционалната⁵ рамка, формират вертикалните взаимодействия, докато хоризонталните се изграждат в микросредата от нейните преки потребители.

В Таблица 1 са идентифицирани бариерите пред предлагането на ЕАУ по нива и по посока, но са направени и конкретни предложения за тяхното преодоляване. На основата на конструирания четиристепенен модел на взаимодействие в Таблица 1 се анализират стимулиращите и възпиращите фактори за всеки елемент от модела, като се търсят възможности за оптимизиране цялостния процес на предоставяне на ЕАУ.

Мултиплицирането на бариерите е представено в Таблица 1, като основен мястото на възникване на проблемите (вътрешно или външно) е показана и посоката на неговото въздействие (чрез стрелки) върху предоставянето на ЕАУ. Може да се обобщи, че всяко вътрешно въздействие води до външно проявление и обратното, всяко външно въздействие се отразява върху вътрешните процеси в общинските администрации.

Таблица 1

Бариери пред предлагането на ЕАУ и посока на тяхното мултиплициране и насоки за преодоляване

| Ниво на възникване | Бариери пред предлагането на АЕУ и посока на тяхното мултиплициране | | Потенциални насоки за преодоляване | |
|--------------------|---|---|--|---|
| | Външни бариери | Вътрешни бариери | | |
| Макросреда | Политическа рамка | Липса на координация на политиката – липса на унифициране на процедурите (вкл. относно облика на сайта на общината) → | Сложни сайтове, които са трудни за навигиране и недостатъчно информативни за потребителите | 1. Координирана политика и задаване на унифицирани процедури (вкл. облика на сайта на общината) |
| | | Липса на организирани практическо-приложни обучения за общинските администратори във връзка с предоставянето на ЕАУ → | Служители, които срещат затруднения в работата с ЕАУ поради липса на обучения | 2. Организиране на практически обучения във връзка с предоставяне на ЕАУ в общините |

⁵ Институциите са разгледани от две гледни точки - като потребители на ЕАУ предоставени от общината чрез системата RegiX, а от друга страна в изследването са идентифицирани, като непряк потребител на тези услуги, тъй като голяма част от заявените ЕАУ са удостоверения необходими на гражданите или бизнеса при заявяването на услуги от други институции. Ето защо веднъж институциите са разгледани като мезосреда, а след това фигурират и като потребители.

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | | Няма ясна политика за разпространение на информацията сред обществото за ползите от ЕАУ на ниво община (в момента е кампанийно организирана) → | Слаба активност на гражданите и бизнеса в резултат на слабата популяризация на ЕАУ | 3. Комуникационна стратегия за популяризиране на ползите от ЕАУ на национално ниво и разписване на препоръки на местно ниво. |
| | Нормативна рамка | Регулаторни ограничения – сложна за следване нормативна база → | Липса на инструкция за приложение, което води до служители, които срещат затруднения в работата с ЕАУ | 4. Създаване на подробна инструкция за приложение на ЕАУ |
| | | Противоречаща и несъгласувана нормативна рамка → | Дестимулира предоставянето на ЕАУ | 5. Изчистване на противоречиви текстове в нормативните актове и търсене на съгласуваност между отделните актове |
| | | Затруднена Електронна идентификация поради изискване за електронен подпис от физическите лица → | Двойното идентифициране и проблеми с електронния подпис възпрепятстват потребителите от заявяването на ЕАУ | 6. Премахване на Електронната идентификация с електронен подпис за физическите лица (<i>внесено предложение за изменение в Закона за електронно управление</i>) |
| | | Стратегическа рамка | Наличие на голям брой стратегически документи, между които често липсва координация и съгласуваност → | Проблеми при достигане на поставените цели, мерки и дейности |
| | Наличие на съществени пропуски в стратегическите документи по отношение на административната реализация → | | 8. Отстраняване на пропуските в стратегическите документи с акцент имплементацията на стратегиите в публичните администрации. | |

| | | | | |
|----------------|---|--|---|---|
| Мезосреда | Институционална рамка | Липса на приемственост на електронни документи и изискването за хартиени носители → | Демотивация за предоставяне на ЕАУ | Вж. т. 5 |
| Микросреда | Потребители на ЕАУ: Институции, Граждани и Бизнес | Ограничения в работата на Regix при предоставяне на междуинституционална информация – служи само за справка, но не е достатъчна за извършване на услуга → | Превръщат повечето ЕАУ в удостоверения, а не в реални услуги | 9. Повишаване производителността на RegiX с цел премахване на удостоверенията от портфолиото на предоставяните ЕАУ в общините |
| | | Различни АИС в администрациите и липса на приемственост → | | 10. Въвеждане на единни АИС в администрациите |
| | | Нагласи на потребителите – съдържаност → | Слаба активност в заявените ЕАУ | Вж. т. 3 |
| | | Липса на дигитални умения на обществото → | | 11. Организиране на кампании/обучения за повишаване на дигиталните умения на обществото |
| | | Непълни данни или грешно попълнени документи от потребителите → | | 12. Усъвършенстване на системата, чрез задаване на контролни макроси на ниво подаване на документи в ЕП |
| Вътрешна среда | Община | Гражданите и бизнесът не са информирани за възможностите на АЕУ | Липса на обявени АЕУ в сайта на общината ← | Вж. т. 3 |
| | | Ограничена информация за потребителите | Няма препращане към Административен регистър ← | Вж. т. 1 |
| | | Електронно се заявяват неподходящи услуги, което води до допълнителни разходи на време | Специфика на е-услугите – Не всяка услуга е подходяща за ЕАУ ← | 13. Прилагане на индивидуален подход при заявяване на ЕАУ в сайта |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|----------|
| | Отказ от предоставяне на ЕАУ | Ограничен административен капацитет ← | Вж. т.2 |
| | Затруднено предоставяне на ЕАУ | Липса на цифрови данни в общините (все още повечето регистри са на хартиен носител) ← | Вж. т. 1 |

На база на направения анализ се открояват и основните *стратегически насоки* за развитие на дигиталната трансформация на общините в Република България. *Първо*. Необходимост от налагане на обща и широко комуникирана политика относно дигитализацията на общинските ЕАУ. *Второ*. Нужен е политически фокус върху развитието на административния капацитет в общините, които са най-близо до хората и са проводник на публичните политики на местно ниво. *Трето*. Трябва ясна стратегическа визия, която да бъде нормативно съгласувана на всички нива, като се изчистят противоречията в нормативната рамка. *Четвърто*. Задължително съгласуване и координиране на стратегическия планов процес, подсигурен с детайлно оперативно планиране, което да доведе до достигане на набеязаните цели, мерки и дейности. *Пето*. Налага се съгласуване и повишаване на производителността на технологичната и софтуерна осигуреност в общините, което ще позволи да се премахнат удостоверенията от портфолиото на услугите, предоставяни от общините. *Шесто*. Необходимост от комуникационна стратегия на общините за популяризиране на възможностите на ЕАУ. *Седмо*. Нужни са целенасочени действия за повишаване на дигиталните умения на обществото, не само на кампаниен принцип, а по стратегически и устойчив начин.

Посочените стратегически насоки биха ускорили и подобрили дигиталния преход на Република България, тъй като дават указания за оптимизиране на процесите на всяко ниво. Макар дигитализацията в Република България да среща редица предизвикателства, то чрез целенасочени действия може да се осигури желаната дигитална трансформация на публичния сектор по ниво и по мащаби.

Заклучение

Дигиталната трансформация на административните процеси в общините е бавен и сложен процес, който изисква специално внимание, тъй като именно общините са в най-тесен контакт с гражданите и са проводник на

глобалните политики. На основата на осъщественото изследване могат да се направят следните изводи и обобщения относно предизвикателствата пред общинските администрации в процесите на дигитална трансформация в Република България. *Първо*. В Република България се отчита напредък и ускоряване на дигиталния преход в общинските администрации. Стратегическата и нормативната база във връзка с електронното предоставяне на услуги е широко разработена, но все още поставя множество въпроси, свързани с нейното приложение. Макар че съществуват добри практики на национално ниво, то те са изолирани случаи и не водят до подобряване на показателите за дигитална трансформация у нас. *Второ*. Външните бариери, които оказват най-голямо въздействие върху представянето на ЕАУ, са свързани с липсата на координация в политиката на национално ниво относно дигиталната трансформация, както и институционална приемственост на АЕУ, регулаторни ограничения, произтичащи от усложнената нормативна база и проблемите, свързани с електронния подпис и не на последно място, нагласите на потребителите за използване на ЕАУ. *Трето*. Значителна част от вътрешните бариери произтичат от външната обусловеност на процеса и се задълбочават на ниво административен капацитет от комплексния характер на услугите, пряко свързани с финансови ограничения, от липсата на ясни инструкции за протичането на процесите и кампанийните разяснителни и обучителни курсове за придобиване на дигитални умения и компетентности както на административните служители, така и на потребителите на ЕАУ. *Четвърто*. На основата на анализ на текущото състояние на дигитализацията на административните процеси в общините е конструиран четиристепенен модел на взаимодействие между общините (администратори, предоставящи електронни услуги), средата, в която функционират (нормативна, стратегическа, политическа, институционална) и преките участници в процеса на дигитален обмен на услуги (институции, бизнес и граждани) и са идентифицирани стратегическите насоки за подобряване и ускоряване дигиталния преход на общинските администрации.

Използвани източници

- Algan, A., Vacache-Beauvallet, M., & Perrot, A. (2016). Digital administration. *Notes du conseil d'analyse économique*, 34(7), 1-12.
- European Commission. (2020). *eGovernment Benchmark 2020*. Извлечено от Capgemini: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/09/eGovernment-Benchmark-2020-Insight-Report.pdf>
- European Commission. (2021). *Cohesion policy: helping Europe get fit for the digital age*. Извлечено от <https://cohesiondata.ec.europa.eu/stories/s/Cohesion-Policy-helps-making-Europe-fit-for-the-di/btbf-k4k9/>

- European Commission. (2021). *Commission Staff Working Document Guidance to Member States Recovery and Resilience Plans*. Извлечено от European Commission: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/document_travail_service_part_2_v3_en.pdf
- European Commission. (2022). *Proposal for a Decision establishing the 2030 Policy Programme "Path to the Digital Decade"*. Извлечено от European Commission: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-decision-establishing-2030-policy-programme-path-digital-decade>
- European Commission. (2022). *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Извлечено от European Commission: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). Embracing digital technology: a new strategic imperative. *MIT Sloan Management Review: Research report*. Изтеглено на 2022 от https://www.capgemini.com/pt-en/wp-content/uploads/sites/27/2017/07/embracing_digital_technology_a_new_strategic_imperative.pdf
- Kane, G., Phillips, A., Copulsky, J., & Andrus, G. (2019). *The technology fallacy: how people are the real key to digital transformation*. Massachusetts: USA: MIT Press.
- Kirilova, K., & Naydenov, A. (2021). The state of e-government and digital administrative services in the Republic of Bulgaria. *Business Management*. Извлечено от <https://dlib.uni-svishtov.bg/bitstream/handle/10610/4500/54877e57f2581b5f75b5022c3137ea54.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Larsson, A., & Teigland, R. (2019). *Digital Transformation and Public Services*. New York: Taylor & Francis Routledge. doi:doi:10.4324/9780429319297
- Małkowska, A., Urbaniec, M., & Kosała, M. (2021). The impact of digital transformation on European countries: insights from a comparative analysis. *Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 16(2), 325-355. doi:http://kdoi.org/10.24136/eq.2021.012
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business and Information Systems Springer Fachmedien Wiesbaden*, 57(5), 339-343. doi:http://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5
- OECD. (2016). *Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare areas*. Извлечено от OECD: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>
- OECD. (2020). *Digital Government Index 2019*. Извлечено от OECD better policies for better lives: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights.pdf>
- Ruud, O. (2017). Successful digital transformation projects in public sector with focus on municipalities. *Central and Eastern European e|Dem and e|Gov Days*. Budapest.

- United Nation. (2020). *e-Government Knowledgebase (UNeGovKB)*. Извлечено от UN E-Government Knowledgebase: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/26-Bulgaria/dataYear/2020>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: turning technology into business transformation*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Press.
- ДВ, бр. 21 от 13 март. (13 март 2020 г.). Закон за администрацията. *Закон за администрацията*.
- Държавна агенция "Електронно управление". (2022). *Електронно управление - Държавна агенция "Електронно управление"*. Извлечено от Държавна агенция "Електронно управление": <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/strategies-policies/e-management>
- Европейска комисия. (2010). *Европа 2020 Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж (COM(2010) 2020 окончателен, 3.3.2010 г.)*. Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:BG:PDF>
- Европейска комисия. (2010). *Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите Програма в областта на цифровите технологии за Европа („Digital Agenda for Europe“)*. Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:BG:HTML>
- Европейски парламент. (2021). *Регламент (ЕС) 2021/695 на Европейския парламент и на Съвета от 28 април 2021 година за създаване на Рамковата програма за научни изследвания и иновации „Хоризонт Европа“, за определяне на нейните правила за участие и разпространение на резултатите*. Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32021R0695>
- Европейски парламент. (2021). *Регламент (ЕС) 2021/694 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 година за създаване на програмата „Цифрова Европа“ и за отмяна на Решение (ЕС) 2015/2240 (текст от значение за ЕИП). Официален вестник на Европейския съюз, 11.5.2021 г., BG, L 1*. Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32021R0694>
- Европейски парламент. (2021). *Регламент (ЕС) № 2021/1153 на Европейския парламент и на Съвета от 7 юли 2021 г. за създаване на Механизъм за свързване на Европа и за отмяна на регламенти (ЕС) № 1316/2013 и (ЕС) № 283/2014*. Официален вестник на Европейския съюз,

- 14.7.2021, BG, L 249. Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX:32021R1153>
- Европейска комисия. (2015). *Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите. Стратегия за цифров единен пазар за Европа.* . Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=celex:52015DC0192>
- Европейска комисия. (2021). *Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите. Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие.* Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX:52019DC0640>
- Европейски парламент. (2021). *Регламент (ЕС) 2021/241 на Европейския парламент и на Съвета от 12 февруари 2021 година за създаване на Механизъм за възстановяване и устойчивост.* Извлечено от EUR-Lex Достъп до правото на Европейския съюз: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0241>
- Министерски съвет. (2014). *Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г.* Извлечено от Министерство на транспорта и съобщенията: https://www.mtitc.government.bg/upload/docs/2014-03/1_StrategiaRazvitieEU_RBulgaria_2014_2020.pdf
- Министерски съвет. (01 6 2022 г.). *Стратегически документи.* Извлечено от Министерски съвет Портал за обществени консултации: <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/>
- Решение № 140 на Министерския съвет от 17.03.2014 г. (н.д.). *Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 - 2020 г. Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 - 2020 г.*
- Решение на Министерския съвет № 296. (2 04 2021 г.). *Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България.* Извлечено от Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България: <https://e-gov.bg/wps/wcm/connect/e-gov.bg-18083/>

ИНСТИТУТ ЗА НАУЧНИ
ИЗСЛЕДВАНИЯ
ПРИ СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
„Д. А. ЦЕНОВ“ - СВИЩОВ



АЛМАНАХ

НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

НАУКА, ЗНАНИЕ,
ИНОВАЦИИ -
СИНЕРГИЯ
ЗА УСТОЙЧИВО
РАЗВИТИЕ

том 31, 2023 г.

Академично издателство „ЦЕНОВ“
Свищов - 2023 г.



ИНСТИТУТ ЗА НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ
СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЦОВ

АЛМАНАХ НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

НАУКА, ЗНАНИЕ, ИНОВАЦИИ – СИНЕРГИЯ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

ТОМ 31
2023

АКАДЕМИЧНО ИЗДАТЕЛСТВО „ЦЕНОВ” – СВИЦОВ

Издава се със средства от целевата субсидия за научна дейност на СА „Д. А. Ценов”, съгласно Наредбата за условията и реда за оценката и планирането, разпределението и разходването на средствата от държавния бюджет за финансиране на присъщата на държавните висши училища научна или художествено творческа дейност.

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Доц. д-р Евелина Парашкевова-Великова | Главен редактор Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Доц. д-р Любомир Иванов | Заместник-главен редактор Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Проф. д. ик. н. Виктор Чужиков | Киевски национален икономически университет, <i>Киев, Украйна</i> |
| Проф. д-р Николае Панеа | Университет в Крайова, <i>Крайова, Румъния</i> |
| Проф. д-р Теодора Димитрова | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Проф. д-р Тадия Джукич | Университет Ниш, <i>Ниш, Сърбия</i> |
| Доц. д-р Анисоара Дуика | Университет Валахия, <i>Търговище, Румъния</i> |
| Доц. д-р Венцислав Василев | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Доц. д-р Венцислав Вечев | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Доц. д-р Здравко Любенов | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Доц. д-р Любка Илиева | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Доц. д-р Силвия Костова | Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов |
| Д-р Рейчъл Маритц | Университет в Претория, <i>Претория, Южна Африка</i> |

Анка Танева – стилев редактор

Ст. преп. Радка Василева - стилев редактор на английски език

Живка Тананеева – технически секретар

© ИНСТИТУТ ЗА НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

© СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „ДИМИТЪР А. ЦЕНОВ”

ISSN 1312-3815



INSTITUTE FOR SCIENTIFIC RESEARCH
D. A. TSENOV ACADEMY OF ECONOMICS – SVISHTOV

SCIENTIFIC RESEARCH ALMANAC

SCIENCE, KNOWLEDGE, INNOVATION - SYNERGY FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

**VOLUME 31
2023**

TSENOV ACADEMIC PUBLISHING HOUSE

This issue is funded by the state “Ordinance on the terms and procedure for the evaluation and planning, allocation and spending of the state budget funds in financing scientific or artistic activities, intrinsic to state higher schools” for the inherent to the "D. A. Tsenov" Academy of Economics scientific activity.

EDITORIAL BOARD

Assoc. Prof. Evelina Parashkevova-
Velikova, PhD

Editor-in-chief

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Assoc. Prof. Lyubomir Ivanov, PhD

Deputy editor-in-chief

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Prof. Viktor Chuzhikov, DSc

Kyiv National Economic University,
Kyiv, Ukraine

Prof. Nicolae Panea, PhD

University of Craiova, *Craiova, Romania*

Prof. Teodora Dimitrova, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Prof. Tadija Djukic, PhD

University of Nis, *Nis, Serbia*

Assoc. Prof. Anisoara Duica, PhD

Valahia University of Targoviste,
Targoviste, Romania

Assoc. Prof. Ventsislav Vasilev, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Assoc. Prof. Ventsislav Vechev, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Assoc. Prof. Zdravko Lyubenov, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Assoc. Prof. Lyubka Ilieva, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Assoc. Prof. Silviya Kostova, PhD

D. A. Tsenov Academy of Economics –
Svishtov

Dr Rachel Maritz

University of Pretoria,
Pretoria, South Africa

Anka Taneva – stylistic editor

Sen. Lect. Radka Vasileva - translator

Zhivka Tananeeva – technical secretary

© INSTITUTE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

© D. A. TSENOV ACADEMY OF ECONOMICS – SVISHTOV

ISSN 1312-3815

СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I

Ускорено икономическо развитие и иновации

- Галина Чиприянова, Радосвета Кръстева-Христова**
Актуални аспекти при обучението на специалисти с висше счетоводно-икономическо образование 7
- Любчо Варамезов, Искра Пантелеева, Кармен Вранчев, Боян Вранчев**
Изследване влиянието на преките германски инвестиции на регионално равнище (по примера на „Аурубис България”)..... 38
- Марияна Божинова, Любка Илиева, Кристина Шопова,
Невена Ляскова-Великова, Василена Кръстанова**
Развитие на туристическа дестинация България посредством икономиката на преживяванията 70

Раздел II

Устойчиво и балансирано развитие

- Таня Горчева, Здравко Любенов, Ивайло Петров**
Европейската зелена сделка – предпоставка за генериране на устойчив и приобщаващ растеж в българската икономика 103
- Венцислав Василев, Пламен Йорданов, Румен Ерусалимов, Николай Нинев, Анелия Панева, Валентина Нинова, Таня Илиева, Маргарита Николова, Йордан Йорданов, Николай Илиев, Радка Василева**
Социално-икономически характеристики и възможности за конвергенция на животозастраховането и пазарноориентираното социално осигуряване 133
- Пламен Петков, Красимира Славева, Стела Касабова, Маргарита Шопова, Тихомир Върбанов, Евгени Овчинников**
Управление на отпадъците в България и Европейския съюз – сравнителен анализ 167
- Стоян Проданов, Петко Ангелов, Силвия Заркова**
Макропруденциалните политики – фактор за финансова стабилност в балканските държави 202

Раздел III

Дигитална трансформация на икономиката и обществото

- Елица Лазарова, Надежда Веселинова, Юлиан Господинов, Мариела Стоянова** Стратегически аспекти на електронното административно обслужване в общините в република България 237
- Петя Емилова, Веселин Попов, Кремена Маринова-Костова, Маргарита Сотиров, Мартин Александров** Дигитална екосистема на туристическа дестинация 268
- Пенка Шишманова, Йордан Василев, Людмил Несторов, Таня Тодорова, Александрина Александрова, Елица Петкова** Готовност на студентите–икономисти от висшите училища в Северен централен район на планиране за реализация на трудовия пазар в условията на дигитална трансформация..... 301
- Андрей Захариев, Галина Захариева, Маргарита Михайлова, Катя Иванова, Маргарита Николова** Дигиталната трансформация в управлението на човешките ресурси в българските финансови предприятия 335

CONTENTS

Section I

Accelerated Economic Development and Innovations

- Galina Chipriyanova, Radosveta Krasteva-Hristova**
Current aspects of training in economics and accounting at higher schools 7
- Lyubcho Varametzov, Iskra Panteleeva, Karmen Vranchev, Boyan Vranchev**
Research the Impact of German Direct Investment at the Regional Level
(Aurubis Bulgaria Case)..... 38
- Mariyana Bozhinova, Lyubka Ilieva, Kristina Shopova, Nevena Lyaskova-Velikova, Vasilena Krystanova**
Development of Tourism Destination Bulgaria through the Experience
Economy..... 70

Section II

Sustainable and Balanced Development

- Tanya Gorcheva, Zdravko Lyubenov, Ivaylo Petrov**
The European Green Deal – a Prerequisite for Generating Sustainable and
Inclusive Growth in the Bulgarian Economy 103
- Ventsislav Vasilev, Plamen Yordanov, Rumen Yerusamov, Nikolay Ninov, Aneliya Paneva, Valentina Ninova, Tanya Ilieva, Margarita Nikolova, Yordan Yordanov, Nikolay Iliev, Radka Vasileva**
Socio-Economic Characteristics and Opportunities for Convergence of Life
Insurance and Market-Oriented Social Insurance 133
- Plamen Petkov, Krasimira Slaveva, Stela Kasabova, Margarita Shopova, Tihomir Varbanov, Evgeni Ovchinnikov**
Waste Management in Bulgaria and the European Union – Comparative
Analysis 167
- Stoyan Prodanov, Petko Angelov, Silvia Zarkova**
Macroprudential Policies – a Factor for Financial Stability in the Balkan
Countries 202

Section III
Digital Transformation of Economy and Society

| | |
|---|-----|
| Elitsa Lazarova, Nadezhda Veselinova, Yuliyana Gospodinova, Mariela Stoyanova Strategic Aspects of the Electronic Administrative Service in the Municipalities In Bulgaria | 237 |
| Petya Emilova, Veselin Popov, Kremena Marinova, Margarita Sotirova, Martin Aleksandrov Digital Ecosystem of a Tourist Destination | 268 |
| Penka Shishmanova, Yordan Vasilev, Lyudmil Nestorov, Tanya Todorova, Aleksandrina Aleksandrova, Elitsa Petkova Readiness of Economics Students from Higher Schools in the North Central Planning Region for Realization on the Labour Market Under the Conditions of Digital Transformation | 301 |
| Andrey Zahariev, Galina Zaharieva, Margarita Mihaylova, Katya Ivanova, Margarita Nikolova The Digital Transformation of the Human Resources Management in Bulgarian Financial Enterprises | 335 |

СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”

АЛМАНАХ НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

ТОМ 31

**НАУКА, ЗНАНИЕ, ИНОВАЦИИ –
СИНЕРГИЯ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ**

Даден за печат на 20.02.2023 г., излязъл от печат на 29.03.2023 г.

Поръчка № 18837, тираж: 100 бр.

Издателство и печат: Академично издателство „Ценов”

Свищов, ул. „Цанко Церковски“ 11А

ISSN 1312-3815