



## Пилотен проект на електронен портал за административни услуги в Стара Загора

### Кратко представяне

**Държава:** България

**Отрасъл:** Публичен сектор

#### За клиента:

Област Стара Загора е разположена в централната част на Южна България и заема площ от 5 147 кв.км, с население от 390 000 жители, разпределени в 11 общини.

#### Първоначално състояние:

Жителите на Стара Загора ежедневно се нуждаят от административни услуги, които да са навременни, бързи и лесно достъпни.

#### Решение:

Областна администрация Стара Загора, Община Стара Загора и РДВР Стара Загора със съдействието на правителството на Република България и фирма ЦАПК Прогрес изграждат електронен портал за административни услуги в Стара Загора, базиран на технологии от Майкрософт.

#### Резултати и ползи:

- Качествени услуги и повишена производителност
- Ограничава бюрокрацията
- Спестява време и пари
- Граждански контрол

„Изграждането на портала за административни услуги за област Стара Загора е крачка напред в изграждането на е-администрация”

Мария Нейкова, Областен управител на Стара Загора

Област Стара Загора е разположена в централната част на Южна България и заема площ от 5 147 кв.км, с население от 390 000 жители, разпределени в 11 общини. Жителите на Стара Загора ежедневно се нуждаят от административни услуги, които да са навременни, бързи и лесно достъпни. За да постигне това и да подобри комуникацията между граждани, бизнес и администрация Областна администрация Стара Загора, Община Стара Загора и РДВР Стара Загора със съдействието на правителството на Република България и фирма ЦАПК Прогрес изграждат електронен портал за административни услуги в Стара Загора, базиран на технологии от Майкрософт. Първите услуги на портала дават възможност на фирмите и гражданите от областта да получат дубликат на акт за раждане, на разрешение за строеж, на заверено копие на акт за държавна собственост, както и да подадат жалби, сигнали, молби и предложения до РДВР Стара Загора.

Изграждането на интегрирана информационно-комуникационна и управленска среда в административните структури на територията на област Стара Загора е поредната стъпка за модернизирание на администрацията и подобряване на качеството на услугите на локално ниво, като част от изпълнението на ангажимента, поет пред ЕС за осигуряването на електронни услуги за гражданите.



## Първоначално състояние

Администрацията в цялото европейско пространство на ЕС е на път да се реструктурира изцяло към електронно обслужване и управление. Държавите от ЕС изпълняват програми, които имат срокове до 2005 - 2007 година да изградят изцяло т.нар. е-Правителство. Според ангажимент, поет от страната ни пред Европейския съюз, през 2005г. България трябва да има работещи 20 онлайн услуги - 8 за бизнеса и 12 за граждани, както и модернизирана администрация в рамките на програмата eЕurore+.

Поради нуждата от интегриране на структурите на централната и местната власт в обща мрежа се пристъпи към реализация на пилотен проект между институциите на локално ниво. Проект, който да е поредната крачка в посока модернизиране на администрацията и който да доведе до облекчени условия за бизнеса и гражданите при ползването на административни услуги, прозрачност на процедурите, повишаване ефективността на администрацията.

Българската администрация си поставя следните стратегически цели по отношение на електронния портал за административни услуги в област Стара Загора:

- Създаване на благоприятна среда за ефективно и прозрачно функциониране на местната администрация.
- Създаване на условия за бърз и ефективен достъп до услуги, извършвани от администрацията по електронен път.
- Осигуряване на онлайн достъп до информацията с цел съкращаване на разходите на гражданите и юридическите лица, намаляване на бюрокрацията и ограничаване на корупцията.
- Подобряване на координацията между звената в рамките на отделната администрация, както и между административните структури на централно и местно ниво.

## Решение

На 1 юни 2004г. бе поставено началото на пилотен проект на електронен портал за административни услуги в Стара Загора от три държавни институции – Областна администрация Стара Загора, Община Стара Загора и РДВР Стара Загора, както и от екип на фирма ЦАПК Прогрес.

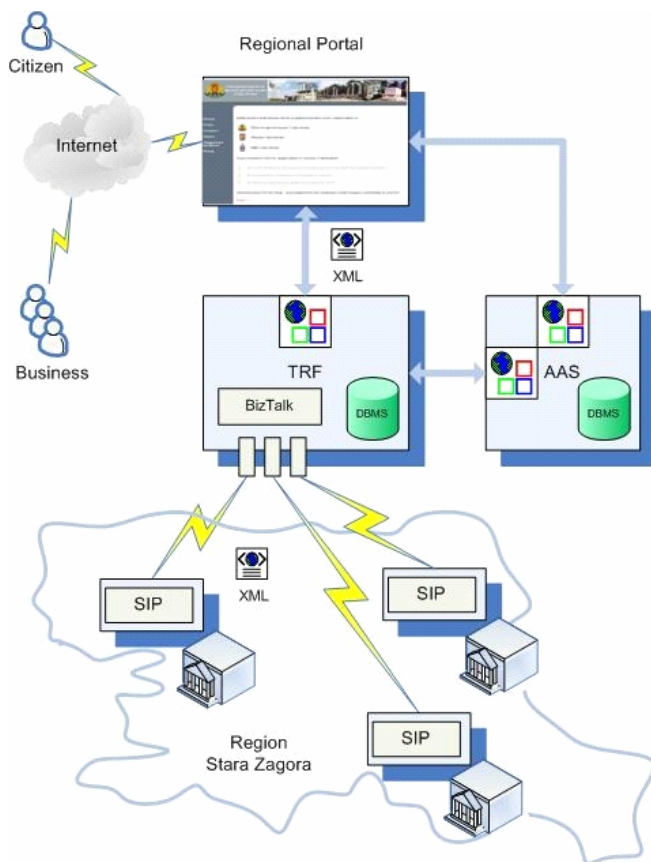
Три месеца по-късно, на 10 септември 2004г. пилотът на електронния портал за административни услуги в Стара Загора бе пуснат в действие с четири интернет базирани услуги – две интерактивни административни услуги на областно ниво и две услуги на общинско ниво, предоставени от:

- Областна администрация Стара Загора - издаване на заверено копие на акт за държавна собственост.
- Община Стара Загора с две услуги - издаване на дубликат на акт за раждане и издаване на дубликат на разрешение за строеж.
- РДВР Стара Загора - подаване на жалби, сигнали, молби и предложения до РДВР Стара Загора.

Използвайки най-новите продукти и технологии на Microsoft, както и натрупания опит и добрите практики от пилотния проект за електронно правителство, златният партньор на Майкрософт фирма ЦАПК "Прогрес" разработва система за предоставяне на онлайн административни услуги на територията на област Стара Загора. Решението е изцяло базирано на отворени стандарти и предлага достъп през Интернет до четири пилотни услуги предоставяни от Областна управа Стара Загора, община Стара Загора и РДВР Стара Загора.

Решението се базира на универсални софтуерни модули които успешно са използвани при пилотния проект за електронно правителство, като са направени подобрения по отношение на:

## Архитектура на решението



- **Достъпност на услугите:**
  - възможност за гражданите да използват дадени услуги, чрез регистрацията с име и парола;
  - разширена поддръжка на клиентски платформи при използването на цифров сертификат.
- **Използваемост на услугите:**
  - електронно подаване на заявления;
  - подробно проследяване на хода на обработка на заявленията.

На гражданите и фирмите се предоставя Регионален Портал, чрез който след регистрацията могат да подават електронни заявления към съответната държавна организация и да проследяват хода на тяхната обработка. Порталът е базиран на

Microsoft Windows Server™ 2003, Microsoft ASP.NET, Microsoft Internet Information Services (IIS) 6.0, Microsoft SQL Server™ 2000, Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server 2000 и е разработен с Microsoft Visual Studio® .NET 2003.

Система за автентикация и оторизация (AAS) осигурява основни функции свързани с регистрацията и идентификацията на потребителите, както и оторизацията на процеса по изпращане на електронни документи. Тя предоставя своите функции под формата на XML Web услуги, които се използват от Регионалния Портал и Системата за Маршрутизиране и Управление на Транзакциите (TRF). Подобно на портала AAS е базиран на Windows Server 2003, IIS 6.0, Microsoft Visual C#® .NET инструменти за разработка и SQL Server 2000.

Обменът на електронни документи между портала и съответната държавна институция се осъществява от Системата за маршрутизиране и управление на транзакциите (TRF). Тя предоставя Web услуга, която приема електронни документи и ги насочва по надежден и сигурен начин към съответната дестинация. Системата TRF е базирана на Microsoft BizTalk® Server 2002, работещ под Windows Server 2003.

Интеграцията с информационната система на институцията, предоставяща услуги се осъществява от Системата за интеграция (SIP). Базирана на новия BizTalk Server 2004, системата за интеграция автоматично проследява движението на подадените заявления и известява гражданите при настъпване на някаква промяна.



„Електронният портал за административни услуги в област Стара Загора разкрива нови възможности за взаимодействие между областната и общинска администрация, гражданите и бизнеса”

Мария Нейкова  
Областен управител на Стара Загора

## Резултати и ползи

Според глава „Интерактивни услуги за населението” от плана за eEurope 2005 на Европейската Комисия до края на 2004г. страните членки на Европейския Съюз трябва да осигурят основни услуги за населението, които да бъдат интерактивни, достъпни за всички и да се възползват от потенциала на широколентовите мрежи и многоплатформения достъп. Това изисква реорганизация на ниво администрация. Европейската Комисия и страните членки са приели списък от услуги за гражданите, които е желателно да бъдат интегрируеми и интерактивни.

„Електронният портал за административни услуги в област Стара Загора разкрива нови възможности за взаимодействие между областната и общинска администрация, гражданите и бизнеса”, коментира областният управител на Стара Загора, г-жа Мария Нейкова.

### Качествени услуги и повишена производителност

Електронният портал в Стара Загора осигурява възможности на жителите на областта за достъп до информация и услуги 24 часа на ден, седем дни в седмицата. Той е поредната крачка от страна на правителството за осъществяването на модернизирана европейска система на обслужване. Благодарение на електронните технологии държавните служители имат на разположение необходимите данни по всяко време, а контролът на процесите е подобрен, поради получаването на предупредителни съобщения за неизпълнени заявки и възможността тяхната обработка да бъде своевременно осъществена. Това помага за по-високата продуктивност на чиновниците и подобрява ефикасността на местните институции.

### Ограничаване бюрократията

Електронният портал за административни услуги в област Стара Загора ще помогне за преодоляването на бюрократията в администрацията, ще предостави на гражданите навременна и точна информация, ще даде възможност на предприемачите да установят бизнес контакти, без да губят ресурс и време в чакане по опашки за разрешения.

### Спестява време и пари

Електронният портал за административни услуги в област Стара Загора позволява по-лесна обмяна на данни между институциите и постоянен контрол при обработване на заявките, което спомага за намаляване разходите на администрацията. Чрез предоставянето на услуги по интернет се подобрява координацията между отелите в отделните институции, освобождава се ресурс на администрациите и по този начин се подобрява процеса на обработване и изпълнение на заявките.

### Граждански контрол

Гражданският контрол върху публичната администрация е важен фактор за изграждането и развитието на българското общество като европейско. Използването на интернет услуги ще помогне на гражданите и бизнеса в област Стара Загора да осъществяват по-лесно контрол върху обработването и изпълнението на техните заявки.

## За повече информация

За повече информация относно продукти и технологии на Майкрософт, можете да се свържете с Информационния център на Майкрософт България на 0800-1-5555 или да посетите:

[www.microsoft.com/bulgaria](http://www.microsoft.com/bulgaria)

За повече информация за продуктите и услугите на ЦАПК "Прогрес" позвънете на телефон (02) 870 21 38 или посетете:

[progress.bgnet.bg](http://progress.bgnet.bg)

За повече информация за онлайн услугите предлагани от Областна и Общинска Администрация Стара Загора посетете:

[egateway.sz.government.bg](http://egateway.sz.government.bg)

## Microsoft Windows Server System

Microsoft Windows Server System™ е цялостна, интегрирана и взаимосвързана сървърна инфраструктура, която спомага за намаляване на сложността и разходите за изграждане, внедряване, свързване и експлоатиране на гъвкави решения за клиента. Windows Server System помага на клиентите да създават добавена стойност за своя бизнес чрез стратегическо използване на информационните технологии. Основана на операционната система Windows Server, Windows Server System предоставя надеждна инфраструктура за управление на данни и анализи, за цялостни интегрирани решения, за изграждане на портали за клиенти, партньори и служители, за комуникации и съвместна работа и за типични задачи свързани с компютърната инфраструктура като управление на сигурността, инсталиране на нови компютърни системи и цялостно управление на компютърната инфраструктура.

За повече информация за Windows Server System посетете уеб адрес:

[www.microsoft.com/windowserversystem](http://www.microsoft.com/windowserversystem)

### Софтуер и услуги

#### ■ Продукти

- Microsoft Visual Studio .NET 2003
- Microsoft BizTalk Server 2004
- Microsoft Internet Security and Acceleration Server 2000
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition

#### ■ Технологии

- Active Server Pages
- Microsoft .NET Framework
- Microsoft Internet Information Services

#### ■ Услуги

- Microsoft Consulting Services (MCS)