



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ПО ХАЗАРТА

2013 г.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

1 Цел и обхват на документа

Настоящата стратегия е разработена като част от изпълнението на Дейност 2 – „Организационни и нормативни дейности“ по проект „Модерно и ефективно осъществяване на надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд по Оперативна програма „Административен капацитет“ в рамките на Договор №: А11-31-15/01.02.2012 г.

Целта на документа е:

- да формулира стратегически насоки за развитие на Държавната комисия по хазарта (ДКХ) до 2020 г. в контекста на електронното управление, отчитайки съвременните тенденции в развитието на хазартните игри, развитието на националното и Европейското законодателство в областта на хазарта и в областта на електронното управление, както и редица стратегически документи, свързани с електронното управление;
- да формулира и обоснове основни принципи на работа, конкретни цели и методи за постигането им за изграждане и подобряване на бизнес-процесите във връзка с издаването на лицензи за хазартни дейности, съхранение и обработка на документите, интегриране на дейностите, свързани с приемане на искания, обратна връзка от потребителите, предоставяните информационни услуги и информационния обмен с външни лица и организации;

Стратегията е отворен документ, който по всяко време може да се развива и допълва съобразно изменения в обкръжаващата среда или с цел възприемане на добри практики и идеи.

2 Обосновка и мотиви

Правителството на Република България определя ускореното развитие на електронно управление (е-управление) като един от основните си приоритети. През декември 2010 г. Министерски съвет прие Обща стратегия за електронно управление на Република България за периода 2011 – 2015 г., в която са очертани общата визия, принципи и модели, които ще бъдат следвани за постигане на целите.

Основната цел залегнала в приетата стратегия е постепенната трансформация на държавните структури за въвеждането на електронни услуги с насоченост към потребителите чрез използването на информационни и комуникационни технологии.

Общата стратегия за електронно управление е подчинена на принципа за еднократно събиране и създаване на данни залегнал в Закона за електронно управление и подзаконовите актове към него определящи нормативната рамка на електронното управление в Република България. Реализирането на този принцип започва с внедряването на съвременни информационни системи и електронни административни услуги.

Основна отправна точка за разработката на Стратегията са административните услуги, предоставяни от ДКХ и вписани в СУНАУ:

режим/ услуга	наименование на административната услугата	нормативно основание (пълно наименование на нормативния акт и чл.)
режим	1. Издаване на лиценз за организиране на хазартни игри	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 1
режим	2. Издаване на лиценз за производство, разпространение и сервиз на игрално оборудване и за внос, разпространение и сервиз на игрално оборудване	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 2
	3. Издаване на решение за потвърждаване извършването на инвестиции във връзка с издаден първоначален лиценз по Закона за хазарта	Закон за хазарта – чл. 5, ал. 2 във връзка с чл. 22, ал. 1, т. 1 и 2 и чл. 26, ал. 2
	4. Издаване на решение за даване на разрешение за извършване на промени в обстоятелствата по издадени лицензи или на техния титуляр.	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 3 във вр. чл. 37, ал. 3 и ал. 4, чл. 38, ал. 4 и чл. 39, ал. 5
	5. Издаване на удостоверения за издаден лиценз	Закон за хазарта – чл.34, ал. 1
	6. Утвърждаване на представените от организаторите на хазартни игри правила и на промените в тях	Закон за хазарта - чл. 22, ал. 1, т. 11 и чл. 38, ал. 2
	7. Утвърждаване на задължителни образци за билети, фишове, талони и други удостоверителни знаци за участие в хазартни игри	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 9. Според авторите тази услуга е част-под -услуга от основната услуга за първоначално лицензиране или на процедура по промяна в издадените разрешения
	8. Утвърждаване на правила за съхранение на информацията за едновременните игрални сесии, направените залози и формирането	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 10. Според авторите правилата се

	на печалбите и одобряване на системи за автоматизирано подаване на информация към сървър на НАП.	утвърждават в процедурата по първоначално лицензиране, а промените в правилата се осъществяват в отделна процедура, която е аналогична на процедурата за промени във вече издаден лиценз
	9. Издаване на решение за продължаване срока на издаден лиценз по Закона за хазарта	Закон за хазарта – чл. 36, ал. 1
	10. Издаване на решение за предсрочно прекратяване на издаден лиценз по Закона за хазарта	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 1 и 2 във вр. чл. 35, ал. 1, т. 4
	11. Издаване на решение за включване на лаборатория в утвърден от ДКХ списък.	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 8. Към настоящия момент не е приета Наредбата, която регламентира предоставянето и като административна услуга, поради което анализа на планираната услуга от правна страна не би могъл да бъде извършен Забележка: Виж коментара в източници на национално ниво
	12. Издаване на решение за утвърждаване на типове и модификации на игрално оборудване	Закон за хазарта – чл. 22, ал. 1, т. 8 Към настоящия момент не е приета Наредбата, която регламентира предоставянето и като административна услуга, поради което анализа на планираната услуга от правна страна не би могъл да бъде извършен Забележка: Виж коментара в източници на национално ниво
	13. Издаване на дубликат на издадено удостоверение за издаден лиценз	Тарифа за таксите, които се събират по Закона за хазарта - чл. 6 (приета с ПМС № 89 от 23.04.2002 г., отменена с ПМС № 289/15.11.2012 г.). Чл. 11 от ТТЗХ (приета с ПМС № 289/15.11.2012 г.)

	<p>14. Издаване на удостоверения, препис-извлечения от регистрите, протоколите и решенията на Държавната комисия по хазарта и копия от други документи</p> <p>*Забележка: Услугата е вписана в СУНАУ с това наименование преди приемането на новата ТТЗХ. Към настоящия момент са предприети действия за актуализиране на тази услуга в СУНАУ, като същата ще бъде променена както следва:</p> <p>14. Издаване на удостоверения, препис-извлечения от протоколите и решенията на Държавната комисия по хазарта и копия от други документи</p>	<p>Тарифа за таксите, които се събират по Закона за хазарта – чл. 7 (приета с ПМС № 89 от 23.04.2002 г., отменена с ПМС № 289/15.11.2012 г.).</p> <p>Услугата може да бъде заявена само от лице с правен интерес-титуляр на съответните документи, за които се иска препис.</p> <p>Ако лицето не е титуляр на правата, посочените документи могат да бъдат искани само по реда на Закона за достъп до обществена информация по предвидения в нея специфичен ред.</p> <p>Услугата по ЗДОИ вече е вписана като електронна административна услуга и в случай, че ДКХ желае да осъществява като електронна може да се впише като доставчик на електронно услуга – заявление за присъединяване към вписана електронна услуга.</p>
--	---	--

Основната цел на настоящата Стратегия е в средносрочен и в дългосрочен план да се преобразува начинът на предоставяне и осъществяване на ключови/приоритетни административни услуги от страна на ДКХ за гражданите и бизнеса чрез реализирането им по електронен път.

По-нататък в настоящата стратегия е изложен план за изпълнение на конкретни проекти, в който е заложена етапност на въвеждане на електронно управление в ДКХ, етапите и сроковете на въвеждането на услугите както и под каква форма ще се въведат. Различните форми на въвеждане на услуги са подробно описани в раздел „Методи“ по-нататък.

От особена важност за изпълнението на стратегията е извършването и на адекватни промени в нормативната уредба, които ще поставят правната основа за реализирането на електронните административни услуги. Тази тема също е развита по-нататък в документа.

Като ключови услуги за реализация са избрани услуги, които бързо носят „висока стойност“ на потребителите и които могат да бъдат реализирани чрез използването на стандартни решения с ниска цена и нисък риск. В дългосрочен план



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Стратегията цели фундаментална трансформация на отношенията между администрацията и гражданите, така че потребителите да бъдат поставени в центъра на административното обслужване.

3 Стратегически цели и принципи

Настоящата стратегия е разработена в съответствие с **Методологията за стратегическо планиране**, разработена през 2010 г. от Съвета за административна реформа към Министерски съвет. Съгласно изискванията на тази методология, Стратегията и съответно нейният план за изпълнение съдържат:

- Анализ на състоянието;
- Визия за развитието;
- Водещи принципи при изпълнение;
- Стратегически цели;
- Дейности за постигане на целите;
- Очаквани резултати от изпълнението на предвидените дейности.

Принципите, на които стъпва настоящата Стратегия, са в съответствие с Общата стратегия за електронно управление в Република България 2011 – 2015 г. и със Закона за електронното управление (ЗЕУ).

Основната идея на електронното управление може да бъде определена като възможност граждани и организации да подават по електронен път заявления за получаване на електронни административни услуги чрез достъпни, законосъобразни и лесни за попълване формуляри на електронни заявления при стриктното спазване на залегналите в ЗЕУ принципи.

При осигуряване на електронното управление в ДКХ е необходимо да бъдат спазвани следните основни принципи:

- **еднократно събиране на данни** – задължение на административния орган да събира само веднъж определени данни от заявителя и задължение да потърси необходимите данни от друг административен орган, който се явява първичен администратор на данни чрез вътрешните електронни услуги. По този начин се спестява време на заявителя да предоставя многократно едни и същи данни на различни административни органи като предоставя едно и също удостоверение, издадено от определен орган на други органи с цел получаване на определена административна услуга;
- **достъпност на обслужването от всяка точка** – възможност за заявяване на услугата от отдалечено място, без да е необходимо да се изразходва време и средства за подаване на заявлението на място или по пощата;
- **възможност за следене на движението на преписка** – възможност за електронен достъп от всяка точка за получаване на информация относно статуса и движението на преписката вътре в администрацията, като така се осъществява по-добър контрол и осигурява качество на обслужването;

- **повишаване на качеството на административното обслужване** – облекчаване на потребителя на административната услуга като се създадат лесни за попълване формуляри, като се скъси времето за попълване чрез удобен потребителски интерфейс и полета със структурирана информация и като се предоставят различни възможности за получаване на индивидуалния административен акт: на място в администрацията, по пощата, или по електронен път.
- **намаляване на разходите и таксите при предоставяне на електронни административни услуги** – въвеждане на диференциран подход за намаляване на таксите при електронно заявяване на услугата;
- **повишаване на бързината и качеството на административното обслужване** – намаляване на срока за административно обслужване и повишаване на качеството на услугата;
- **достъпност до публична информация** – съхраняването на определена информация в бази данни предоставя възможност за бърза и лесна обработка, както и възможност за сортиране на информацията по различни критерии.

3.1 Ориентираност към гражданите и бизнеса

При предоставянето на административни услуги, основна характеристика е ориентирането им към гражданите и бизнеса. Това включва не само конкретна помощ по използване на даден вид услуга, предоставяна по електронен път. Тук се има предвид цялостния подход по следене на потребностите, нагласите и подготовката на всички настоящи и потенциални потребители на административните услуги на ДКХ. Специфичните задачи в случая са:

- Определяне на нуждите при спазване на законовата рамка и Стратегията за електронно управление;
- Предварително проучване, анализ и оценка на изпълнимостта, материално-техническото обезпечение и основните изисквания към проектите за разработване на електронни административни услуги;
- Постоянна техническа помощ (help-desk).




3.2 Познание на потребителя

За да се гарантира прозрачност и разбираемост относно предлаганите административни услуги, трябва да се познава потребителят и неговите потребности. Това осигурява релевантност на съдържанието на предлагания продукт.

3.3 Откритост и прозрачност

Откритостта и прозрачността на работа са водещ принцип при предоставяне на административни услуги. Това може да се осигури като се работи по единни, прозрачни и надеждни процедури. Работата по електронен път обезпечават напълно този принцип на работа.

В случая е удачно да се ползват проведените анкети при изпълнението на дейност 1 - „Аналитични дейности“ в рамките на проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление”. Те са допълнителен източник на информация и добра основа за разработката и въвеждането на стандартизирана анкета за удовлетвореността на потребителите и заинтересованите страни във връзка с административните услуги на ДКХ.

Индикатори за удовлетвореност на клиентите от предоставени услуги			
Цялостен опит			
Качество на услугите			
Достъпност на администрацията			
Дружелюбност на служителите			
Компетентност на служителите			
Кратки срокове за изпълнение – без закъснения			
Точност на документите			
Време за поправка на грешки			
Прозрачност и облекченост на процесите			

3.4 Ефективност и ефикасност

При определяне на индикаторите за ефикасност се прави анализ на продуктивността и статистики на продуктите и служителите и услугите, включително „стойност за пари”. Вземат се предвид и показатели за удовлетвореността на заинтересованите страни, които се ползват при оценката на ефективността и ефикасността, като:

- Равнище на удовлетвореност на външни потребители: граждани и бизнес, доколкото са засегнати от дейността и предоставяните услуги;

- Равнище на удовлетвореност на вътрешни потребители, доколкото се влияят от дейността и предоставяните услуги.

Областите на мониторинг се определят според потенциала за подобрене и ползване за клиента.



3.5 Надеждност и предсказуемост

Работата на ДКХ е насочена към намаляване на административната тежест на институциите, гражданите и бизнеса. Именно затова при предоставяне на административните услуги, ДКХ се стреми да осигури надеждност и прозрачност в работата си. Това предполага:

- Безпристрастно разглеждане;
- Право на издаване на лицензи;
- Разглеждане на исканията в срок.

3.6 Партньорство

В своята дейност ДКХ работи в непосредствено партньорство с всички заинтересовани страни (други държавни институции, бизнес организации, търговски дружества, граждани).

По всяко едно време заинтересованите страни трябва да имат възможност да се запознаят с постигнатите резултати и с предложения за подобряване на работата на ДКХ, като могат да заявят своята позиция и да дават предложения за промяна.

Шест са основните принципи за провеждането на тези обществени консултации:

- Всеобхватност – дава възможност на представителите на бизнеса и на гражданите да заявят и отстояват позиция.
- Прозрачност – всички документи и всички мнения, изразени от участниците в консултациите, да са публично достъпни.

- Документиране – всички изказани идеи и предложения да бъдат документирани. Документирането приучва партньорите към носене на отговорност за поетите ангажименти.
- Обратна връзка – участниците да получават отговори и реагиране на техните предложения. Тъй като дебатът протича в размяна на позиции между участниците, приемането или отхвърлянето на позиция трябва да бъде мотивирано чрез обратна връзка до заинтересованите страни.
- Приемственост – консултациите да се провеждат систематично с оглед на формулирането на реалистични документи, които да се ползват с обществена подкрепа.
- Равнопоставеност – всички заинтересовани страни да имат възможност за участие в консултациите. Този принцип гарантира, че освен всеобщо участието е и равнопоставено – всяка позиция тежи колкото всички останали.

4 Методи

4.1 Подобряване на нормативната база

Нормативната база формулира цялостната рамка на дейността на администрацията, поради което нейното развиване и усъвършенстване е основен инструмент за постигане на почти всички цели. Това важи с особена сила в областта на електронното управление и по-конкретно предоставянето на административни услуги по електронен път.

В условията на динамично променящо се законодателство в областта на хазарта, ДКХ активно ще работи в тази посока, включително с предложения за промени в под-законовата нормативна уредба, в съответствие с настъпилите през 2012 г. законови промени, с цел да допринесе за подобряването на правната рамка за въвеждането на електронно управление, да гарантира по по-добър начин правата на потребителите на административни и информационни услуги, да създаде нови възможности за развиване на кадровия и административния капацитет на администрацията на комисията.

В рамките на дейност 2 „Организационни и нормативни дейности” по проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление”, е направен обзор на действащата правна рамка на електронното управление в Република България и специалната нормативна уредба, касаеща работата на ДКХ, в резултат на което е разработен документът „Придружителен доклад към етап „Организационни и нормативни дейности“, под-етап „Юридическа разработка на вътрешни документи”“.

Подобряването на нормативната база ще се извършва в следните основни насоки:

- Унификация на процедури и образци на документи;
- Промяна на функциите / регламентиране на нови функции на ДКХ във връзка с измененията в Закона за хазарта от 2012 г.;
- Регламентиране на нови начини за комуникация, включително по електронен път, приложението на информационните технологии и извършването на електронни услуги;

Новите проекти на нормативни и вътрешни актове следва да бъдат съгласувани със създадената управленска структура за електронно управление, описана в настоящата стратегия.

Въз основа на направения анализ и последващите наблюдения във всеки момент, когато е необходимо, ДКХ ще инициира промени в специалната нормативна уредба, касаеща работата на нейната администрация, както в закони и подзаконови нормативни актове, така и във вътрешни актове, които да отразяват действителната ситуация и подобряват начина на работа на комисията и нейната администрация.

4.2 Подобряване на вътрешната организация

4.2.1 Управленска структура на електронното управление

Основна предпоставка за създаване, развитие и провеждане на пълноценна политика по електронно управление в ДКХ, е създаването на подходяща управленска структура, която да гарантира:

- Достатъчно високо управленско ниво за вземане и изпълняване на решения;
- Добро познаване и добра комуникация с други държавни структури;
- Компетентност по отношение на нормативната и технологичната част;
- Добра комуникация с органите на централно ниво, отговорни за развитието и изпълнението на Общата стратегия за електронно управление.

Препоръчителната организация на тази управленска структура е съобразена с общите принципи на Обща стратегия за електронно управление на Република България за периода 2011 – 2015 г. дефинира надеждни механизми за управление, мониторинг и контрол на всички информационно-технологични проекти, включвайки висшите ръководни нива в ДКХ, изпълнителни управленски структури, експертно ниво и допълнителни структури.

Така предложената управленска структура включва следните нива:

- **Висше управленско ниво.** Неговото ангажиране от една страна изразява управленска воля и достатъчно силен ангажимент на институцията към електронното управление, а от друга страна се гарантира ефективно прилагане на единна политика по електронното управление във всички звена на ДКХ. Това ниво осъществява координацията със съответните структури в Министерство на финансите (МФ), отговорни за електронното управление и синхронизира дейностите и мерките, предприемани в съответствие с Общата стратегия за електронно управление на Република България за периода 2011 – 2015 г., включително и във финансов аспект. Това ниво е отговорно за цялостното управление на политиката по електронно управление в областта на хазарта и непрекъснат контрол на конкретните дейности по изпълнението ѝ, качеството на изпълнението, съответствието на резултатите с поставените цели и в случай на необходимост – вземане на управленски решения за коригиращи действия;
- **Ниво Ръководители на звена.** Второто управленско ниво се състои от ръководители на звена в администрацията на ДКХ (изпълнителни

управленски структури), които изпълняват управленски функции във връзка с конкретни дейности, в рамките на своята компетентност и които са компетентни за проследяване изпълнението на тези дейности, координиране, разрешаване на проблеми, изискващи специално управленско внимание и посочване на решения в списъка с действия, управление на риска, изготвяне на доклади;

- **Експертно ниво.** Включва служители от различните звена в ДКХ, които притежават необходимата квалификация и компетенции за осъществяване на специфични конкретни дейности, чиито познания и опит ще са необходими, за да осигурят ефективното изпълнение на задачите, произтичащи от Стратегията.
- **Допълнителни структури.** Те могат да включват:
 - **Системен интегратор** - външна организация, която при необходимост може да бъде избрана по законово установения ред, която притежава необходимата компетентност както по отношение на технологичните аспекти на настоящата Стратегия, така и за оказване на методическа помощ на цялата управленска структура по електронно управление и пълноценна комуникация със системния интегратор на Електронното правителство на централно ниво.
 - **Изпълнители по конкретни проекти.** Те също са външни организации, избрани по установения законов ред. Те имат конкретни функции по изпълнение на конкретни проекти, произтичащи от изпълнението на настоящата Стратегия. Те взаимодействат с цялата управленска структура, посочена по-горе и със системния интегратор.

Стратегическите цели на ДКХ по отношение на развитие и поддържане на управленската структура на електронното управление са:

- формиране и функциониране на пълноценна и реално работеща управленска структура, в контекста на общия организационен модел, развит в Общата стратегия за електронно управление, приета от правителството;
- укрепване на капацитета на администрацията на ДКХ във връзка с изпълнение на Общата стратегия за електронно управление на Република България за периода 2011 – 2015 г, както и на настоящата Стратегия.

4.2.2 Политика по управление на конкретни проекти

Важна част от изпълнението на политиката по електронно управление е иницирането, изпълнението и оценката на множество конкретни проекти, дефинирани и логически подредени съобразно поставените стратегически цели.

Но освен логически подчинени на стратегията, отделните проекти също трябва да следват своя логика, методика и стратегия на изпълнение.

За изпълнение на тази политика е подходящо да се осигури платформа за управление на проекти, която ще гарантира единния подход на работа, единното планиране и следене и управление на изпълнението на различните проекти (примери за платформи: Microsoft Project, OpenProj, Projectory, Gantt Project, Taskjuggler и др.).

Според дефиниция, въведена от PMI (Project Management Institute), управлението на проекти е прилагането на знания, умения, инструменти и техники върху проектните дейности, за да бъдат постигнати целите на и изискванията към проекта.

Главните IT дейности, които следва да се извършват за всеки вид проект последователно, при спазване на съответната методология, за инициирането, стартирането и изпълнението на информационно-технологични проекти в ДКХ са, както следва:

- Стратегическа подготвителна фаза (обща)

Тази фаза е обща, тя полага дългосрочни основи за изпълнение на множество проекти. По-голяма част от дейностите по тази фаза обикновено са предмет на договор с външен изпълнител, който работи интензивно с ИТ структурата на ДКХ. Тази фаза включва:

- **Предварителни действия по планирането:** общ анализ, определяне на състоянието и нуждите, възприемане на общ подход и методология, разработка на стратегия, включване на информационно-технологични изисквания в стратегията и подготовката на примерните планове. (настоящият документ е част от тази дейност);
- **Управленско решение:** одобрение на стратегията и плановете от ръководството на ДКХ, оценка и осигуряване на финансирането им.

- Фаза на подготовка на проекта (за конкретен проект или група проекти).

Дейностите по тази фаза касаят конкретен проект или група свързани проекти за постигане на конкретна цел. Тези дейности също могат да са предмет на договор с външен изпълнител, който да подпомага съответните звена на ДКХ в технически и методологичен аспект.

- **Предварителна фаза на изследване:** Тези дейности по-дълбоко и подробно определят потребностите под формата на специфична стратегия по отношение на конкретна система. Те включват проучване на нуждите, изследване на степента на изпълнимост, проучване на техническите изисквания, първоначалната документация по проекта и най-общо казано всякакви проучвания, необходими за събиране на информация за съставянето на технически изисквания и формулирането им като изисквания по договора за изпълнение на проекта.
- **Фаза на тръжни процедури за информационни технологии:** Това е етапът на подготовка на договори, в който се подготвя тръжно досие, включващо техническо задание и всички помощни документи, като например - плановете за качество и защита. Изготвянето на договор и избирането на изпълнител следва да е съобразено с изискванията на съответната финансираща организация (собствен бюджет, структурни фондове и др.). Видовете технически договори, които обикновено се съставят в тази фаза са договори за разработване на софтуер или договори за доставки на техническо оборудване. Тези договори също така

съдържат гаранционни срокове (поддръжка с доработки и развитие).

- Фаза на ИТ проекта:

Това е фазата на реалното разработване/изпълнение на проекта от конкретно избран изпълнител, която следва определени методически изисквания. За различните видове проекти може да има различни видове изисквания и методики. Така например има определени специфики за всяка от следните главни области:

- Разработване на приложен софтуер:
 - Предварителна фаза, в която се осъществява допълнителен анализ на изискванията
 - Фаза на уточняване, в която се осъществява голяма част от техническия анализ и дизайн
 - Фаза на конструиране, в която се осъществява цялото програмиране и технически тестове
 - Фаза на прехвърляне, в която се осъществяват всички дейности по внедряването, тестването за приемане и обучение

Често е по-изгодно да се отдели проектът за първоначално проучване в предварителната фаза. Това осигурява по-добро уточняване, конструиране и по-добра оценка на усилията по прехвърлянето. При така поставени неща (след завършването) дори и следващата част да се отложи във времето основата е направена и може лесно да се изградят правилни прогнози за очаквания резултат. Препоръчително е да има отделни изпълнители за осъществяване на първоначалния етап и останалите фази.

Дейности като внедряване и обучение в национален мащаб изискват поддръжка, покриваща цялата страна. Препоръчва се прехвърлянето на тези дейности на изпълнителя по поддръжката (както по-късно ще бъде обяснено), който трябва да притежава структури в цялата страна.

- Доставка на техническо оборудване:
 - Доставка
 - Тестване на компоненти
 - Подготвяне на местата за внедряване и инсталиране
 - Обучение
 - Внедряване
 - Интегрирано тестване за цялата система (в рамките на мрежи и т.н.)
 - Приемане на място

Препоръчително е да се сключи договор за доставка със съответната фирма, както и договори за услуги в цялата страна с изпълнителя на поддръжката. Такива услуги са подготовката на местата за внедряване, внедряването и др.

- Фаза на реална работа на системата:

Представява продължителен по време етап, в която технологичната система подлежи на поддръжка. Дейностите тук могат да се обобщят в три области (три вида договори), както следва:

- Договор за централизирана поддръжка и развитие: в условията на нормативна и организационна динамика на институциите, се препоръчва изработването на рамков договор, базиран на идеята за предоставяне на услуги по развитие и доработка на системата при необходимост. Изготвените подобрения трябва да се доставят заедно с инсталация и инструкции, както и обучение, проведено от изпълнителя по поддръжката.
- Национален договор за поддръжка, включващ:
 - Help Desk
 - Подпомагане на обучението
 - Помощ при инсталация/внедряване (нови версии, актуализации и др.)
 - Всекидневни системни нужди (отчети, стандартни процедури като архивиране и др.)
- Поддържащи договори като например специални проучвания (сигурност/защита) и други дейности от рода на административни ИТ нужди (работни станции, административни приложения, а също и обучение). Ако обучение не е включено в договора по внедряване, то тогава трябва да се изгради политика на обучение, също така и да се отделят човешки ресурси в рамките на предвидените за регионалното звено. Предимствата и недостатъците на различните подходи трябва да бъдат оценявани за всеки конкретен случай.

4.2.3 Стратегия за подпомагане на потребителите

Гарантирането на устойчивост на резултатите от изпълнението на всеки конкретен проект е основна предпоставка за устойчивото изпълнение и развитие на стратегията за електронно управление в областта на хазарта. За целта следва да се предприемат мерки за подпомагане на потребителите при използването на продуктите, създадени в рамките на конкретни проекти.

Стратегията за подпомагане на потребителите включва не само конкретна помощ по използване на даден вид приложен софтуер или техническо оборудване. Тук се има предвид цялостния подход по следене на потребностите, нагласите и подготовката на всички настоящи и потенциални потребители на информационни технологии във всички звена на ДКХ и съответна адекватна реакция.

Водеща роля в дейностите по подпомагане на потребителите следва да има звеното по информационни технологии, като изпълнява специфични задачи съгласно възприетите принципи за проектна организация. По-важните от тях са:

- Определяне на нуждите при спазване на законовата рамка и Стратегията за електронно управление.

- Предварително проучване, анализ и оценка на изпълнимостта, материално-техническото обезпечение и основните изисквания на проектите.
- Подготовка на цялата необходима документация по договорите. Видовете договори за поддръжка на потребителите и ИТ структурата са както следва:
 - Разработване на приложен софтуер
 - Техническа среда
 - Експлоатация
 - Поддръжка и развиване
 - Защита на информацията
 - Обучение на потребители и предаване на ноу-хау
 - Други дейности, специфични за определени звена
- Постоянна техническа помощ (вътрешен help-desk)

4.3 Поддържане на високо технологично ниво

Високотехнологичните дейности са необходимата предпоставка за работа по електронен път и действително електронно управление. За тази цел е необходимо не само да се поддържа технологичната база и обучени служители, но и да се следват единни информационни и технологични модели.

4.3.1 Технологичен модел

Технологичният модел включва дългосрочната визия и политиката за закупуване, пускане в действие, експлоатация и поддръжка на:

- Техническо оборудване – хардуер;
- Софтуерна инфраструктура;
- Комуникационно оборудване и инфраструктура;
- Логическа организация на комуникационната среда.
- Системен (базов) софтуер – операционни системи, СУБД, комуникационен софтуер, средства за мониторинг и управление, антивирусни продукти и др.
- Архитектура и концепция за приложен софтуер съгласно специфичните нужди на ДКХ.

Подходящият технологичен модел осигурява финансова ефективност (намаляване на разходите) и намаляване на необходимите човешки ресурси. Все пак, тя е зависима от настоящата комуникационна инфраструктура и непосредствените планове на правителството по отношение на комуникациите.

За нуждите на ДКХ като най-удачен се оценява централизиран модел на изграждане и управление на инфраструктурата. За да се осъществи централизирания подход е необходимо наличие на поддържаща комуникационна инфраструктура и софтуерна среда. Бъдещата софтуерна среда, която ще бъде изградена в ДКХ, следва да притежава високо ниво на информационна сигурност и да включва:

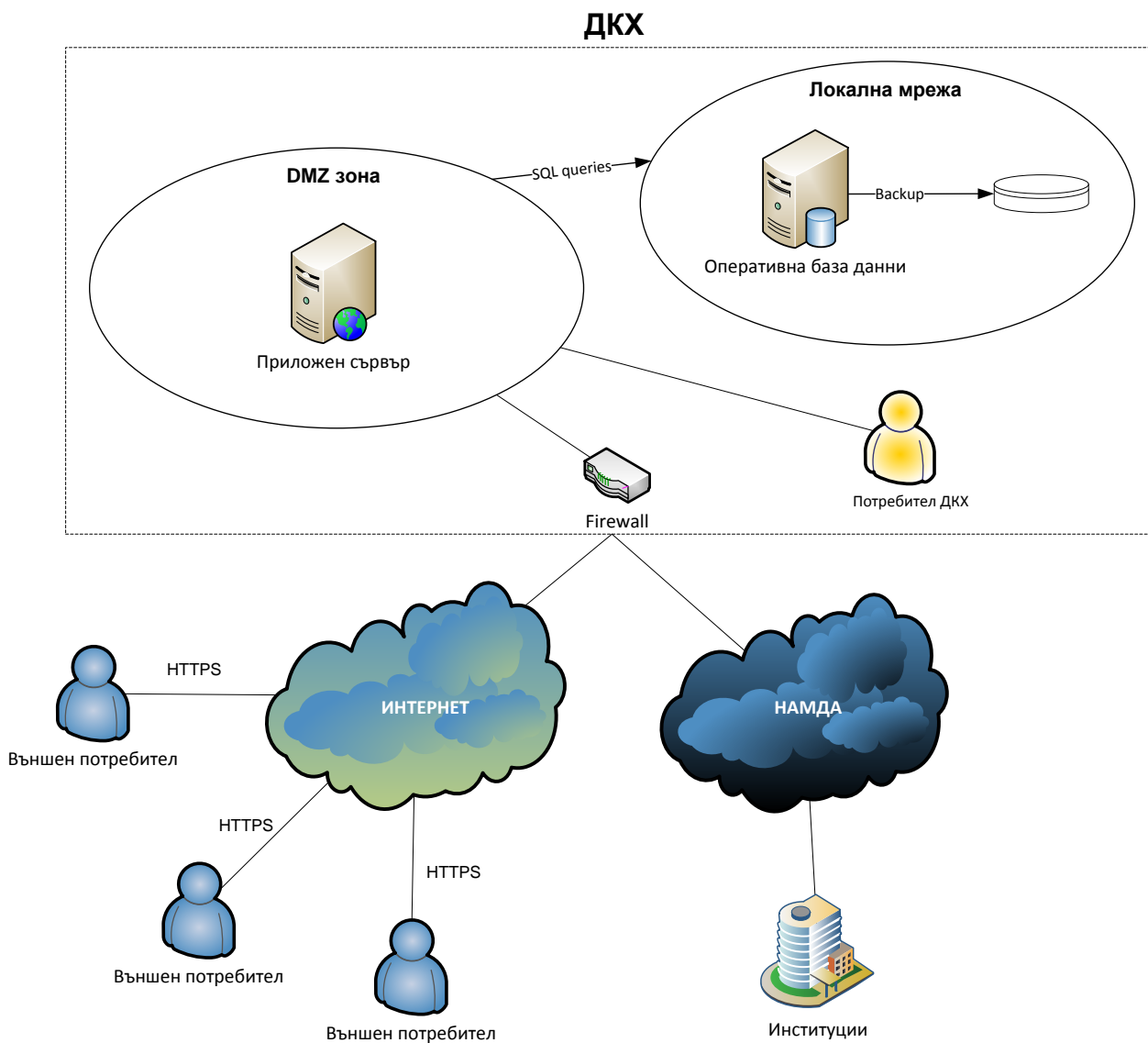
- Централизирано управление на ресурсите (сървъри, клиенти, потребители и др.);
- РКІ инфраструктура (автентикация с цифрови сертификати);

- Firewall, анти спам, антивирусна защита, Intrusion Prevention System, Content & Application Filtering, Application Control, Data Leakage Prevention, Bandwidth Management и Multiple Link Management с Link Failover;
- централизирано управление, наблюдение, настройване и инсталиране на софтуер, инвентаризация на компютри и сървъри.

Централизираният технологичен модел предполага съответно централизирана, УЕБ-базирана архитектура. При избор на такъв тип приложения, достъпът от потребителите се осъществява с използване на браузър, като приложението се намира изцяло на сървъра в централното управление на ДКХ. Някои от предимствата на този подход могат да бъдат обобщени както следва:

- По-евтини работни станции за потребители само на специфично приложение. Това предполага, че потребителите нямат необходимост да използват офис-административни приложения (Word, Excel и т.н.).
- По-евтина поддръжка по отношение на работните места (станции).
- По-евтина поддръжка по отношение на софтуерни актуализации, които в този случай трябва да бъдат извършени само на сървърите и всяка актуализация ще е прозрачна за потребителите. Това е едно от най-важните предимства, тъй като най-скъпото и дълготрайно упражнение е да се инсталират приложения (нови или пък актуализации) на множество места поради логиката на съвместното използване на данни с работните места.
- Друго много важно предимство е лицензионната независимост от различни софтуерни пакети - лицензи често се изискват, когато се прилага “тежък” клиент/сървър подход.

На следващата фигура е показан обобщен модел на технологичната и комуникационната инфраструктура на ДКХ, на която са отчетени изложените в този раздел съображения и принципи:



Конкретното оборудване е обект на постоянно обновяване и развитие, поради което в настоящия стратегически документ няма да бъдат описвани конкретни модели и параметри на различните видове оборудване.

4.3.2 Оперативна съвместимост и информационна сигурност

Настоящата стратегия се изготвя и ще се изпълнява изцяло в контекста на Общата стратегия за електронно управление на Република България за периода 2011 – 2015 г. и политика на МФ по отношение на информационните технологии.

Конкретните дейности по въвеждане и развитие на електронното управление в ДКХ ще бъдат планирани и изпълнявани в съответствие с изискванията на ЗЕУ и подзаконовите нормативни актове, с особен акцент върху изискванията на НОИОСИС.

Поради динамично променящото се законодателство в тази посока, е възможно в много скоро време да се наложат промени и/или конкретизация на настоящата стратегия в тази ѝ част, за да съответства на актуалното законодателство.

4.3.3 Информационен модел

Информационният модел е абстракция, която отразява реалните процеси, събития и информация в ДКХ в информационни системи от различен характер, но подчинени на общи стандарти, осигуряващи технологична и оперативна съвместимост между тях.

Прилагането на единен информационен модел, независимо от особеностите на практическата реализация, служи за представяне на важни от гледна точка на административния процес концепции и същности, техните характеристики и отношения.

Информационния модел обхваща:

- **Услуги**

Най-популярната и широко използвана в ЕС категоризация на услугите от гледна точка на тяхната комплексност и възможност за реализация по електронен път по различните нива на транзакционалност е по образец на европейските директиви за електронно правителство. Според тази категоризация услугите са обособени в четири групи:

- Услуга от **категория 1** (*Информационна услуга*) - предоставяне на on-line информация за услугата. Този тип услуги предоставят възможност на потребителя единствено да получи он-лайн информация като необходими документи, срокове за изпълнение, цена и др., но не предполагат каквато и да е интерактивност. т.е. – те са с чисто информационен характер.
- Услуга от категория 2 (*Едностранно интерактивна услуга*) - предоставяне на възможност за запазване на компютъра, от който се работи на приложими документи/формуляри за услугата. Причисляването на една услуга в категория 2 като „едностранно интерактивна” означава, че е налице възможност за получаване на информация и сваляне на бланка (формуляр) от интернет, който може да бъде използван впоследствие за заявяване на услугата на гише.
- Услуга от категория 3 (*Двустранно интерактивна услуга; електронен вход*) - заявяване на услугата и получаване на отговор за нейното приемане от доставчика. Към категория 3 спадат услугите, които могат да бъдат заявени (извършени) онлайн от потребителя, при които от доставчика е предоставена функционалност, свързана интерактивно с приемане/предаване на данни, регистриране на искания, валидации и всякаква друга функционалност, която специфичната услуга изисква, но част от услугата например представяне на определен документ, не се извършва онлайн.
- Услуга от категория 4 (*Транзакционна услуга; електронен вход и електронен изход*) - напълно работеща и интегрирана услуга по електронен път, включваща категории от 1 до 3, заедно с доставка и заплащане. Транзакционните услуги (категория 4) са тези при които

заявителят/потребителят на услугата може да я получи изцяло онлайн. Т.е. в общия случай получаването на информация, филтрирането ѝ според профила на заявителя, възможността за изтегляне на всички необходими документи, попълването на необходимите онлайн форми и подаване на документи, извършването на справки и заплащане могат да се извършат изцяло онлайн и когато това е възможно/приложимо – в рамките на една потребителска сесия.

С оглед извършения анализ на текущото състояние на информационните технологии в ДКХ, както и на естеството на предлаганите от нея услуги, на този етап като минимална цел се поставя постигането на категория 1, 2 и 3 – онлайн заявяване от потребителя, на предлаганите административни услуги.

За тези услуги, за които е целесъобразно, следва при преценка от страна на ДКХ за всеки отделен случай в дългосрочен план да се планира постигане на най-високото ниво на реализация - категория 4 (Транзакционна услуга).

• Процеси

Моделирането на процеси е в основата на изграждането на системите. Тази дейност ще се извършва съгласно заложените в настоящата стратегия правила за управление на изпълнението на конкретни проекти.

Докато административните услуги представляват „лицето” на информационните системи на институцията, то вътрешното управление на административните процеси е предмет на „бек-офис” – системата, реализираща определена вътрешна функционалност. Обикновено всяка услуга е свързана (предоставя вход) към определена функционалност на „бек-офис” – системата.

Така разработената интегрирана информационна система ще послужи за гръбнак на изграждане на разширена бек-офис система, включваща допълнителни модули (документооборот, управление на човешките ресурси, финансова дейност и други).

• Регистри

ДКХ води официални регистри в съответствие с изискванията на законодателството и предприема всички необходими нормативни, организационни и технологични мерки да осъществи тяхното водене и достъп до тях в електронен вид.

В изпълнение на проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“ са реализирани по електронен път следните регистри:

- Регистър на организаторите на хазартни игри
- Регистър на организаторите на дейности по производство, разпространение и сервиз и по внос, разпространение и сервиз на игрално оборудване
- Регистъра на издадените, продължените, предсрочно прекратените, отказаните и отнетите лицензи за организиране на хазартните игри
- Регистър на утвърденото игрално оборудване

Подлежащите на вписване обстоятелства, условията и редът за водене и поддържане на регистрите, както и предоставяните електронни услуги се определят с наредба, издадена от министъра на финансите - Наредба № Н-3 от 4 септември 2012 г. за воденето, поддържането и подлежащите на вписване обстоятелства в електронните



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

регистри на Държавната комисия по хазарта и за предоставяните електронни услуги, в сила от 14.09.2012 г., с изключение на раздел V, който влиза в сила от 01.09.2013 г., издадена от Министъра на финансите, обн. ДВ. бр.70 от 14 септември 2012 г.

4.4 Развитие на кадровия потенциал

4.4.1 Изграждане на капацитет по отношение на електронното управление

Текущото обучение с оглед на подобряване на уменията на служителите за пълноценно използване на съвременните информационни технологии и познаване на основните принципи на електронното управление да бъде въведено чрез изработването и въвеждането на структурирана вътрешна система за обучение на служителите. Обучението се разглежда като част от обучението през целия живот (life long learning), а не като еднократно действие.

Дейностите, свързани с обучението и развитието на персонала, имат няколко цели, насочени към подобряване на изпълнението на работата:

- Придобиване на нови и развитие на съществуващите знания и умения, развитие на потенциала на служителите в съответствие с изискванията на работата, приоритетите на ДКХ и изпълняваните проекти по обновяване на технологичната инфраструктура и внедряване на нови информационни системи.
- Подготвяне на персонала да се справя по добре с промени и непредвидени обстоятелства.
- Предоставяне на възможност за конкурентно предимство.

Целите се формират на база на установените потребности и могат да се определят като очаквани крайни резултати.

С обученията трябва да се поставят конкретни и измерими резултати, от които да става ясно каква е ползата за организацията и какъв ще е крайният резултат. Винаги трябва да има полза и за този който се обучава. Тя се изразява в повишаване на увереността и мотивацията за работа.

Една от основните мотивации на персонала е атестирането на персонала в ДКХ. То може да има редица функции, а именно:

- Оценка;
- Проверяване;
- Съставяне на серия последователни планове;
- Разкриване на потребности от обучение;
- Мотивиране на персонала;
- Усъвършенстване на хората;
- Подобряване на стандартите;
- Проверяване ефективността на процедурите и практиката, свързани с персонала.

Тези функции обаче не трябва да се използват само за оценка, степенуване или възнаграждение. Основната цел на атестирането е да съчетае личните, екипните и

корпоративните цели и да подпомогне отделните служители да постигнат пълния си потенциал.

Има и друг вид нефинансови методи за стимулиране на персонала, а именно фактори като приятна работна атмосфера, възможност за развитие в кариерата, съпричастност към работата на ДКХ и допълнителни нематериални стимули.

4.5 Поддържане на обществената информираност

Като държавна организация на бюджетна издръжка, ДКХ е необходимо да информира обществото за поставените задачи и тяхното изпълнение.

От друга страна, ДКХ се ангажира с поддържането на актуална информация в регистрите и информационните масиви, които са в нейните прерогативи. Те са публично достъпни и трябва да гарантират на своите потребители достоверността, пълнотата, сигурността и актуалността на данните в тях.

5 Критерии за оценка

За да се изпълнят по надлежен начин целите, поставени пред ДКХ, трябва да се поеме ангажимент за строг мониторинг на изпълнението и единен подход на сравняване.

Измерването на изпълнението и възприемането на индикатори за изпълнението е полезно средство за:

- Получаване на информация относно актуалния статус на процес, свързан с набелязаната ситуация (напр. събиране на данни и информация относно равнището на удовлетвореност на заинтересованите страни);
- Помощ при идентифицирането на силните и слабите страни на вътрешните процеси, услуги и продукти (напр. анализ на силните и слаби страни от гледна точка на заинтересованите страни въз основа на събраните данни и информация);
- Очертаване на потенциални подобрения (напр. последици, препоръки, нови подходи);
- Количествено определяне на промените при постигането на набелязаната ситуация стъпка по стъпка (напр. намаляване на забавянето, намаляване на времето за изчакване с определен процент, брой жалби);
- Мотивиране на служителите чрез предоставяне на обратна информация относно индивидуалното изпълнение (напр. награждаване на най-добре функциониращото звено с оглед удовлетвореността на заинтересованите страни);
- Сравняване и оценка на изпълнението (напр. използване на най-добре функциониращото звено като база за сравнение и извличане на поука от сравнението и интегрирането ѝ при дефинирането на бъдещите цели).

След като бъде изградена основна линия, целите могат да бъдат определяни и измервани и нови цели могат да бъдат съгласувани за последващи периоди.

Използването на бази за сравнение е въведено в обществените услуги като част от публичното управление, което трансформира публичната администрация, в частност ДКХ, в институция, движена от ефикасността и ориентирана към потребителите. Използването на бази за сравнение дава възможност за подобряване на обществените услуги чрез даване на познания относно най-добрите практики. Използването на бази за сравнение е процес на оценка на практиките, процесите и продуктите на ДКХ спрямо най-добрите и впоследствие, копиране на последните. Това включва откриването на най-добре работещите практики вътре и извън организацията, изследването им, за да бъде определено защо те са най-добрите в това, което вършат, и прилагане на наученото.

6 Влияние на външни фактори

Държавната комисия по хазарта е юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на финансите. Като такъв субект, ДКХ е в пряка зависимост от поставените стратегически и непосредствени цели от страна на МФ. В този смисъл като по-съществени външни фактори, от общ характер, които влияят върху развитието на организацията като цяло, могат да се посочат:

- Стабилна политическа ситуация, с политическа воля за промени и добри перспективи за институционално развитие за достатъчно дълъг период от време, надвишаващ срока на проекта;
- Обща визия и стратегия за развитието на информационните технологии и въвеждане на електронно управление в държавната администрация като цяло;
- Обща информираност и готовност на обществото за ползване на електронни услуги като предпочитан начин за взаимодействие с държавната администрация;
- Осигурен финансов ресурс за изграждане и усъвършенстване на информационни технологии и въвеждане на електронно управление;

От друга страна, ДКХ е натоварена със строго специфични функции по надзора върху хазартните дейности и издаване на лицензи за организиране на хазартни игри и други дейности по Закона за хазарта, което обуславя и влиянието на някои специфични външни фактори като:

- Тенденциите в организирането на хазартни игри, включително онлайн - игри в световен мащаб;
- Тенденциите в законодателството у нас и в ЕС в областта на хазарта и наличие на законодателна инициатива за подобряване на това законодателство;
- Улеснен информационен обмен с други администрации и международни организации в резултат на изградено добро партньорство и сътрудничество и участие в системи и мрежи за международен обмен;

- Положителна обща оценка за услугите по отношение на хазарта от страна на техните потребители.

Този вид външни фактори в определени случаи могат да окажат съществено влияние върху стратегическите приоритети на ДКХ, включително и тези, свързани с електронното управление.

7 Рискове

Рискът представлява съвкупност от фактори от различно естество, които влияят съществено на хода и успеха на една стратегия, програма или отделен проект – технически, организационен, политически и т.н. риск.

Влияние върху степента на риска на един проект оказват множество променливи като: големина, сложност, ниво на технологична новост, и др. Рискът е събитие, което при появата си има положителен или негативен ефект върху проекта.

Ефективното и ефикасно управление на проектните рискове е от ключово значение за успеха на всеки проект, като то включва идентифициране.

Управлението на риска трябва да се осъществява постоянно. Включва ранно определяне на допустимите рискове и нивото, на което се налага да се предприемат действия за намаляване на влиянието им, както и техния контрол през цялото време на проекта. За целта се определя какви са рисковете, свързани с всеки проект, анализират се различни видове рискове – оперативни, свързани с персонала, с клиентите и т.н. Набелязват се определен брой препоръчителни стъпки, които позволяват всеки риск да бъде идентифициран, оценен и управляван. Проследява се ефектът от предприетите действия и набелязаните превантивни мерки.

Необходим е баланс между риск и стойност на проектите, между различните видове проекти, между ресурсите, отделяни за различните проекти.

Съществуват редица предизвикателства, които трябва да бъдат преодоленни, за да се получи успешен проект:

- Законодателни ограничения;
- Финансови пречки;
- Промени в технологиите;
- Цифрово разделение.

Идентифицирани са някои общи рискове, които се отнасят до проектите, свързани с електронното управление (с набелязани мерки за намаляването им):

А. Общи рискове по отношение на електронното управление:

- Електронното управление често се използва на политическо ниво като „мода“ с цел извличане на краткосрочни дивиденди. Това е грешен подход. Трябва да има измерима добавена стойност от проектите по електронно управление.
- Неправилно избиране и приоритизиране на теми и проекти от електронно управление. Идентификацията и подреждането им трябва да се извършва

внимателно с професионална външна подкрепа. Неправилно избраните теми и проекти води автоматично до провал на проекта.

- Неправилен разчет на необходимите ресурси – технически, човешки, финансови. Много често в такива проекти липсва професионално управление на проекта. Необходимите усилия не са добре обсъдени или са напълно подценени, което отново води до провал на проекта.
- Слабо, лошо промотиране/популяризиране на проектите. Всеки проект се нуждае от сериозно популяризиране (особено по-иновативните) и широка подкрепа – политическа и обществена.
- Неразбиране, че електронното правителство е непрекъснат процес. Изпълнението и приключването на проекта (като такъв) е само единична стъпка, която обикновено се нуждае от постоянно подобрене и адаптиране към предизвикателствата на бързо променящата се реалност.
- Липса на специално определен професионален екип. Без просветен, мотивиран и професионален екип от експерти по съответните административни дейности и процедури, както и ИТ специалисти, няма да бъде възможно проектът да премине през многото трудни фази, характерни за такива проекти. Това включва експертиза както за професионално управление на проекти, така и за определяне на спецификации и изисквания към системите, анализи, контрол на качеството – вкл. от професионалисти по програмиране и тестване на информационни системи.
- Има сериозен риск при осигуряването на оперативната съвместимост между съществуващите и разработваните системи, вкл. и с мигрирането на данни. За намаляване на този риск трябва да се направи много задълбочен анализ на съществуващите системи и съответно проектиране на новите системи.

Б. Общи рискове за ДКХ:

- Променяща се правна рамка по време на изпълнение на проект, което може да доведе до концептуални непълноти и разминавания между цели и резултати;
- Промени в политическото и професионалното ръководство;
- Невъзможност за привличане и подходящ подбор на квалифицирани служители поради изключително ниското заплащане, несъответстващо на високите изисквания за заемане на длъжностите в ДКХ, както и текучество на обучени и квалифицирани кадри по същите причини.
- Неправилно подреждане на приоритетите и пренебрегване на основни дейности за сметка на други;

- Промяна на нуждите и очакванията на потребителите на услугите, предоставяни от ДКХ;
- Кратък срок за реализиране на проекти, особено в случай на провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки (предвид възможността за тяхното обжалване);
- Риск по отношение на информационната сигурност: По отношение на сигурността, при информационните системи се търси баланс – въз основа на критериите за пропорционалност – между важността на информацията, която системата обработва, услугите, които предоставя, и усилието, което се изисква за осигуряване на сигурността, в зависимост от рисковете, на които е изложена системата. Определянето на риска като среден (най-често), може да бъде направено въз основа на оценка на въздействието, което би имал инцидент, засягащ сигурността на информацията или предоставянето на услуги с щети за наличността, автентичността, целостта, поверителността и проследимостта на информацията, като измерители за сигурност.
- Риск за администриране и поддържане на разработените информационни системи: След проведеното обучение за администриране и поддържане на системата от служители от ДКХ, трябва да бъдат променени и длъжностните характеристики на хората, които ще са отговорни за това.

В. Общи предпоставки за успешна реализация:

- Дейностите да имат необходимата подкрепа от политическото ръководство;
- Ясно виждане за организацията на дейностите и степента и начините за взаимодействие на всички въввлечени в процеса.
- Осъществяване на оперативно управление на риска от директорите на дирекции по отношение на: идентифициране, анализ, приоритизиране на рискове и набеязване на дейности за тяхното намаляване
- Извършване на Годишна оценка на риска от Постоянна проектна работна група за управление на риска

8 Приоритетни дейности по изпълнение на стратегията

Изброените тук конкретни проекти и дейности за реализацията на настоящата стратегия са групирани в три приоритетни групи. Те (особено средносрочните и дългосрочните приоритети) могат да търпят промени в резултат на допълнителни анализи, междинна оценка на резултатите и актуализиране на стратегията. В рамките на този регулярен процес, някои от проектите и дейностите могат да бъдат премествани от дългосрочни в средносрочни приоритети или обратно. Също така могат да бъдат добавяни нови проекти и дейности във връзка с нововъзникнали нужди.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Цитираните бюджети имат чисто индикативен характер, не са обвързващи за ДКХ и могат да претърпят съществени промени в резултат на бъдещи по-детайлни анализи.

8.1 *Краткосрочни приоритети*

Краткосрочните приоритети включват дейности в обхвата на проекти в процес на изпълнение или непосредствено предстоящи проекти, за които има осигурено финансиране. Тези дейности са заложи в проект „Модерно и ефективно осъществяване на надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд по Оперативна програма „Административен капацитет“ в рамките на Договор №: А11-31-15/01.02.2012 г. и са:

8.1.1 Базова функционалност на АИС на ДКХ

Включва разработка на основна функционалност на административна информационна система, включваща документооборота по заявяване и издаване на лицензи, реализиране на електронни регистри. Основната функционалност на административната информационна система е предназначена за ползване от служителите на ДКХ и включва входиране и въвеждане на исканията, съхранението им в структуриран електронен вид и всички етапи на обработка до получаване на крайния резултат от процедурата.

Тази система няма да обхваща целия документооборот на ДКХ, а само тази част от него, която е пряко свързана с административните услуги, които ще бъдат реализирани като електронни. В дългосрочен план, извън обхвата на гореспоменатия проект, тя може да се развива в посока обхващане на допълнителни видове документи, с тенденция да замести изцяло системата за документооборот.

8.1.2 Електронни услуги

Включва разработка на модули за 3 електронни административни услуги, които да позволяват електронно подаване на документи, заплащане по електронен път, уведомяване и всякакъв вид обратна връзка с потребителите на услугите за издаване на лицензи, както и възможности за извършване на всички видове справки по електронен път.

Тези модули са предназначени изцяло за външни потребители на административните услуги на ДКХ – граждани, фирми и администрации.

Модулите за електронни услуги са интегрирани с реализираната базова функционалност на АИС на ДКХ и да имат възможност за двупосочен обмен на данни с нея.

8.1.3 Електронни регистри

Включва разработка на публични електронни регистри съгласно изискванията на чл. 17 от Закона за хазарта и Наредба № Н-3 от 4 септември 2012 г. за воденето, поддържането и подлежащите на вписване обстоятелства в електронните регистри на Държавната комисия по хазарта и за предоставяните електронни услуги.

Модулите за публични електронни регистри са интегрирани с АИС на ДКХ, като извличат от нея данните, подлежащи на публикуване в регистрите.

8.2 Средносрочни приоритети

Следвайки формулираните в настоящия документ стратегически цели, приоритети и подходи, настоящият раздел дефинира визията за развитие на електронното управление в перспектива 2 до 3 години (2014-2016г.).

Като втори етап след реализирането на краткосрочните приоритети и след анализа на резултатите от тяхното изпълнение, следва да се предвидят следните дейности:

8.2.1 Разработка на допълнителни електронни услуги и разширяване на разработената АИС на ДКХ

Стъпвайки върху резултатите, постигнати в рамките на краткосрочните приоритети, ДКХ ще инициира следващ проект за разработка в електронен вид на останалите административни услуги, вписани в СУНАУ и интегриране на наличните системи в една система на ДКХ, която да обхване целия документооборот и вътрешни административни процеси на комисията, включително документите, свързани с дейността на дирекция „Контрол и правни дейности”, с възможности за интеграция с други системи и възможности за специфични доработки за конкретни нужди.

За целите на разработването на допълнителни електронни административни услуги, проектът трябва да включва допълнителен правен анализ и изменение на нормативната уредба така, че тя да позволи предоставянето им в електронен вид.

8.2.2 Разработка на географска база данни за местата за организиране и провеждане на хазартни игри

Създаване на технологични възможности за обхващане на цялата информация за географското разположение на местата за организиране и провеждане на хазартни игри. Тази разработка ще бъде изпълнена в рамките на отделен проект, който ще включва:

- Анализ и разработка на логически модел за въвеждане на ГИС функционалност;
- Разработка на базата данни за ГИС;
- Разработване на нова функционалност за визуализация и работа с географски обекти, проекционни координати, топология и други специфични характеристики на ГИС; тази функционалност ще е обвързана със съществуващите информационни системи в ДКХ;

8.2.3 Унифициране и автоматизиране на отчетността от казината

ДКХ ще инициира отделен проект, включващ комплексни мерки за подобряване отчетността на казината. Проектът ще включва анализ, разработка на правна рамка и методология и разработка на софтуер със следната примерна организация:

- Централна база данни, в която се събират и съхраняват унифицирани отчети от всички лицензирани места за организиране и провеждане на хазартни игри;
- Клиентски модул за създаване и изпращане на отчетите към централната база данни и/или клиентски портал, в който ще се извършва автентикация

с електронен подпис, за онлайн създаване или качване на предварително създаден в определен формат отчет;

- Интеграция с игрални съоръжения за онлайн или ежедневно автоматизирано отчитане към централната база данни.

8.2.4 Контрол и отчитане на онлайн игри

ДКХ ще инициира отделен проект, включващ комплексни мерки за подобряване на контрола върху онлайн - игрите. Проектът ще стъпи на проучените добри практики в Малта и Белгия и ще включва анализ, разработка на правна рамка и методология и изграждане на необходимата инфраструктура и софтуер за контрол. Резултатите от проекта ще представляват съвкупност от правни, организационни и технологични мерки и ще акцентират върху следните концепции:

- Идентифициране на лицензираните сайтове за онлайн игри с динамично лого, подобно на практиката в Малта;
- Поддържане на черни списъци и блокиране на сайтове;
- Разработка на XML – формати за онлайн или офлайн отчитане на операторите на сайтове за игри, или адаптиране и внедряване на международно приети стандарти за тези цели.

8.2.5 Осъществяване на периодична оценка на сигурността на системите на ДКХ

В рамките на проекта ДКХ ще избере изпълнител, който периодично ще извършва проверка/одит на системите на ДКХ от гледна точка на тяхната сигурност, устойчивост на проникване (penetration testing), DoS атаки, phishing атаки, антивирусна защита и др. Изпълнителят ще следи за появата на нови пропуски (exploits) в използваните стандартни софтуерни компоненти и своевременно ще предприема мерки за тяхното неутрализиране. Изпълнителят периодично ще предоставя доклади на ДКХ за резултатите от извършените одити и предприетите мерки за защита.

8.2.6 Обновяване, развитие и усъвършенстване на инфраструктурата

Доставки на компютърна и офис техника и лицензи за стандартен софтуер, обновяване на наличното офис-оборудване.

Внедряване на решение за мрежова сигурност базирана на потребителска идентичност. Защита както от външни, така и от вътрешни заплахи, контрол на достъпа до уеб съдържане, според профила на всеки отделен потребител, с възможност за реализация чрез един общ интерфейс:

- Domain controller and Active directory – централизирано управление на ресурсите (сървъри, клиенти, потребители и др.);
- Active directory Certificate Services – PKI инфраструктура (автентикация с цифрови сертификати);
- Forefront Threat Management Gateway – firewall функционалност, анти спам, антивирус, Intrusion Prevention System, Content & Application Filtering, Application Control, Data Leakage Prevention, Bandwidth Management и Multiple Link Management с Link Failover;
- System Center 2012 Configuration Manager – централизирано управление, наблюдение, настройване и инсталиране на софтуер, инвентаризация на компютри и сървъри;

- System Center 2012 Endpoint Protection – антивирусна защита за клиентските машини.

8.2.7 Онлайн обучение

За повишаване и поддържане на капацитета и квалификацията на служителите, отговорни за предоставянето на административни услуги и воденето на регистри, ДКХ ще инициира проект за изграждане на платформа и организация за електронно обучение.

Проектът ще включва:

- Разработване и внедряване на качествена и функционална софтуерна платформа за електронно обучение;
- Разработка и регулярно актуализиране на качествени учебни програми, които постоянно да допринасят продължаващо обучение, представяно на служителите;
- Разработка на методики за идентифициране на нуждите, целевите групи, подготвяне и обновяване на учебното съдържание и начина на провеждане на самите обучения и проверка на резултатите от тях.
- Разработка на допълнително съдържание, насочено към нови категории обучаеми в сферата на хазарта, които не са служители на ДКХ.

8.3 *Дългосрочни приоритети*

В дългосрочен план (след 2016-2020г.), въз основа на резултатите, постигнати в рамките на предходните две групи дейности, се предвиждат следните проекти:

8.3.1 Изследване и противодействие на пристрастяването към хазарта

По-нататъшно развитие на методиката и практиката за изследване, превенция и противодействието на пристрастеността към хазарта. Ще бъдат приложени психологически, демографски и социологически методи за проучване.

Ще бъдат разработени механизми и методики за поддържане на постоянна информираност на заинтересованите и потенциално уязвимите групи.

Ще бъдат приложени добри практики от Белгия в посока идентифициране на играчите, недопускане на играчи, които са „отстранени“ - било поради самоограничаване, било след съдебна процедура, тъй като са уязвими, било поради професиите им. За целта ще бъдат изградени допълнителни модули към интегрираната информационна система на ДКХ.

8.3.2 Дигитализиране на архиви

Сканиране и индексирание на хартиени, изграждане на електронни библиотеки и интегрирането им доколкото е възможно с използваната основна информационна система.

8.3.3 Статистически модул

Стъпвайки върху постигнатите резултати от проектите за електронни административни услуги, пълнофункционална и всеобхватна административна информационна система на ДКХ, автоматизирано отчитане на казина и онлайн игри,



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

изследване на пристрастеността към хазарта и други проекти, които са свързани с натрупване на първични данни, ДКХ ще инициира проект за създаване на общо хранилище за данни (data warehouse) и възможности за сложни анализи и изследвания върху тях (business intelligence, data mining).

Проектът ще включва доставка и/или разработка на специализиран софтуер за тези цели, разработка на методология за извършването на тези дейности и обучение на квалифициран персонал за ползването им.

8.3.4 Преминаване към ИТ инфраструктура базирана на облачни услуги

С проекта се цели мигриране на цялостната ИТ инфраструктура на ДКХ към ИТ инфраструктура базирана на облачни услуги. По този начин ще се спестят значителни средства изразходвани за лицензиране, закупуване и поддръжка на сървърна и комуникационна инфраструктура, ангажираност на човешки ресурси. Същевременно ще се осигури високо ниво на сигурност, надеждност, отказоустойчивост и защита на ИТ системите на ДКХ.

8.3.5 По-нататъшно развиване на информационните системи

Добавяне на нови функционалности към съществуващите системи в зависимост от нововъзникналите нужди, променената правна рамка или други обективно възникнали причини в дългосрочен план.

Технологично обновление на приложния софтуер.

Разработка или внедряване на готови допълнителни модули (човешки ресурси, финансова дейност и други), съгласно внедрените системи за управление и идентифицираните специфични практически нужди.

Тези бюджети ще бъдат определени съобразно идентифицираните нужди и ще бъдат заложи в бъдещи версии на настоящата стратегия, в рамките на нейното регулярно обновяване.

Забележка: Стратегията за развитие на електронното управление в Държавна комисия по хазарта е изготвена от Дружество по ЗЗД „С.А. Консултинг” изпълнител по проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление” на Държавна комисия по хазарта като Бенефициент по договор № А11-31-15/01.02.2012 г. за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма ”Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Приложение 1

ТЕХНОЛОГИЧНА КАРТА

Наименование на услугата:			
Правно основание:			
Необходими за изпълнение на услугата документи:	приложен	неприложен	неприложимо
	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> СЛУЖИТЕЛ, ПРИЕЛ ДОКУМЕНТИТЕ -..... <input type="radio"/> ДАТА НА ПРИЕМАНЕ			
Потребител на услугата:			
Краен резултат от услугата:			



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Изпълнители (звена в администрацията, външни структури)	○ Участващи административни звена			Срок (максимален срок за всеки процес и звено)	Цена	Начин на изпълнение	Използвано оборудване, комуникация и контрол
	Звено за приемане на входящите документи	Звено/орган за изпълнение на услугата	Звено за комплектуване и изпращане на крайния потребител				
Работни процеси при изпълнение на услугата и съставлящи операции							
-							
-							
-							