

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ОБЩИНИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Катя Кирилова*

Увод

Променящите се изисквания на съвременното общество и развитието на информационните и комуникационни технологии са предпоставка за модернизация на административното обслужване на местно ниво. Предизвикателството, пред което са поставени редица общини, е удовлетвореността на гражданите и бизнеса и повишаване качеството на предлаганите административни услуги.

В процеса на модернизация на администрацията и подобряване на административното обслужване общините са изправени пред редица проблеми и предизвикателства, някои от които са залегнали в Стратегията за развитие на държавната администрация (2014 – 2020) и законодателството на страната. Според нормативната уредба административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

За осъществяване на административното обслужване се спазват определени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс принципи, а именно:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

* Катя Кирилова, доцент, доктор, катедра "Публична администрация", УНСС, email: katia.kirilova@unwe.bg

- качество на предоставяните услуги;
- (нова – ДВ, бр. 61 от 2017 г.) възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Администрациите са длъжни да спазват принципа на служебното начало, който изисква да осигуряват по служебен начин всички необходими документи от други администрации за извършване на административната услуга.

Основните принципи на административното обслужване на общините са разписани в Харта на клиента на съответната община. Тя се приема от всяка община и е публично оповестена по различни канали. В нея ясно са описани стандартите за качество на административното обслужване. В тази връзка от голямо значение е мнението на гражданите и бизнеса за качеството на предоставяните услуги и измерването на тяхната удовлетвореност. Всяка община създава своя практика относно начините за измерване на удовлетвореността, съобразно механизмите за обратна връзка и изследване на удовлетвореността, регламентирани в нормативната уредба.

Целта на настоящата разработка е да се представят предизвикателствата пред административното обслужване от общинската администрация, като се анализират данните от докладите за състоянието на администрацията и Административния регистър.

Тезата на изследването е, че основните предизвикателства пред административното обслужване на местно ниво са модернизацията и дигитализацията на администрацията и предоставянето на ефективни и качествени административни услуги.

Ограниченията на разработката са:

- Анализират се 27-те общини, които са областни центрове, а не всички 265 общини на територията на Република България.
- Дефинираните предизвикателства са на основата на направения анализ на данни от разглежданите източници и не изчерпват цялата съвкупност от проблеми и предизвикателства в тази сфера.

Методологични въпроси и състояние на предоставяните административни услуги от общините

Изследването е посветено на важна и актуална тематика, свързана с подобряване на административното обслужване на местно ниво. Значимостта на този изследователски въпрос се изразява в прилагането на принципите на добро управление и въвеждането на модерни и ефективни методи за управление в администрацията на местно ниво. За да се постигнат тези предизвикателства, е необходимо да се направи анализ на текущото състояние

на административното обслужване. За тази цел използваната методология на изследването включва анализ на стратегически документи и нормативни актове и доклади от администрацията, имащи отношение към разглежданата проблематика. За постигане целта на изследването са използвани сравнителен метод, наблюдение и анализ на административното обслужване в общинската администрация.

За подобряване на административното обслужване местните власти са изправени пред редица проблеми и предизвикателства, които имайки за цел спазването на редица принципи за добро административно обслужване, е необходимо да приложат нови технологии, иновативни решения и различни модели, като за тази цел е необходимо предварително анализ на предоставяните услуги и последващи ефективни управленски решения. Оригиналността на изследването се изразява в направения сравнителен анализ на базата на събрани данни относно състоянието на административното обслужване в общините.

В настоящата разработка ще анализираме състоянието на административното обслужване на гражданите и бизнеса от страна на общинската администрация в България. За тази цел ще разгледаме обслужването в 27-те общини, които са областни центрове на страната, като използваме два източника на информация, а именно:

- Административен регистър;
- Проект "Твоята община те очаква онлайн" на Института за икономическа политика.

Административният регистър се поддържа като единна електронна база данни чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация. Създаването и поддържането на такъв регистър е регламентирано в Закона за администрацията. В него се съдържа информация за:

- административните структури;
- административните услуги;
- обявленията за конкурсите;
- служебните и трудовите правоотношения;
- заетите и незаетите длъжности в администрацията.

Административният регистър поддържа пет списъка с услуги предоставяни от:

- централни администрации;
- специализирани териториални администрации;
- областни администрации;
- общински администрации;
- всички администрации.

Информацията която ще използваме в настоящата разработка е за административните услуги от списъка с услуги, предоставяни от общинските

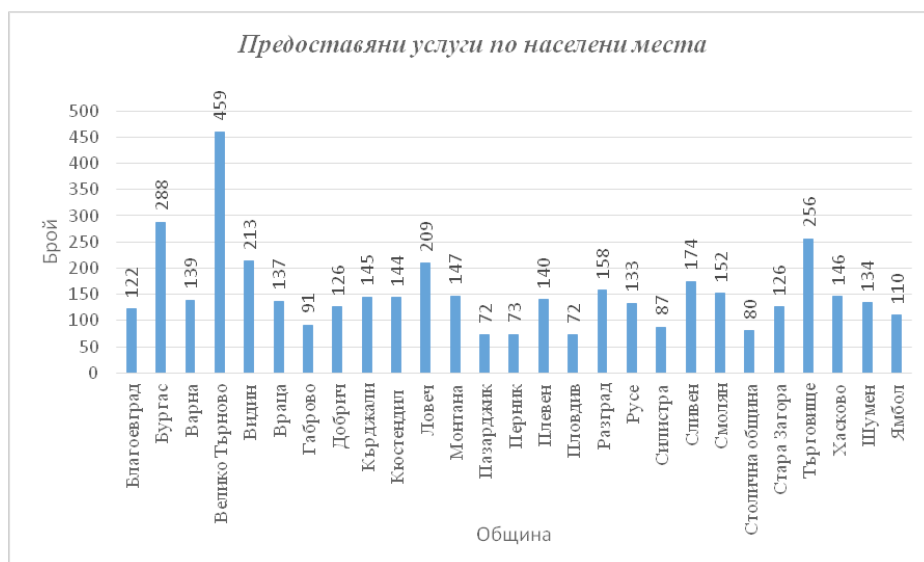
администрации. Анализът ще представи броя на предоставяните услуги по населени места и броя на предоставяните електронни административни услуги от администрациите в 27-те разглеждани общини.

Проектът "Твоята община те очаква онлайн" на Института за икономическа политика (<http://www.epi-bg.org/index.php/bg/activities/egov>) е насочен към развитие на електронното управление на местно ниво. Изследват се интернет страниците на общините, като крайният резултат представлява индекс за дигитално управление на общинските интернет страници. Крайният индекс се състои от пет компонента:

- 1. Сигурност и защита на личната информация** – дали съответната общинска интернет страница има ясна политика за сигурност на личните данни и до каква степен се разгръща тази защита. Индексът дава предимство на сайтове, които в максимална степен осигуряват осведоменост, достъп и информация за текущото състояние на личните данни на потребителите;
- 2. Приложимост** – изследват се основно функционалност и изглед на сайта, налични форми за попълване и инструменти за търсене на информация в рамките на сайта. Оценява се до колко сайтът е удобен за потребителя – как е представена информацията и има ли обособяване на информация за конкретни заинтересовани групи;
- 3. Съдържание** – разглежда се информацията, която е включена и начина по който тя е предоставена на потребителите. Тук се отчита предоставянето на изчерпателна и точна контактна информация, достъп до публични документи и нормативни актове, достъпност на информацията за хора с увреждания, наличие на мултимедийна информация;
- 4. Предлагани услуги** – разглеждат се два основни аспекта: възможностите предоставени на интернет потребителите да правят справки чрез общинския сайт и до каква степен има достъп до заплащане на различни видове административни такси и местни данъци чрез онлайн платформата на общината;
- 5. Гражданско участие и социална ангажираност** – тук се оценява наличието на онлайн дискуссионен форум и свободен достъп до него. Съществува ли възможност гражданите сами да поставят теми за обсъждане.

Всеки един от гореописаните пет компонента има еднаква тежест и участва с еднакъв дял при формиране на Индекса за дигитално управление на общинските интернет страници.

Информацията в Административния регистър се въвежда и актуализира от служители от съответната администрация. Към 09.02.2018 г. [1] данни за предоставяни услуги по населени места за разглежданите общински администрации са представени на фигура 1.

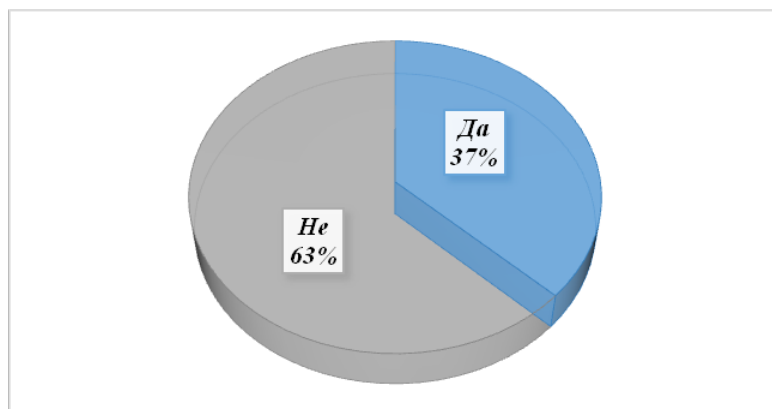


Фиг. 1. Брой предоставяни услуги по населени места по данни от Административен регистър към 09.02.2018 г.

Както се вижда от фигурата най-голям брой предоставяни услуги са регистрирани от община Велико Търново, а най-малко от общините Пазарджик и Пловдив. Всички 27 общински администрации са посочили предоставяните услуги по населени места, които извършват, като към посочената дата най-много са общините с регистрирани между 100 и 200 услуги – 16 бр., следвани от тези с регистрирани под 100 услуги – 6 общини. На трето място са общините предоставящи между 200 и 300 услуги – 4 бр. Само една община е регистрирала над 400 предоставяни услуги по населени места в Административния регистър.

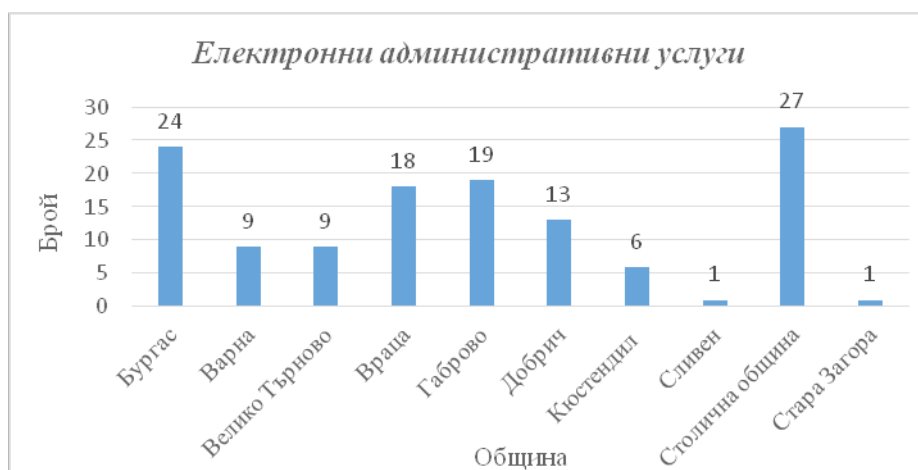
Тези данни са показател за наличие на голяма разлика между броя на услугите при общината с най-голям брой услуги и тези с най-малък брой. От друга страна, при по-голямата част от общините броя на услугите е приблизително равен в диапазона между 100 и 200 услуги.

От направена справка в регистъра за предоставяни електронни административни услуги към 09.02.2018 г. при 17 от разглежданите общини или 63% липсват данни за такъв вид услуги, а 10 общини, които представляват 37% имат регистрирани електронни административни услуги (фигура 2).



Фиг. 2. Предоставяни електронни административни услуги по данни от Административен регистър към 09.02.2018 г.

Общините, които имат регистрирани електронни административни услуги в Административния регистър са представени на фигура 3.



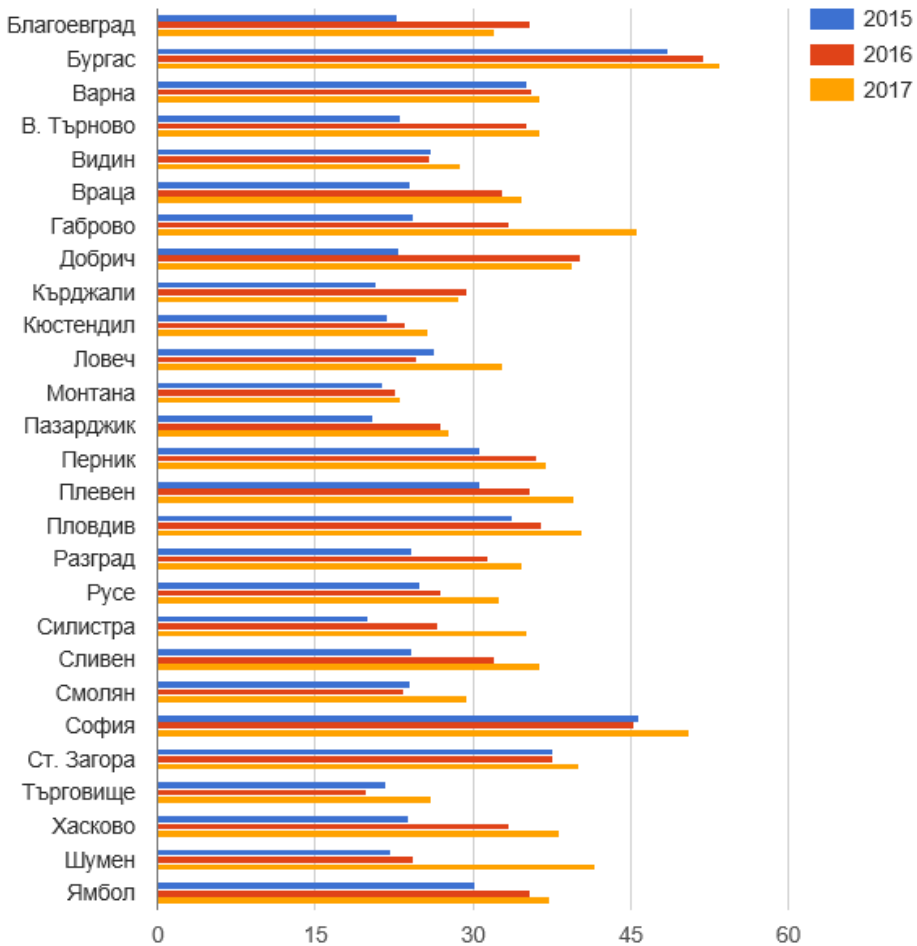
Фиг. 3. Брой предоставяни електронни административни услуги по данни от Административен регистър към 09.02.2018 г.

Те могат да се групират в три групи според броя на услугите, а именно:

- по-малко от 10 услуги – 5 броя;
- между 10 и 20 услуги – 3 броя;
- повече от 20 услуги – 2 броя.

Както се вижда в по-голямата част от общините, които предоставят и имат регистрирани електронни административни услуги, те са малко на брой. Това е едно от предизвикателствата които са поставени не само пред общините, които са областни центрове и предмет на разглеждане в настоящата разработка, но пред всички общини в страната.

Предоставянето на качествени, бързи, навременни услуги от общинската администрация е от ключово значение и важност за административното обслужване на населението. Предоставянето на услуги е и един от компонентите за формиране на индекса за дигитално управление на общинските интернет страници, формиран по проект от Института за икономическа политика.



Фиг. 4. Индекс за дигитално управление на общинските интернет страници за периода 2015 – 2017 г. (Източник: Интернет страница на Институт за икономическа политика -<http://www.epi-bg.org/index.php/bg/activities/egov>)

Както се вижда от фигура 4 индексът през годините се увеличава, като за 2017 г. първите три места се заемат от общините Бургас (53,52), София (50,54) и Габрово (45,67). За 2016г. първите две позиции се запазват – Бургас (51,93), София (45,33). На трето място е община Добрич (40,25), която през 2017 г. е изместена от община Габрово. За 2015 г. отново първи са общините Бургас (48,57) и София (45,85). На трето място според данните е Стара Загора (37,58). Изводът е, че за целия период първо място заема община Бургас, която през трите години увеличава своя индекс, следвана от община София, а трето място се заема през трите години от различни общини.

От направения анализ могат да се очертаят някои предизвикателства поставени пред общинската администрация, като ниският брой предоставени електронни административни услуги. Те са от изключителна важност за предоставянето на качествено административно обслужване на гражданите и бизнеса. Това се вижда и от направения анализ на индекса за дигитално управление на общинските интернет страници на 27-те общини, които са областни центрове. Развитието на информационните и комуникационни технологии, които са пряко засегнати в горепосочените данни, са залегнали като проблем и предизвикателство и в стратегическите документи на страната.

Предизвикателства пред административното обслужване в общините

От направения анализ и съобразно горепосочените принципи на административното обслужване могат да се очертаят редица предизвикателства пред общинската администрация. За по-детайлната им обосновка ще ги обособим в следните групи:

- Информационни и комуникационни технологии;
- Работни процеси за предоставяне на административни услуги от общинската администрация;
- Канали за достъп до административни услуги;
- Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите;
- Комплексно административно обслужване.

С развитието на информационните и комуникационни технологии ще се решат редица проблеми свързани с недостатъчната координация на администрацията на местно ниво и оперативната съвместимост на информационните системи, липсата на интегриране на системите на различните администрации и ниска степен на интегриране на административните услуги, установената практика за непрекъснатото изискване на вече подадени документи и недостатъчно електронизиране на предоставяните услуги на местно ниво. За решаването на тези проблеми общинската администрация е поставена пред редица предизвикателства, представени в таблица 1.

Таблица 1. Предизвикателства свързани с развитие на информационните и комуникационни технологии

Информационни и комуникационни технологии	Изграждане на информационни системи за подобряване на обмена на информация
	Подобряване на механизмите за осигуряване на служебен обмен на документация и информация
	Осъвременяване на информационната инфраструктура на местно ниво
	Подобряване на информационния обмен между институциите и предоставяне на услуги на едно място на повече от една администрация
	Осигуряване на документите по служебен път от първичен администратор на данни
	Напълно електронизиране на услугите и премахване на хартиените документи

Предизвикателствата, свързани с информационната и комуникационна инфраструктура на общините имат ключово значение за подобряване на административното обслужване и удовлетворяване изискванията на потребителите на услуги. Според докладите за състоянието на администрацията за 2015 и 2016 г. е налице тенденция компютрите от висок клас да са съсредоточени в централната администрация, независимо, че основният доставчик на административни услуги са общинските администрации. Всички администрации в страната вече разполагат с изградена локална мрежа, което е предпоставка за внедряване на информационните и комуникационни технологии в процеса на осъществяване на електронен обмен. Така ще се улесни приложението на механизми за осигуряване на служебен обмен на документация и информация и осигуряване на оперативна съвместимост на информационните системи. Чрез обновяването и осъвременяването на информационните технологии ще бъдат решени редица проблеми, свързани с интегрирането на административните услуги не само в общинската администрация, а и между отделните администрации в страната. По този начин може да се прилага подходът, при който една администрация ще може да предоставя услугите на друга администрация, каквато практика вече има в някои общини, но все още е слабо нейното приложение. Според докладите за състоянието на администрацията за 2015 г. 95 общински администрации са създали възможност за подаване на искания, жалби, сигнали и предложения чрез друга общинска администрация, а за 2016 г. техният брой е 64.

Основни проблеми пред развитието на електронното управление са липсата на стандартизация и унификация, остарялата и несъвместима ин-

формационна и комуникационна инфраструктура, липсата на универсална електронна идентичност и предоставянето на различни идентификационни кодове. Въвеждането на електронното управление и предоставянето на напълно електронизирани административни услуги ще подобри работата на администрацията и ще доведе до облекчаване на работния процес и преустановяване на практиката да бъдат изисквани многократно документи, които вече са събрани и предоставени на първичния администратор на данни. В доклада за състоянието на администрацията за 2015 г. като причини за липсата на административен капацитет за работата по електронно управление се посочват липсата или недостатъчния финансов ресурс, щатни бройки и обучени кадри. Друга важна причина е липсата на технологична възможност на общинските администрации в страната. От доклада за състоянието на администрацията 2016 г. се наблюдава висок процент на желание от страна на администрациите за участие в процеса по развитие на електронното управление. Стимулиране използването и предоставянето на електронните услуги се постига с намаляване на времето за предоставяне, намаляване на цената на предоставяните услуги, намаляване на броя на документите и облекчаване на процедурите и др.

Друга група предизвикателства, които стоят пред местната администрация са свързани с работните процеси за предоставяне на административни услуги (таблица 2). Описанието, моделирането, реинженеринга на работните процеси е в основата за предоставяне на качествено административно обслужване.

Таблица 2. Предизвикателства, свързани с работните процеси в общинската администрация

Работни процеси	Унифициране подходите за описание на работните процеси
	Унифициране структурата на работните процеси в общините
	Подобряване на процесите по предоставяне на услуги
	Извършване на реинженеринг на работните процеси на всички административни услуги на местно ниво

Недостатъчната координация на администрацията на местно ниво може да се реши чрез изграждане на информационни системи за подобряване на информационния обмен не само между отделните общини, но и между централната администрация, областните администрации и общините. За да се подобри информационния обмен между общините, е необходимо да

се унифицира структурата на работните процеси и да се прилагат еднакви подходи при описание на работните процеси от всички общини. Извършването на реинженеринг на процесите за предоставяне на административните услуги ще предостави възможност да се открият тесни места в процесите, дублиращи роли на участниците в тях, както и други слабости, които да бъдат отстранени с цел предоставяне на ефективно и качествено административно обслужване.

Таблица 3. Предизвикателства свързани с каналите за достъп до административни услуги

Канали за достъп до административни услуги	Диверсификация на каналите за достъп
	Осигуряване на различни канали за достъп до административните услуги
	Достъп до административни услуги за хора с увреждания
	Създаване на мобилни групи за административно обслужване на хората с увреждания

При предоставянето на административни услуги общините трябва да прилагат принципа на диверсификация на каналите за достъп, с цел улесняване на потребителите на услуги и повишаване на тяхната удовлетвореност от работата на общинската администрация. Достъпът се осъществява чрез информационните и интернет технологии, хартиени документи, чрез телефон, лице в лице. Каналите за достъп до административните услуги трябва да са достъпни, сигурни и качествени с цел улесняване на обслужването и удовлетворяване потребителите на услуги.[2]

Друго предизвикателство пред общинската администрация е достъпът до административни услуги на хора с увреждания. Това е въпрос, който е включен и в индекса за дигитално управление на общинските интернет страници, чрез компонента "Съдържание", в който се отчита достъпността на информация на интернет страницата на общината за хора с увреждания. Някои проблеми намират изражение в създаването на повече възможности за стаж и работни места на хората с увреждания. От важно значение са както работните места, така и начинът на комуникация с хората. Всеки гражданин трябва да получава обратна връзка и реакция от страна на общинската администрация на поставени от него въпроси. Извършването на годишни

анализи на жалбите е възможност за откриване на слаби места, пропуски и навременна реакция за тяхното отстраняване с цел подобряване на административното обслужване в общините. Създаването на устойчива система за диалог, обратна връзка и комуникация с гражданите, бизнеса и медиите е от изключително значение, както за общинската администрация, така и за потребителите на услуги.

Друго предизвикателство, пред което са изправени общините е много ниското ниво на прилагане на европейската обща рамка за самооценка – САФ (таблица 4).

Таблица 4. Предизвикателства свързани със САФ

САФ - общата рамка за самооценка	Ниско ниво на прилагане на САФ в общините
	Въвеждане и прилагане на европейската обща рамка за самооценка (САФ) в повече общини

Според доклада за състоянието на администрацията 2016 г., по данни на Европейския институт по публична администрация, 11 администрации са регистрирани като ползватели на САФ, от които 5 общински – Мадан, Смолян, Рудозем, Мирково и Ямбол. От началото на 2016 г. Институтът по публична администрация (ИПА) към Министерски съвет изпълнява функциите на Национален ресурсен център по САФ и ролята му е да подкрепя внедряването на Общата рамка за оценка в цялата администрация. През 2016 г. стартира изпълнението на проект "Въвеждане на общата рамка за оценка (САФ) в администрациите", финансиран от Оперативна програма "Добро управление" с бенефициент ИПА. По проекта се очаква внедряване на САФ в 48 администрации, като 16 са в процес на внедряване, от които 5 общински администрации – Родопи, Перник, Благоевград, Бургас и Велико Търново.

Предизвикателство пред общинските администрации е и създаването на центрове за комплексно административно обслужване, които ще решат проблеми, като (таблица 5) (Изследвания ИПА 2015):

- териториалната отдалеченост на част от администрациите от ползвателите на техните услуги;
- необходимостта ползвателите на услугите да предоставят информация, вече налична в регистрите на други администрации;

- липса на стандартизирани процедури, срокове и документи при предоставянето на някои услуги от общинските администрации и от териториални звена на централната администрация;
- много ниска степен на използване на обявените електронни административни услуги.

Таблица 5. Предизвикателства, свързани с комплексното административно обслужване

Комплексно административно обслужване	Териториалната отдалеченост на част от администрациите от ползвателите на техните услуги
	Необходимостта ползвателите на услугите да предоставят информация, вече налична в регистрите на други администрации
	Липса на стандартизирани процедури
	Много ниска степен на използване на обявените електронни административни услуги

Чрез въвеждането на комплексно административно обслужване ще се подобри качеството на предоставяните административни услуги на гражданите и бизнеса, ще се улесни и оптимизира работата на общинската администрация и ще се повиши удовлетвореността и доверието на хората към работата на администрацията. През 2015 г. потребителите изразяват изключително високо ниво на удовлетвореност от административното обслужване в общинските администрации Братя Даскалови, Стражица, Троян и др. По-ниско ниво на удовлетвореност от предоставяните административни услуги са посочени за общински администрации Брезово, Добрич и Шумен (Доклад за състоянието на администрацията 2015). През 2016 г. потребителите изразяват изключително високо ниво на удовлетвореност от административното обслужване в общинските администрации Раднево, Стара Загора, Елин Пелин и Столична (Доклад за състоянието на администрацията 2016).

Резултатите от направения анализ могат да се използват от специалисти по местна администрация за подобряване административното обслужване в общините.

Заклучение

Подобряването на административното обслужване на гражданите и бизнеса е приоритет в дейността на местната администрация. Една от основните задачи на административните органи е извършването на качествено административно обслужване чрез използване на информационните системи и технологичните решения и достигане до високо ниво на обслужване. В тази връзка голямо значение имат принципите и визията на електронното управление, стандартите за качество и въвеждането на европейската обща рамка за самооценка (CAF). Особено внимание трябва да се отдели на хората с увреждания и предоставянето на различни възможности за тях, както равен и удобен достъп до административните услуги, така и възможности за професионална реализация. Въвеждането на комплексното административно обслужване и спазването на принципа – предоставената вече информация да се изисква от първичния администратор на данни – да намери широко приложение в работата на общинската администрация. По този начин ще се акцентира и върху развитието на електронното управление в общините и предоставянето на електронни административни услуги, което е един от приоритетите на администрацията.

Бележки:

- [1] Данните от Административния регистър са променливи към определен период от време. За анализа са използвани данни достъпни към 09.02.2018 г.
- [2] Понятието "осигуряване на различни канали за достъп" е използвано в широк смисъл, а понятието "диверсификация на каналите" се използва в тесен смисъл. При "осигуряване на различни канали за достъп" се осигурява възможност за използване на различни канали за достъп, а при "диверсификацията на канали" се има предвид разпределяне на риска, чрез използване на повече от един канал.

Референци:

Административно процесуален кодекс, в сила от 12.07.2006 г., изм. ДВ. бр.85 от 24 Октомври 2017г.

(Administrativno protsesualen kodeks, v sila ot 12.07.2006 g., izm. DV. br. 85 ot 24 Oktomvri 2017g.)

Административно обслужване на населението в България, изследвания ИПА 2015

(Administrativno obsluzhvane na naselenieto v Bulgaria, izsledvania IPA 2015)

Доклад за състоянието на администрацията 2015г.

(Doklad za sastoyanieto na administratsiyata 2015g.)

Доклад за състоянието на администрацията 2016г.

(Doklad za sastoyanieto na administratsiyata 2016g.)

Закон за администрацията, обн. ДВ. бр.130 от 5 Ноември 1998г., изм. и доп. ДВ. бр.85 от 24 Октомври 2017г.

(Zakon za administratsiyata, obn. DV. br.130 ot 5 Noemvri 1998 g., izm. i dop. DV. br.85 ot 24 Oktomvri 2017g.)

Институт за икономическа политика - <http://www.epi-bg.org/index.php/bg/activities/egov>, (дата на достъп 15 Март 2018г.)

(Institut za ikonomicheska politika - <http://www.epi-bg.org/index.php/bg/activities/egov>, accessed 15 Mart 2018g.)

Наредба за административното обслужване, приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017г. (дата на достъп 15 Март 2018г.)

(Naredba za administrativno obsluzhvanе, prieta с PMS № 246 ot 13.09.2006, izm. i dop. DV. br.61 ot 28 Juli 2017, accessed: 15 Mart 2018)

Стратегията за развитие на държавната администрация (2014 – 2020 г.)

(Strategia za razvitie na darzhavnata administratsia (2014 – 2020g))

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ОБЩИНИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Резюме

В статията са представени принципите и стандартите за административно обслужване. Анализирани са състоянието на административното обслужване в общините, като са използвани данни за предоставяните административни услуги и електронни административни услуги. Разгледано е състоянието на интернет страниците на избрани общини. Представени са предизвикателствата, които стоят пред общинската администрация, като са обособени в тематични групи. Поставен е акцент върху проблемите, залегнали в стратегическите документи, като са представени данни от докладите за състоянието на администрацията в България за 2015 г. и 2016 г. Направени са изводи и са дадени препоръки за подобряване административното обслужване в общините.

Ключови думи: административно обслужване, електронно управление, комплексно административно обслужване.

JEL: H83, L86

CHALLENGES TO THE ADMINISTRATIVE SERVICE OF MUNICIPALITIES IN BULGARIA

Katia Kirilova*

Abstract

The report presents the principles and standards for administrative services. The state of administrative services in the municipalities is analyzed, using data for the provided administrative services and electronic administrative services. The status of the websites of selected municipalities has been examined. The challenges faced by the municipal administration are presented, being grouped into thematic groups. An emphasis is placed on the problems set out in the strategic documents, with data from the reports on the state of the administration in Bulgaria for 2015 presented and 2016 years. There are conclusions and recommendations are given for improving administrative services in municipalities.

Key words: administrative service, e-government, complex administrative service.

JEL: H83, L86

* Katia Kirilova, Assoc. Prof., PhD, Department of Public Administration, University of National and World Economy, Sofia, email: katia.kirilova@unwe.bg