



‘Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги’

**Проучване на български проект, съфинансиран
от ЕСФ
в рамките на изследването „Оценка на
напредъка на подкрепата на ЕСФ за публичната
администрация“**

ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Генерална дирекция "Заетост, социални въпроси и приобщаване"
Дирекция F — Инвестиции
Отдел F1: Политика и законодателство за ЕСФ и ФЕПНН

Контакт: DGEMPL F1
E-mail: EMPL-F1-UNIT@ec.europa.eu

Европейска комисия
В-1049 Брюксел

Изпълнено от РРМІ

РРМІ Group
Гедимино авеню 50
LT-01110 Вилнюс, Литва
www.ppmi.lt

За контакт:
Д-р Виталис Накрошис, тематичен експерт (Програмен мениджър в РРМІ)
vitalis@ppmi.lt

Проучване на проект, подготвено от г-жа Станка Делчева, национален експерт

Договор No VC/2018/0771, част от Рамков договор No VC/2017/0376 за предоставяне на услуги, свързани с прилагането на Насоките за по-добра регулация

**'Надграждане на
хоризонталните и централни
системи на електронното
управление във връзка с
прилагане на Единния модел
за заявяване, заплащане и
предоставяне на електронни
административни услуги'**

**Проучване на български проект, съфинансиран
от ЕСФ**

**в рамките на изследването „Оценка на
напредъка на подкрепата на ЕСФ за публичната
администрация“**

Europe Direct е услуга, предназначена да Ви помогне да намерите отговор на Вашите въпроси за Европейския съюз

Безплатен телефонен номер (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*). Предоставената информация е безплатна, както и повечето обаждания (въпреки че някои оператори, телефонни кабинни или хотели може да Ви таксуват).

ПРАВНО СЪОБЩЕНИЕ

Този документ е изготвен за Европейската комисия, но той отразява само възгледите на авторите и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в него информация.

Повече информация за Европейския съюз можете да намерите в интернет (<http://www.europa.eu>).

Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2020 г.

© Европейски съюз, 2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

Представяне на проекта	7
Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.....	8
Въведение: контекст на проекта.....	8
Проектиране и изпълнение на финансираня от ЕСФ проект.....	11
Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги", подкрепен от ЕСФ.....	11
Изпълнение на проекта, подкрепен от ЕСФ: основни развития и предизвикателства	12
Заклучение: резултати, извлечени поуки и роля на финансовата подкрепа на ЕСФ.....	19
Основни резултати.....	19
Извлечени поуки.....	22
Роля на подкрепата на ЕСФ.....	22
Използвани източници.....	23

СПИСЪК НА ФИГУРИТЕ

Фигура 1. Статистическа информация за използване на RegiX към юни 2019	16
Фигура 2. Правителствен портал за услуги и информация	18
Фигура 3. Брой на заявките към основните регистри, поддържани от администрацията ...	20
Фигура 4. Потребители с най-голям брой заявки към основните регистри, поддържани от администрацията	20

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПРОЕКТА

НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРИЛАГАНЕ НА ЕДИННИЯ МОДЕЛ ЗА ЗАЯВЯВАНЕ, ЗАПЛАЩАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Оперативна програма	Оперативна програма "Добро управление" 2014-2020, Приоритетна ос 'Административно обслужване и е-управление', Специфична цел 1.2: "Увеличаване на достъпните за гражданите и бизнеса услуги, предоставяни по електронен път" и Приоритетна ос "Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса"
Бенефициент	Държавна агенция "Електронно управление" (ДАЕУ)
Целеви групи	Администрацията на Държавна агенция "Електронно управление"; административни органи и администрации на централно и териториално ниво; потребители на административни услуги
Период на проекта	12 декември 2018 - 31 декември 2021 (36 месеца)
Бюджет	3,579,035.83 евро (принос на ЕСФ: 3,042,180.8 евро)
Ръководител на проекта (електронен адрес)	Николай Минеv, Ръководител екип, директор на Дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“, ДАЕУ (n.minev@e-gov.bg)
Партньори	Министерство на икономиката, Министерство на туризма и две изпълнителни агенции в областта на транспорта – Морска администрация и Автомобилна администрация
Интернет страница на проекта/организацията	https://egov.bg

Проучването е направено в рамките на проекта „Оценка на напредъка на подкрепата на ЕСФ за публичната администрация“, чието изпълнение е възложено от Генерална дирекция „Заетост, социални въпроси и приобщаване“ на Европейската комисия. Целта на проекта е да представи конкретни случаи на финансирана от ЕСФ реформа на публичната администрация и инициативи за изграждане на капацитет, както и да покаже ролята на финансовата подкрепа на ЕСФ за публичната администрация за целите на отчетността.

Този доклад представя историята на проекта „**Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги**“, като разглежда контекста и целта му; характеристики на екипа, който го изпълнява; основни предизвикателства и трудности, срещани по време на изпълнението; ключови развития по време на процеса на изпълнение; постигнати резултати и въздействия; както и извлечени поуки и приносът на ЕСФ.

НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРИЛАГАНЕ НА ЕДИННИЯ МОДЕЛ ЗА ЗАЯВЯВАНЕ, ЗАПЛАЩАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Въведение: контекст на проекта

Развитието на електронното управление (е-Управление) и електронните административни услуги (е-Услуги) е приоритет на няколко български правителства в периода след 1998 г. Навлизането на модерните информационни технологии в управлението е включено като тема в първата Стратегия за изграждане на модерна публична администрация в Република България (1998), както и в първата Стратегия за електронно управление, приета през 2002 г. Някои от мерките са изпълнявани с финансовата подкрепа на Програма ФАР, както и с подкрепата на ЕСФ чрез ОП "Административен капацитет" (ОПДУ) в периода 2007-2013 и ОП "Добро управление" (ОПАК) 2014 -2020.

Въпреки категоричният фокус, поставян през последните 20 години върху въвеждането и развитието на електронното управление, ясното формулиране на политиката в тази област и най-вече нейното изпълнение имаха ограничен напредък до 2015. В опит за осигуряване на прогрес, отговорностите за това бяха възлагани на различни министерства и агенции. През 2001 г. координацията на изпълнението на политиката е възложено на министъра на държавната администрация, подпомаган от Координационният център за информационни, комуникационни и управленски технологии. От 2005 г. функциите са разделени между Министерството на държавната администрация и административната реформа и Държавната агенция за информационни технологии и съобщения. Между 2009 г. и 2015 г. развитието на електронното управление е съсредоточено в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, включително в Изпълнителна агенция "Електронни съобщителни мрежи и информационни системи" (създадена през 2009 г.). В същото време Съветът за административна реформа и Администрацията на Министерския съвет бяха отговорни за политиката за предоставяне на административно обслужване, която включва и електронните услуги.

За целите на това проучване под "административна услуга" се разбира всяко взаимодействие между администрацията и гражданите или бизнеса, при което администрацията изисква или предоставя документи, удостоверяващи факти или наличие или отсъствие на права и задължения, или по друг начин отговарящи на законните интереси на гражданите или бизнеса. Заявяването, изпълнението и доставката от разстояние на административни услуги по електронен път е дефинирано от нормативната уредба¹ като "електронна административна услуга" (ЕАУ) – издаване на различни удостоверения, предоставяне на информация, справки, подаване на изисквани документи (данъчни декларации, справки и информация по регулаторни режими и др.).

В периода след 2007 г. и с финансовата подкрепа на ЕСФ са реализирани множество проекти за внедряване на електронни услуги в отделни администрации, предимно общински, както и няколко големи проекта за разработване на електронни услуги, изпълнявани от Министерството на транспорта, информационните технологии и комуникациите. Въпреки това тези услуги, както и разработените на централно ниво

¹ Чл.8 ал.1 от Закона за електронното управление

елементи на електронното управление (като RegiX – средата за междурегистров обмен) не успяха да заработят интегрирано. Работещото електронно управление обаче изисква наличието на единна, взаимнообвързана екосистема, основана на оперативна съвместимост и лесен електронен обмен на информация между отделни институции, услуги и бази данни, което отсъства в България. Резултатът, вместо налична мрежа от услуги, са по-скоро отделни „електронни острови“, между които има твърде малка връзка². Причините са комплексни, но до голяма степен са свързани със състоянието на регистрите и масивите от данни, поддържани от администрацията.

В основата на електронното управление стоят базовите регистри, които се използват от правителствата за автоматично валидиране или извличане на данни, свързани с гражданите или бизнеса³, и които трябва да могат да комуникират помежду си. Инвентаризацията, проведена през 2018 в рамките на проект ТМАО, финансиран от ОПДУ (виж отделно проучване на РАРА), показва, че все още съществен проблем са "неговорещите" помежду си регистри и масиви от данни – не малка част от тях не са цифровизирани, както и не са планирани по начин, който позволява съвместно ползване и лесно, автоматизирано извличане на данни. Съществен проблем е че администрацията, която следва да поддържа и предоставя услуги в електронен вид, често не разбира как работят административните услуги и защо е добре да бъдат развивани. На места има и известно противопоставяне на въвеждането на електронното управление, доколкото това означава промяна в начина на работа, който администрацията е изградила преди години, както и "изпускане" на контрола при съвместната работа с други администрации при предоставяне на комплексно административно обслужване (виж проучването ТМАО на РАРА). Ограниченият капацитет има различни измерения – както невъзможност за прилагане на разработваните модули (или "неправилна" употреба), така и невъзможност за упражняване на качествен контрол на изпълнението и поддръжката на технологичната част, извършвани от външни доставчици.

Ниските нива на технологична готовност на отделните администрации и ограничените възможности за привличане на професионалисти от ИТ сектора също са фактори, ограничаващи практическата реализация на електронното управление. Все още е налице тенденцията компютрите от висок клас да са съсредоточени в централните администрации независимо от факта, че основният доставчик на административни услуги са общинските администрации⁴. Темата за „технологичния дефицит“ е много значима - технологиите се развиват динамично, включително в областта на електронното управление, а това означава, че вече изградените електронни системи остаряват и се превръщат в пречка за развитието или интеграцията на нови системи и услуги. Същото се отнася и за хардуера и софтуера в администрацията.

Често срещан аргумент за отлагане или забавяне на въвеждането на електронното управление от страна на администрацията е съмнението дали електронните административни услуги биха имали достатъчно потребители. Наистина, различни проучвания през последните 3 години показват, че делът на ползващите електронни услуги все още е твърде нисък, но трябва да бъде отчетено и че той се е увеличил от 4,5% в края

² Виж: <https://blog.bozho.net/blog/3167>

³ European Commission (2017), 'Quality of Public Administration A Toolbox for Practitioners'.

⁴ Отчет за състоянието и годишен план за развитие и обновяване на информационните ресурси в администрацията и информационните ресурси на единната електронна съобщителна мрежа на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност, август 2018

на 2017 г. до близо 10% през 2019 г.⁵. В същото време над 72% от домакинствата в България имат достъп до интернет в домовете си⁶. При анализа на тези данни обаче трябва да се има предвид, че хората ползват най-често услуги, предоставяни от общините, докато на практика действащите електронни услуги към момента по-скоро са съсредоточени в централната администрация⁷. В същото време дефицитите в електронното управление не съществуват само по отношение на предоставянето на административни услуги и служебния обмен на информация между администрациите ("вътрешни" административни услуги). "Електронното здравеопазване" (е-Здраве) е все още само на хартия - не са въведени електронните рецепти, а съществуващите електронни здравни досиета са с твърде ограничена информация.

На фона на тези последователни неуспехи след 2014 г. е налице ясна политическа воля за преодоляване на забавянето и практическо осъществяване на работещо електронно управление. Отчетено е⁸, че през последните 15 години отделните администрации провеждат некоординирани политики по електронизиране на услугите си и градят собствен капацитет и инфраструктура, обслужващи предимно собствените им вътрешни нужди. Това определя и необходимостта от централизиране на усилията по въвеждане на електронно управление в единна структура, което да елиминира дублирането на инфраструктура и на системи в администрациите, да осигури ясни правила за допустимост на проектите за електронно управление и да оптимизира съществуващите процеси в администрацията.

През 2016 г. с изменения в Закона за електронно управление⁹ е създадена Държавна агенция "Електронно управление" (ДАЕУ) с функции по издаване, налагане и контрол на политики, правила и добри практики, стратегическо планиране и законодателни инициативи, бюджетно програмиране и контрол, координация на секторни политики и секторни и междуведомствени проекти и по поддържане на централизирани регистри за нуждите на електронното управление, развитие на информационни центрове, "държавен хибриден частен облак"¹⁰ и комуникационната мрежа на държавната администрация. За първи път се създава структура със силни правомощия в областта на електронното управление и информационните и комуникационните технологии (ИКТ), включително за издаване на задължителни разпоредения и указания до всички администрации. ДАЕУ има редица правомощия по налагане на единни политики, стандарти и типови изисквания по отношение закупуването на активи, разработката на информационни системи и приоритизирането при електронизацията на услуги, както и правомощия и функции за изграждане и поддръжка на споделена инфраструктура (споделени информационни ресурси на е-управление) от които да се възползват всички държавни органи с цел постигане на икономия от мащаба.

⁵ Виж: <https://www.mediapool.bg/pod-5-ot-balgarite-polzvat-administrativni-e-uslugi-news273382.html>; <https://www.e-gov.bg/bg/media/19>

⁶ According to National Statistical Institute data for 2018.

⁷ Виж: <https://blog.bozho.net/blog/3167>

⁸ Draft motives to draft Law amending the Law for Electronic Governance, published on 01/10/2015, <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=1830>

⁹ Published in State Gazette, issue 50 of 2016.

¹⁰ Държавният хибриден частен облак (официално наименование) е високоустойчива облачна инфраструктура, разположена в два центъра за данни (основен и огледален), и включва Контролно-технически център на електронното правителство и Център за обработка на данни. Той предоставя инфраструктура като услуга и е „хибриден облак“ по своята същност.

Проектиране и изпълнение на финансирания от ЕСФ проект

"Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги", подкрепен от ЕСФ

С финансовата подкрепа на ЕСФ през 2007-2013 г. са реализирани няколко големи проекта за разработване на електронни услуги, изпълнявани от Министерството на транспорта, информационните технологии и комуникациите. В рамките на тези проекти:

- съществуващите електронни услуги и разработените информационни ресурси на е-управлението са анализирани, надградени и приоритизирани;
- е разработен референтен модел на информационната архитектура на централните и общински администрации¹¹;
- е развита съществуващата централна система за електронно управление¹² чрез създаването на регистър за електронна идентичност на потребителите;
- е разработена единна среда за обмен на електронни документи (ЕСОЕД) и е въведена централизирана система за документооборот;
- е изградена централизирана система за информационна сигурност, наблюдение и управление на оперативната съвместимост¹³.

Последните три големи проекта¹⁴ изградиха ключови модули на е-управлението:

- Е-валидиране на електронни документи и печат на електронни документи;
- Е-връчване на електронни документи;
- Актуализиране на българската национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в органите на изпълнителната власт;
- Публикуване на регистрите на публичната администрация в RegiX за осигуряване на вътрешен достъп и свързване на секторните информационни системи на държавната администрация към тези регистри.

Обхватът на тези проекти включва основните елементи, необходими за развитието на е-управлението. На практика обаче през 2017 г. екипът на новата агенция (ДАЕУ) се изправя пред предизвикателството да реши как да продължи развитието на този процес с оглед наличните инструменти и идентифицираните нужди. В новия програмен период 2014-2020 г. преодоляването на предизвикателствата пред въвеждането на електронно управление е приоритет на националните стратегически документи в областта на администрацията и електронното управление, както и на ОПДУ. В този контекст ДАУЕ става бенефициент на един от ключовите хоризонтални проекти в това отношение – "Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги" (проект DevdGovUM) в партньорство с Министерството на икономиката,

¹¹ Проект BG051PO002-3.1.03-0001-C0001/ Развитие на административното обслужване по електронен път.

¹² Проект BG051PO002-3.2.02-0001-C0001/ Подобряване на административното обслужване на потребителите чрез надграждане на централните системи на електронното правителство.

¹³ Проект BG051PO002-3.2.05-0001-C0001/ Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед на усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса.

¹⁴ Виж бележки 9, 10 и 11.

Министерството на туризма и две изпълнителни агенции в областта на транспорта – ИА "Морска администрация" и ИА "Автомобилна администрация".

Планирането на проекта е резултат от направения анализ на състоянието в областта и на оценените нужди от развитие на хоризонталните системи така, че да позволят оперативност и свързване на администрациите, при готовност от тяхна страна, за целите на е-управлението с оптимални срокове и ресурси.

Проектът има за цел създаването на необходимите условия за функциониране на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ), който ще:

- подобри достъпа до електронни административни услуги (ЕАУ);
- направи преход към предоставяне на комплексно административно обслужване (виж проучването ТМАО); и
- намали административната тежест за гражданите и бизнеса при взаимодействието им с административните органи и техните структури.

Официално изпълнението на проекта DevdGovUM започва през декември 2018 г. и трябва да приключи през декември 2021 г. Предвидено е изпълнението на 12 дейности:

1. Разработване на стандарт, правила и процедури, свързани с прилагането на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги;
2. Разработване на система за управление на електронни форми (е-Форми) за заявяване на ЕАУ и интеграция с хоризонталните системи на електронното управление;
3. Надграждане на системата за е-Автентикация (еАвт);
4. Надграждане на системата за е-Връчване;
5. Надграждане на системата за е-Плащане;
6. Надграждане на интеграционната шина за достъп и управление на ИТ услуги и данни;
7. Надграждане на системата за междурегистров обмен (RegiX);
8. Надграждане на Единния портал за достъп до електронни административни услуги;
9. Разработване на електронни форми за ЕАУ. Интеграция на информационните системи на структури на държавната администрация с хоризонталните системи на е-управление;
10. Закупуване на лицензи, необходими за функционирането на Единния модел;
11. Обучение на служители от държавната администрация за работа с хоризонталните системи на е-управлението; и
12. Популяризиране на възможностите за използване на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ.

Изпълнение на проекта, подкрепен от ЕСФ: основни развития и предизвикателства

В периода август 2016–ноември 2018 г., преди официалното подписване на договора за финансиране на проекта от ОПДУ, екипът на ДАЕУ със собствени експертни ресурси е разработил основата, върху която стъпва цялото изпълнение. Николай Минев, ръководител на екипа, казва че е привърженик на еволюционното развитие на моделите, системите и

услугите, а не на поредните революционни стъпки, които по-скоро биха увеличили безредието и хаоса в областта. Като директор на дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“ в ДАЕУ от началото на 2017 г. той определя като своя първа цел бързо постигане на яснота какви системи и услуги са създадени с помощта на финансиране по различни проекти и програми и по какъв начин да бъде постигната целевата стойност на един от основните индикатори на ОПДУ за 2018 – "150 работещи административни услуги".

Към началото на 2017 г. в българската администрация са налични 7 информационни системи и модели в различа фаза на завършеност и готовност. Въпросът е как тези седем компонента да бъдат интегрирани и въведени в ефективна експлоатация. Отговорът е разработеният „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги“¹⁵. Документът описва необходимите стъпки за целенасоченото и поетапно реализиране на модела и свързаните с него изисквания към необходимата ИТ инфраструктура. Предвижданията са в пълно съответствие с визията за електронно управление в Република България до 2020 г.

Така, работата по проекта на практика започва година и половина по-рано от официалната дата на сключване на договора за финансиране, а в първоначалния етап дирекцията разполага със съвсем малоброен екип от 3-4 души. Николай Минев вижда осигуряването с експерти на процеса като един от основните проблеми пред проекти и реформи с подобен обхват и обем. По неговите думи не е възможно при ниско заплащане на експертния труд подобни системи и проекти, струващи милиони левове, да бъдат управлявани ефективно. Въпреки че България е известна с ИТ специалистите си и в последните години е призната като център за развитие на информационни услуги в европейски и световен мащаб, това носи и значителни негативи за изграждането на електронното управление. Нивото на търсене на ИТ специалисти в частния сектор не спада, заплащането е значително, и в резултат желаещите да работят в администрацията, където заплащането изостава далеч зад това в частния сектор, никак не са много. Въпреки това, в момента експертите в дирекцията са над 30, а в свое изказване председателят на ДАЕУ Атанас Темелков¹⁶ е изразил мнението, че въвличането на възможно най-много експерти от агенцията при разработване на цялостната архитектура на електронното управление е подход, който към момента осигурява по-голяма устойчивост на знанието и експертизата, отколкото разработването на елементите от външни компании. Използването на вътрешна експертиза е и подходът, използван при осъществяване на ключови дейности от проекта, особено при разработването на Единния модел и на е-Формите за предоставяне на електронни административни услуги.

Сред важните решения, които екипът на проекта е трябвало да вземе в хода на изпълнението на дейностите е и това, на каква технология да се стъпи при надграждането на съществуващите и разработването на новите системи. Става дума за възможността да бъдат наложени стандарти за използване на еднакви средства и инструменти.

Възприемането на цялостен подход при реализацията на дейностите също е от особено значение за успеха. Николай Минев вярва, че този подход трябва да бъде насочен към потребностите на гражданите и бизнеса и че само фокусът върху нуждите на потребителите ще възвърне доверието в институциите. Решения, които пряко засягат навременното и качествено управление на дейностите в рамките на проекта, са свързани и с това до каква степен да бъдат използвани външни доставчици поради високия риск, когато капацитетът

¹⁵ Виж: <http://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/home>

¹⁶ Виж: <https://www.e-gov.bg/bg/media/19>

за управление на договори е ограничен. Тези решения са отразени при надграждането и разработването на всяка една от дейностите в проекта, представени на следващите страници.

Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)¹⁷

Единният портал е единна точка за достъп и информация до всички налични ЕАУ, условията за тяхното ползване както за гражданите и бизнеса, така и за администрациите и институциите, за разработчиците на софтуер и специалисти по интеграция на различни функционалности. Съдържа модул за **централизирано заявяване** на електронни услуги с възможност на избор на конкретна услуга от конкретна администрация. Модулът **Моето пространство** представлява личен профил на всеки потребител – институционален, бизнес или физическо лице, където могат да се съхраняват документи, има пълно копие от комуникацията с различни институции, протекла през портала, резултатите от изпълнени ЕАУ и др.

Система за електронна автентикация (еАвт)

Важен елемент за работата на Единния модел е системата за електронна автентикация на лицата при достъп до ресурсите на електронното управление. Тя осигурява защита и неприкосновеност на личния живот и защита на идентификационните данни чрез използване на утвърдени стандарти. До момента не е налична електронна автентикация за гражданите. Системата е в процес на разработване и се очаква да бъде въведена постепенно по време на редовната подмяна на личните карти.

Системата предоставя услуга за интегриране в/използване от други системи и услуги. Работи с три основни схеми за достъп до ЕАУ:

- *Идентификация с Квалифициран електронен подпис (КЕП)* – всички ЕАУ са достъпни с КЕП. Издава се от доставчик на удостоверителни услуги при представяне на документ за самоличност и заплащане на такса. Представлява физическо устройство (обикновено USB флаш) и е валидна от една до три календарни години от датата на издаване. През последните година-две бяха въведени и облачни КЕП услуги, които са достъпни чрез лично мобилно устройство. КЕП се използва главно от бизнеса и от много малка част от гражданите.
- *Идентификация с Персонален идентификационен код (ПИК)* – издаван от Националната агенция за приходите, Националния осигурителен институт или общините. Идентификационната схема е създадена с цел разширяване на достъпа на гражданите до ЕАУ. Представлява идентификация с потребителско име и парола, като за потребителското име се използва стандартен идентификатор, обикновено единен граждански номер (ЕГН)/личен номер на чужденец (ЛНЧ), а за парола специфичен ПИК. Като допълнително ниво на сигурност е включено изискването ПИК да бъде заявяван и получаван лично при представяне на документ за самоличност. Значителен брой ЕАУ са достъпни с ПИК. Всяка администрация може да реши кои услуги трябва да бъдат предлагани с достъп чрез ПИК и за кои се изисква КЕП.

¹⁷ Виж: <https://egov.bg>

- *Регистрация с име и парола, потвърдена чрез валидна електронна поща; Осигурява достъп до най-малко чувствителните ЕАУ като искания за достъп до информация, участие в обществени консултации, предоставяне на обратна информация и други.*

Нови видове автентикация се добавят, когато станат достъпни. Налично е също и удостоверяване на име и парола. Протоколът е съвместим с европейските изисквания за електронна идентификация и автентикация (eIDAS регулация). Всяка администрация решава какво ниво/тип за удостоверяване да използва за предоставяне на ЕАУ.

Система за управление на електронни форми (е-Форми)

Системата за е-Форми е създадена в рамките на проекта. Използван е продукт на Adobe, който има няколко предимства:

- Работи без проблеми с КЕП, тъй като е десктоп приложение.
- Позволява създаване на форми от екипа на проекта без необходимост от външно възлагане.
- Има добро ниво на сигурност. Непопълнената форма е подписана с КЕП на ДАЕУ и по този начин е защитена от модификации (всяка модификация на оригинала би "развалила" подписа на ДАЕУ). Попълнената форма е подписана с КЕП на подателя и го идентифицира.

При разработването на е-Формите е използвана почти изцяло вътрешна експертиза на екипа на дирекцията. Николай Минев разказва, че този подход е довел и до добавена стойност при изпълнението - получил се е ефект на състезателна мотивация между експертите, подхранван от видимите резултати при създаване на всяка конкретна форма. По този начин успешно са достигнати и заложените като индикатор за изпълнение електронни форми за 150 услуги.

Е-Формите са пример за решенията, които екипът е трябвало да вземе за това какви технологии трябва да бъдат използвани при отделните системи. Например е-Формите, както са реализирани в момента (PDF), са решение за настоящия момент и вероятно ще се променят съществено в бъдеще като технология и функционалност. По мнението на Явор Марков, ИТ експерт с опит в проектирането и изпълнението на информационни системи в администрацията, предимството на това решение е, че то е сравнително широко разпространено (използва се например в Participant Portal на Хоризонт 2020 на ЕК), осигурява необходимото ниво на сигурност и позволява на ДАЕУ да упражнява пълен контрол върху набора от достъпни услуги и да ги разширява с или без външно възлагане. Решението позволява интеграция с други системи чрез обмен на структурирани текстови данни, запазени във формуляра.

Обработката на ЕАУ трябва да бъде извършена от Административната информационна система (АИС - електронна система за управление на документи) на съответната институция, която предоставя ЕАУ. Това са стандартизирани и сертифицирани системи, разработени от търговски субекти. Понастоящем АИС нямат вградена възможност за автоматично четене на попълнените е-Форми, доставени от централизираната система за управлението им. Трябва да бъде разработен допълнителен ресурс за интеграция (конектор от система към система) от производителите на АИС и закупен от институциите.

Този проблем е идентифициран като препятствие от Венцислав Кожухаров, експерт на Националното сдружение на общините в Република България (НСОРБ). На практика попълнената форма може да достигне до дадена институция чрез системата за е-Връчване, но е необходим „конектор“ за да може да „влезе“ автоматично. За повечето институции решението изисква поддържане на идентични формуляри и настройки на поне две места – в профила на институцията в ЕПДЕАУ и на сайта за е-Услуги на съответната институция, ако вторият се поддържа. Това може потенциално да бъде източник на затруднения. В тази връзка експертът на НСОББ обърна внимание, че формите за предоставяне на ЕАУ за много общински услуги не са нормативно стандартизирани, т.е. всяка община може и прави свои форми, различаващи се в известна степен от тези на други общини.

RegiX¹⁸

Едно от условията за предоставянето на комплексни административни услуги (виж проучването ТМАО) за гражданите и бизнеса е създаването на вътрешни ЕАУ. Възможността за предоставяне на тези услуги е реализирана чрез средата за междурегистров обмен (RegiX), която прави възможен интерфейс за автоматизирано подаване и предоставяне на информация между администрациите и регистрите, включени в RegiX. Разработените компоненти осигуряват свързване на информационните системи на администрациите. По този начин всяка администрация, която търси информация за граждани или бизнес, може автоматично да извлича данни, съхранявани от други администрации от регистри, включени в RegiX. Сред тези регистри са Национална база данни „Население“, регистър БУЛСТАТ, Имотен регистър, Търговски регистър, Регистър на задълженията към митническата администрация, Регистър на вписаните администратори на лични данни, Регистър на българските документи за самоличност, Единен регистър на чужденците, Регистър на средните училища и детските градини, Регистър на дипломите и свидетелства за завършено основно и средно образование и придобита степен на професионална квалификация, Регистър на производствата по несъстоятелност, Регистър на задължените лица и др. Към март 2019 г. са свързани 65 основни регистъра, администрирани от 25 централни администрации - министерства и изпълнителни агенции. Реализирани са 168 служебни електронни услуги/справки към регистрите¹⁹.

Фигура 1. Статистическа информация за използване на RegiX към юни 2019

Консуматор	Регистър	Бр. заявки
Министерство на финансите	Агенция "Митници" - Регистър на задълженията към митническата администрация (РЕЗМА)	446915
Агенция за социално подпомагане	Министерство на регионалното развитие и благоустройството - Класификатор на недвижимите и постоянните адреси	154296
Министерство на вътрешните работи	Изпълнителна агенция "Автомобилна администрация" - Регистър на издадените разрешения по чл. 2, на преобладавателите на комисииите, извършващи превозите, и на техниките опашности	101471
Министерство на вътрешните работи	Агенция по вписванията - Търговски регистър	91306
Агенция за социално подпомагане	Национална агенция за приходите - Регистър на уведомленията за трубовите дозовори и уведомления за промяна на работодател	84210
Национална следствена служба	Министерство на регионалното развитие и благоустройството - Национална база данни "Население"	77312
Агенция за социално подпомагане	Министерство на регионалното развитие и благоустройството - Национална база данни "Население" - данни за семейно положение	45103
Кредитно ЕАД	Министерство на вътрешните работи - Регистър Български документи за самоличност	38571
Агенция за социално подпомагане	Национален осигурителен институт - Регистър на пенсионерите	31687
Министерство на вътрешните работи	Изпълнителна агенция "Автомобилна администрация" - Регистър на издадените разрешения по чл. 2, на преобладавателите на комисииите, извършващи превозите, и на техниките опашности	31448

Източник: <https://regix-service.egov.bg/statistics.xml>

¹⁸ Виж: <https://regix-service.egov.bg/>; <http://regixaisweb.egov.bg/RegiXInfo>

¹⁹ Виж: <https://e-gov.bg/bg/143>

Система за електронно плащане (е-Плащане)²⁰

Системата представлява среда за електронни плащания, която регистрира всички електронни плащания, свързани с предоставяне на ЕАУ, създава електронни платежни документи и осигурява възможност за плащането им по избран от потребителите (гражданите и бизнеса) начин. Целта е на потребителите да бъдат предложени различни възможни начини на плащане и да се автоматизира процеса по уведомяване на администрацията за тези плащания. Така значително ще се намали времето, необходимо за предоставянето на всяка услуга и ще се избегнат грешки, предизвикани от човешка намеса. Съдържа и Единен виртуален POS терминал.

Има две основни схеми за онлайн разплащане: напълно централизирана и децентрализирана от институцията.

Екипът на проекта изразява предпочитания към изцяло централизирания подход. Той се състои от единен виртуален POS терминал, работещ с главна сметка на Българската народна банка (БНБ), която пренасочва плащанията към съответните (под)сметки на институциите, предоставяйки ЕАУ.

Редица институции имат опит с използване на институционални банкови сметки в търговските банки, чрез които събират такси за предоставяне на хартиени административни услуги. Някои са внедрили и виртуални POS терминали за плащане на административни услуги. Според Николай Минев се е наложило екипът да убеждава ръководството на Министерството на финансите, че за целите на електронното плащане на ЕАУ е допустимо отделните институции да имат сметки в търговски банки, а не само в БНБ, както и да бъдат обслужвани от отделни виртуални POS терминали.

Поддържат се и други (неелектронни) видове плащания с предварително генерирано от системата електронно платежно нареждане. По този начин се позволява проследяване и автоматична обработка на всички плащания (ако човек генерира електронно платежно за плащане с банков превод и след това го плати на каса на банка, системата знае къде трябва периодично и автоматично да проверява дали плащането е извършено).

Система за електронно връчване (е-Връчване)²¹

Системата за електронно връчване дава възможност за удостоверяване на времето на изпращане на документи и съобщения от изпращача; удостоверяване на времето на получаване на документи и съобщения от получателя, сигурност и защитеност на комуникацията; доказателствена тежест на комуникацията, гаранция за автентичност на обменените документи. Системата е стандартизирана като „електронна препоръчана поща“ - с удостоверяване на време на доставка.

В началото на 2017 г. системата за електронно връчване е имала 3 тестови потребителя. През юни 2019 г. потребителите са над 18 000, сред които лекари и медицински практики, които могат да използват системата при комуникацията си с Националната здравна каса. Системата също така позволява на потребителите да комуникират с Националния инспекторат по образование, училища, детски градини, централни и местни администрации, включително кметства и търговски дружества. Към средата на 2019 г. общинските администрации са по-слабо активни в използването на системата, като към средата на юни 2019 г. са регистрирани като потребители 68 общини (от общо 265).

²⁰ Виж: <https://pay.egov.bg>

²¹ Виж: <https://edelivery.egov.bg>

След въвеждане на нормативно задължение за нотариусите да уведомяват по служебен път общините за извършени имотни сделки на съответната територия системата се използва и от нотариусите, но само за онези общини, които също са регистрирани в нея.

Система за електронна оторизация (е-Отор)

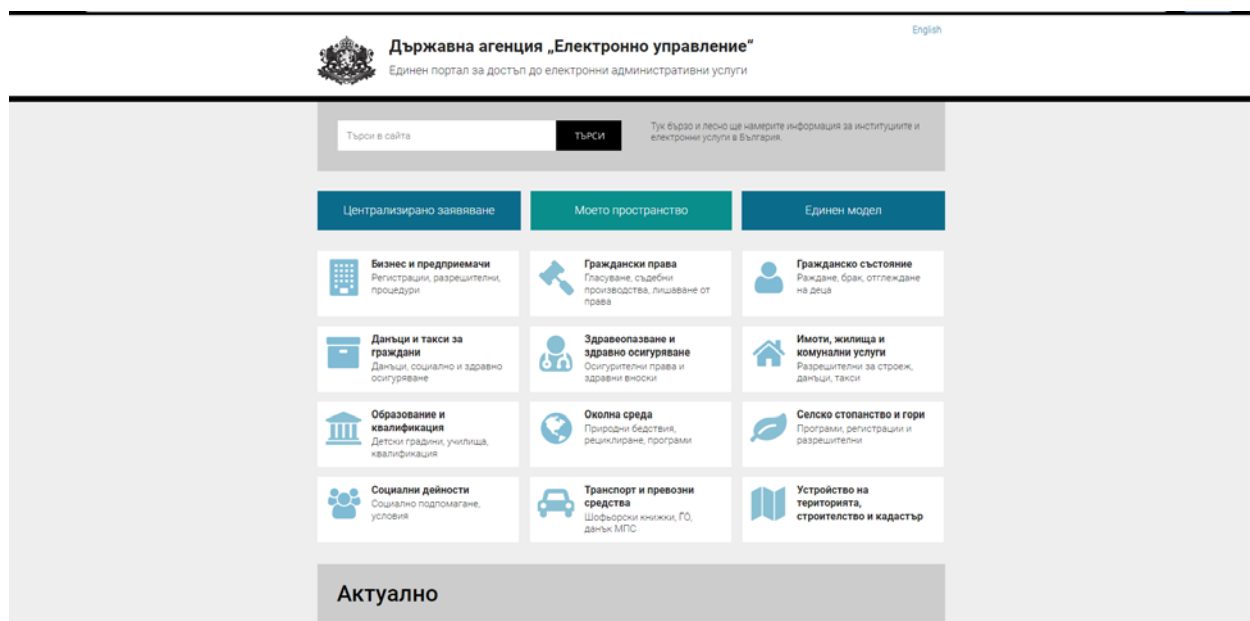
Системата за електронно оторизация, свързана с тази за електронна автентикация, е хоризонтална система, която определя кой до какви ресурси на електронното управление (ЕУ) да има достъп, като въвежда строги централизирани политики и единен контрол на достъп до ресурсите, с които оперира електронното управление. На практика чрез системата се гарантира, че отделните институции ще имат само нормативно определен достъп до регистри и информацията.

Федерирани (стандартизирани, типови) интернет портали

Предвидено е създаване на Обща методология и процедура за изграждане на нови федерирани портали на администрациите, както и Общи правила и процедури за взаимодействие между участниците в Единния модел и приобщаване на нови и/или съществуващи електронни административни услуги. До момента е обновена интернет страницата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги²², община Видин, Агенция "Митници", а в момента се работи и с Националната агенция по приходите.

Единният портал за достъп до ЕАУ предоставя информация за администрациите, гражданите и бизнеса (виж Фигура 2).

Фигура 2. Правителствен портал за услуги и информация



Източник: <https://egov.bg>

Порталът предоставя информация и за разработчици - техническа информация за интеграция, възможност за провеждане на тестове за съвместимост, гореща линия за

²² Виж: <https://egov.bg/wps/portal/en>

технологични въпроси, свързани с интеграция с компонентите на Единния модел, в това число електронни системи за управление на документи на институциите.

Индикаторите за изпълнение на проекта включват брой администрации, подкрепени за предоставяне на комплексно административно обслужване, брой поддържани електронни услуги за трансакции, брой обучени служители за работа с хоризонтални системи за електронно управление. Основните дейности по проекта все още са в процес на изпълнение, но постигнатото и възложените задачи на външни изпълнители осигуряват високо ниво на вероятност да бъдат постигнати заложените индикатори.

Заключение: резултати, извлечени поуки и роля на финансовата подкрепа на ЕСФ

Основни резултати

Въпреки че официално началото на проект е през декември 2018 г., предварителното изпълнение на големия обем дейности по оценка на съществуващите системи и планиране на тяхната съвместимост са осигурили значителен напредък в постигане на целите. До момента е активен Единният портал за достъп до електронни услуги и значително нараства активността в използването на отделните системи.

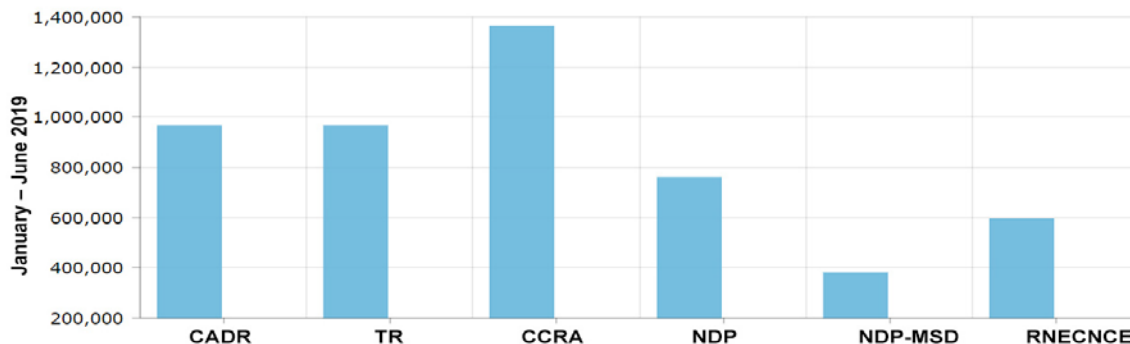
Използването на системата за е-Връчване е увеличено значително. Друг важен резултат е модернизирването на съществуващата система RegiX. Според Венцислав Кожухаров работата по проекта е „отключила“ процесите на електронно обслужване в общините.

Трудностите през предходния период на планиране включват различни нива на готовност за автоматизиран обмен на информация между отделните администрации и съответните поддържани от тях регистри. В момента се работи в посока осигуряване на стандартизирана среда за обмен между регистри независимо от конкретното им техническо решение по места.

Администрациите и общините се присъединяват към RegiX, когато имат готовност за това. Това отразява и споделеното от експерта на НСОРБ мнение, че все още са налице много големи различия в готовността на общините за работа с RegiX и предоставяне на електронни услуги. Наемането на външен изпълнител изисква наличие на финансов ресурс, което също често е проблем за по-малките общини. Въпреки това има водещи в използването на системите общини, с които се работи към момента. В началото на 2017 г. общите месечни трансакции са били около 90 000. През юни 2019 г. те са достигнали 2 милиона трансакции за месеца.

Статистиката за първото шестмесечие на 2019 г. показва предварителни тенденции в използването на RegiX. Министерството на финансите и Агенцията за социално подпомагане остават двете администрации с най-голям дял на заявките, последвани от Министерството на вътрешните работи и Агенция "Митници". Процентът на заявките се увеличава - броят на заявките за първото шестмесечие на 2019 г. на някои администрации е над общия им обем за 2018 г. (виж фигури 3 и 4).

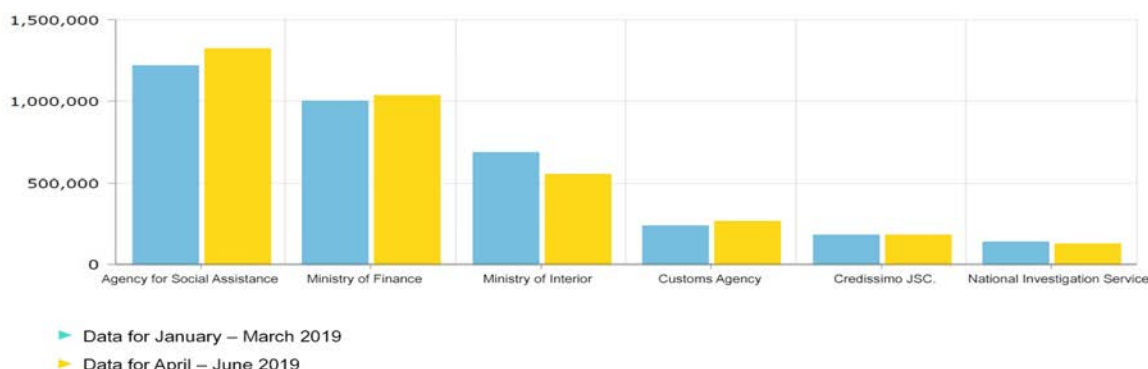
Фигура 3. Брой на заявките към основните регистри, поддържани от администрацията



CADR/РЗЕМА - Регистър за задълженията към митническата администрация; TR – ТР- Търговски регистър; CCRA/ КНПА –Класификатор на настоящите и постоянните адреси; NDP/НБДН – Национална база данни „Население“; NDP-MSD/ НБДНСП – Национална база данни „Население“ – данни за семейно положение; RNECNCE/ РУТДУПР – Регистър за уведомлението за трудовите договори и уведомления за промяна на работодател

Източник: Единен портал за достъп до електронни административни услуги

Фигура 4. Потребители с най-голям брой заявки към основните регистри, поддържани от администрацията



Agency for Social Assistance – Агенция "Социално подпомагане"; Ministry of Finance – Министерство на финансите; Customs Agency – Агенция "Митници"; Credissimo JSC – "Кредисимо" ЕАД; National Investigation Service - Национална разузнавателна служба

Източник: Единен портал за достъп до електронни административни услуги

Използването на възможностите за вътрешен достъп до информация в регистрите на други администрации от общините е все още ограничено. Мнението на общините е, че правилата за интегриране в RegiX са твърде сложни, нуждата им от такъв достъп е ограничена и процедурите за взаимодействие с друга администрация са много тромави.

Разработени са и е-Форми за предоставяне на над 150 електронни услуги, което е съществен принос към индикаторите за изпълнение на ОПДУ към 2018 г.

Според Явор Марков, ИТ експерт, развитието на системата за е-Автентикацията е много положителен фактор. Тя има допълнителното предимство че отговаря на изискване на ДАЕУ за достъп до системи на институции/ администрации по стандартизиран начин и че е съгласувана с международни стандарти като openID. Вграждането на модула за е-Автентикация в различни системи изисква усилие (ИТ ресурс), но има потенциала

постепенно да се превърне в стандарт. Надграждането на системата за е-Връчване също е много положително развитие. Тя прави за взаимодействието граждани/бизнес – административни органи това, което направи системата за електронен обмен на документи за вътрешния обмен между административни органи. Последната система, въведена задължително, се отчита като значим успех включително и от НСОРБ, като на общините се е наложило да заделят ресурс за обновяване на административните информационни системи. НСОРБ отчита, че общини, които имат по-интензивно взаимодействие с гражданите и бизнеса, са склонни да заделят необходимия ресурс, докато тези, които изпълняват по-малък брой ЕАУ, не бързат да предприемат стъпки в тази посока.

Системата за е-Плащане е значимо улеснение за гражданите и бизнеса, които могат да платят за ЕАУ от едно място в произволна администрация по множество различни начини – с виртуален POS терминал, с електронно платежно към банка и т.н.

Към момента обаче в администрациите има съществуващи решения, интегрирани с техните административни информационни системи, особено където са сключени индивидуални договори за виртуални POS от търговски банки или други доставчици на електронни услуги за плащане (например ePay.bg, PayPal и др.). Според НСОРБ такива локални решения има в 50%-60% от общините, което забавя приемането на централизираната система за електронно плащане.

Преходът към централизирана система изисква промяна на договорни отношения между институциите от една страна и търговските банки и доставчиците на услуги за електронно разплащане от друга. Ще бъде необходим и ИТ ресурс за интегриране на услугите по плащане.

В изпълнението на проекта са включени четири централни администрации - две министерства и две изпълнителни агенции, всяка от които е в напреднал етап на изграждане на компоненти за електронни услуги. Министерството на туризма например е планирало развитието на електронното управление за 2018 г. в своя програмен бюджет. През лятото на 2018 г. е договорено създаването на портал за електронно управление на министерството, който да бъде финансиран с бюджетни средства. Работата е приключила в края на 2018 г. Порталът дава възможност за осигуряване на самоличност на физическо или юридическо лице чрез стандартен КЕП и облачен електронен подпис. Това го прави лидер в предоставянето на облачни услуги за електронен подпис. През януари 2019 г. министерството подписа споразумение за партньорство с ДАЕУ за разработване на електронни форми. В рамките на проекта са разработени 25 електронни административни услуги за Единния портал, чиито електронни форми са напълно съвместими с тези, създадени на портала на Министерството на туризма. Проектът добави и виртуален POS терминал на министерството към Единния портал за онлайн плащания на електронни услуги. В момента продължава работата по интегриране на системата за електронно връчване за потребителите.

В процес на изпълнение са дейностите по надграждане на основните системи на Единния модел. От особена важност според Николай Минев е вече осигурената 365/24/7 поддръжка на работещите в настоящата си модификация системи. Въпреки че основните елементи на Единния модел работят и потребителите се увеличават динамично, дейностите за разгласяването им все още са отложени за следващия период от изпълнението на проекта.

Екипът е насочил вниманието си към гарантиране на сигурността на работата и проверка на възможностите за скалиране²³ на системите.

На практика всички системи, като елементи на Единния модел изискват интеграция (конектори) с административните информационни системи, която представлява процес, а не еднократна стъпка, тъй като и АИС, и компонентите на единния модел за предоставяне на ЕАУ се развиват. Администрациите с високи нива на използване на новите системи са естествени лидери при внедряването и вероятно ще заделят необходимия финансов/ ИТ ресурс дори и самостоятелно. По-малките администрации и особено общините ще имат нужда от финансово подпомагане.

Въздействието, което работещите елементи на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги ще окажат върху гражданите и бизнеса, ще е огромно. След години усилия ще бъде осигурена възможност за намаляване на ресурсите и усилията за получаване на административни услуги чрез отпадане на необходимостта от многократно посещаване на една или няколко администрации (често в различни населени места), включително и чрез преустановяване на практиките за изискване от гражданите и бизнеса на удостоверителни документи за информация, която вече е съхранявана в друга администрация.

Извлечени поуки

Процесите по изграждане и развитие на предоставянето на електронни услуги са двустранни и при всички случаи е необходим баланс на интересите и възможностите между потребителите и доставчиците на услуги. Също така трябва да се отчита и факта, че технологиите остаряват с времето. Затова работата на екипа е насочена към създаване на среда, която лесно може да се развива без изисквания за тежки задания за избор на външни доставчици. Това ще намали рисковете, произтичащи от ограничения в технологичния капацитет на администрациите и следователно ще подобри качеството на резултатите. Сериозно въздействие върху работната среда в администрацията ще окаже изясняването на ползите от цифровизацията и обучението на служителите в администрацията.

Бъдещите стъпки за развитие могат да бъдат насочени към това системата сама да насочва потребителите - тя знае кои са, какви нужди имат, какъв проблем трябва да решат в даден момент. Съществува и възможност за допълнително използване на системата за е-Автентикация от бизнеса, ако бъде изградено доверие в нея.

Роля на подкрепата на ЕСФ

В периода 2007-2013 г. ЕСФ, чрез ОП Административен капацитет, съфинансира значителна част от системите, стоящи в основата на изграждането на настоящия Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги. В периода 2014-2020 г. чрез ОП Добро управление, ЕСФ съфинансира надграждането на тези системи и реализацията на цялостния процес по предоставяне на електронни услуги, като разходите по проектирането, поддръжката и експлоатацията на системите се поемат от държавния бюджет.

²³ Скалируемостта на системата е способността и да поема по-големи обеми от данни, без това да нарушава нормалната (скорост на) работа. Често системите са замислени за определен порядък на обема информация и покачането на обема с 1-2 порядъка води до проблеми при използване на системата. Под обем се разбира както обема на данните, така и броят на потребителите, сървърите, филиалите, офисите и т.н.

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

Единен портал за достъп до електронни административни услуги, достъпен на:
<https://egov.bg/wps/portal/egov/home> (посетен: 15 август, 2019).

Информационна система за управление и наблюдение на фондовете на ЕС в България 2020, достъпен на: <http://2020.eufunds.bg/en> (посетен: 2 юли, 2019).

Проект BG05SFOP001-1.004-0001-C01 "Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги", достъпен на:
<http://2020.eufunds.bg/bg/5/0/Project/Details?contractId=SEjQH7gbiQI%3D&isHistoric=False> (посетен: 5 юли, 2019).

Проект на Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г., March 2019, достъпен на:
<http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=4223> (посетен: 5 юли, 2019).

Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2016-2020, достъпен на:
<https://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=&Id=203&y=&m=> (посетен: 2 юли, 2019).

Решение на Министерски съвет № 704 of 5 октомври 2018 за одобрение на мерки за трансформиране на модела за административно обслужване, достъпен на:
<https://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=&Id=258&y=&m=> (посетен: 10 юли, 2019).

Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 - 2020 г., достъпен на:
<https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=891> (посетен: 2 юли, 2019)

Delcheva, S. (2019), *Public administration characteristics in Bulgaria*. Unpublished report of the EUPACK2019 project.

HOW TO OBTAIN EU PUBLICATIONS

Free publications:

- one copy:
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- more than one copy or posters/maps:
from the European Union's representations (http://ec.europa.eu/represent_en.htm);
from the delegations in non-EU countries (http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm);
by contacting the Europe Direct service (http://europa.eu/europedirect/index_en.htm) or
calling 00 800 6 7 8 9 10 11 (freephone number from anywhere in the EU) (*).

(*). The information given is free, as are most calls (though some operators, phone boxes or hotels may charge you).

Priced publications:

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Priced subscriptions:

- via one of the sales agents of the Publications Office of the European Union (http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm).



■ Publications Office