

**ADMINISTRATIVE SERVICE BETWEEN COUNTER AND DIGITAL
TECHNOLOGIES**

Georgi Atanasov Georgiev

”Vasil Levski” National Military University-Veliko Tarnovo, Bulgaria georgiev_ga@nvu.bg
docentgeorgiev@abv.bg

Abstract: This publication presents some of the positive and negative aspects of remote administration, as well as the irreversibly related opportunities and threats. They are not presented in depth of SWOT-analysis, so they can be perceived as SWOT-aspects.

Keywords: administrative service, computer, communication, information, flow.

**АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ МЕЖДУ ГИШЕТО И ДИГИТАЛНИТЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

Георги Атанасов Георгиев

Национален военен университет „Васил Левски“ -Велико Търново, България
georgiev_ga@nvu.bg или docentgeorgiev@abv.bg

Резиме: Настоящата публикация представя някои от положителните и отрицателни аспекти на дистанционната администрация, както и необратимо свързаните с нея възможности и заплахи. Те не са представени в дълбочина на SWOT-анализ, така че те могат да бъдат възприемани като SWOT аспекти.

Ключови думи: административна служба, компютър, комуникации, информация, поток

В края на второто десетилетие на XXI^{ви} век Европа и светът се променят и това далеч не е топовина, а реалност, която се осъзнава от хората във все по-ранна възраст. Обяснението на този факт, не е свързано с екстремна еволюция на човек, като биологичен вид, а с все по-безапелационното привързване на ежедневието ни с развитието на комуникационните и информационни технологии. С настъпването на Интернет епохата, животът на съвременното общество не спира дори и нощем. Активността на хората вече не се определя от изгрева и залеза на Слънцето, а от интензивността и капацитета на информационните и свързаните с тях комуникационни потоци. Те не просто ни дават привилегиата да бъдем информирани, а ни подпомагат при вземане на решения и планиране на все повече от нашите дейности. И това би било прекрасно, ако технологиите бяха свършени и не ни привързваха до толкова, че да ни поставят в зависимост.

Настоящата публикация представя някои от положителните и отрицателни страни на отдалеченото⁴¹ администриране, както и неотменно свързаните с него възможности и заплахи. Те не са представени в дълбочина на SWOT-анализ, затова може да се възприемат, като SWOT-аспекти.

В исторически аспект развитието на комуникационните и информационни технологии винаги е било свързано с военното дело. Първоначално, колкото и несвършени да са били, те са подпомагали вземането на информирани решения на тактическо и оперативно ниво. Впоследствие те стават неразделна част от развитието на военната стратегия, държавността, в т.ч. и дипломацията. Днес те намират масово приложение в бита на хората, като осигуряват свободното предвижване на хора, стоки и капитали, възможностите за бърз трансфер на знания, технологии и организиране на производство в и между подразделения на една организация в различни точки дори и на големи разстояния. Всичко това създава удобства и допринася за това светът да се превръща във все по-добро място за живеене. Наред с това, динамичното развитие на комуникационните и информационни технологии изправи съвременното общество пред редица предизвикателства и опасности. Масовото им приложение в бита и усвояването им от все повече хора от най-ранна детска възраст, направи възможно използването им не само в съзидателен, а и в деструктивен

⁴¹ Наричано още електронно.

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

аспект. Техният потенциал все по-често се използва за генериране на асиметрични заплахи, както от отделни хора с емоционални и личностни проблеми, така и от различни икономически, религиозни общности и организации с идеална цел. Това стана възможно благодарение на масовото разпространение на компютъра – едно от най-значимите изобретения в историята на човечеството. Създаден първоначално като електронна изчислителна машина, само десет години след появяването си през 1951 год., той се превръща в обект на търговски интерес и начинания. Комерсиализацията на този интелектуален продукт, дава допълнителен импулс за постоянното му усъвършенстване. За сравнително кратък исторически период от време компютърът започва да се използва не само за военни цели, а и в битата на хората. От 1941 год., когато официално се представя на публична демонстрация, до днес практически няма година, в която да не се разработват, патентоват или демонстрират научни открития или научно-приложни изследвания, намиращи приложение в производството на компютри. В резултат от този процес той се превръща в машина, в която може да се въвеждат, съхраняват и обработват данни и информация, представени в цифров (дигитален) вид. При нужда и с минимални усилия те могат да бъдат изведени в разнообразна форма и да се използват в широк спектър от дейности. Точно тази възможност, заедно с постоянно увеличаващия се брой на операциите, изпълнявани за една секунда, определят приложението му в почти всички области на съвременния живот. Към тези две основни и най-популярни възможности на компютъра, които имат не само техническо, а и икономическо значение, се прибавя още една – възможността за свързване на практически неограничен брой компютри в мрежа. Първите начинания за това се реализират в края на 80^{-те} и началото на 90^{-те} години на миналия век. Доказано добрите резултати довеждат до изграждането и въвеждането в експлоатация на световна компютърна мрежа. Тя получава наименованието Интернет⁴² и предоставя възможност за обмен на информация между всички нейни клиенти. Ефективността ѝ бързо се доказва в практиката и се превръща в причина за включване в нея на комерсиални компании и физически лица, осъществяващи дейности с търговска цел. В процеса на развитието си Интернет започва да удовлетворява пълноценно и една социална потребност – потребността от общуване. Тя е генетично заложена у човек, но все по-често се ограничава от особеностите на съвременното ежедневие – бързо настъпващи промени във всички сфери на човешката дейност, увеличаване на броя и вида на рисковете и заплахите за сигурността и физическото оцеляване на хората. С настъпването на настоящото столетие еволюцията на Мрежата неизменно се обвързва с развитието на социалните мрежи. Те промениха мисловните и поведенчески модели не само на младите, а на всички социално активни хора. Интернет се превърна в глобална среда с постоянно нарастващи възможности по отношение на предоставяните информация и услуги. Електронната търговия, електронното банкиране и административното обслужване, като част от тях, отдавна вече не са екзотика или демонстрация на висок личен социален и/или икономически стандарт, а представляват част от ежедневието на хората. Ето защо вниманието не само на потребителите, на специалистите в ИТ-брана⁴³, а и на правителствата на редица държави, целенасочено се фокусира върху изследване на възможностите за усъвършенстване на приложението на ИТ-технологиите в структурите на публичната администрация, здравните, социални и образователни институции.

Тромавата и неефективна администрация, както в държавния, така и в частния сектор, е обект на критики и недоволство от гражданите, неправителствените организации и бизнеса не само у нас. Класическото обслужване на гише с използване на хартиен носител за съжаление се превръща в проблем за все повече европейски страни.

Безпристрастната оценка на предимствата и недостатъците от приложението на съвременните комуникационни и информационни технологии лесно могат да се определят проблемите и съпротивите, свързани с използването им. На първо място това са възрастовите различия. Ако за хората в по-зряла възраст дигиталният свят е предизвикателство, което с напредване на времето се овладява все по-трудно и то само, за да се избегнат евентуални загуби, то за по-младите поколения той е начин на живот, даденост, от която ако бъдат лишени, обикновено трудно реализират дори елементарни жизненни и трудови дейности.

⁴² Терминът е използван за първи път през 1974 год. при представянето на един от използваните и до момента протоколи за обмен на данни.

⁴³ Българският превод на ИТ – съкр. от англ. – Information technologies – информационни технологии;

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

Едно от основните предимства на електронното обслужване е възможността за денонощно и целогодишно използване, без почивни дни и при всякакви атмосферни условия⁴⁴. Физическото местоположение на клиента е без значение, необходимо е само техническо устройство, осигуряващо достъп до мрежата. Това спестява време и финанси, вложени за транспорт, а за хората с ограничена възможност за придвижване е истинско облекчение. Един потребител може да се обслужи чувствително по-бързо отколкото при реален физически контакт. Времето, необходимо за това се определя като съвкупност от техническите възможности на мрежата и уменията, които притежават администраторите и потребителите на този вид услуги. От едновременната им свързаност единствено зависи броят на едновременно обслужваните клиенти, но по подразбиране опашки от чакащи просто няма.⁴⁵ Възможностите обаче обикновено са в десетки, дори стотици пъти повече от тези, които може да бъдат осигурени с използване на хора и физически изградени работни места. Наред с това индивидуалният подход към всеки клиент е гарантиран, а това се постига без това да е нужно да се поддържа голям административен апарат. Напротив, едно от достоинства на този подход е, че неговото функциониране може да се осигури от значително по-малко на брой експерти и администратори, но изискванията към тях по отношение на притежавания квалификационен ценз и професионални способности са завишени.

Ефективността на електронното административно обслужване се определя от едновременното осигуряване и поддържане на съвременен хардуер – с опция за ефективно надграждане, софтуер, гарантиращ изпълнение на определените цели, с опция за актуализиране, използването на ефективни операционни системи за всички видове електронни устройства и системи – с опции за постоянно обновяване. Освен тях е необходимо: а) да се изгради и поддържа физическа и виртуална инфраструктура със 100%^{-BO} покритие на всички териториални административни единици, предоставящи възможност за пълен и свободен обществен достъп; б) да се осигури и поддържа физическа и информационна защита на комуникационните и информационни мрежи и системи, в т.ч. антивирусна защита и защита от неоторизиран достъп – с опции за постоянно обновяване; в) да се осигури наемането и задържането на компетентен мениджърски, експертен и изпълнителски технически състав.

Електронното администриране би се превърнало в символ на безсмислено инвестиране, ако населението не притежава минимална техническа и административна култура. За придобиването им са необходими познание и финанси – в достатъчно количество и постоянна наличност. Необходимостта от тях съществува, както за държавата, така и за юридическите и физически лица. За да бъдат страна в процеса, те трябва да направят първоначална инвестиция. В следствие те трябва да разполагат и с достатъчен свободен капитал за надграждане на хардуера (ъпгрейт) и обновяване на софтуера (ъпдейт). Държавата разбира се, притежава много повече и по-разнообразни механизми за финансиране. При нужда тя може да прибегне дори и към принудителни действия, за да осигури необходимите ѝ финансови средства. За другата страна в процеса обаче, печалбата, получена в резултат на дейността ѝ е основен начин на финансиране.

Подобно е съотношението на способностите спрямо притежаването на познание. Една мащабна национална кампания, проведена в кратки срокове е достатъчна за компенсиране на недостига чрез наемане (купуване) на интелектуален потенциал. За физическите лица обаче, усвояването на познание и придобиването на база на него на способности е въпрос както на много повече време, така и на вложени на много повече финансови средства. Човешката психика и физиология са устроени така, че за да се усвоят нови знания и умения е необходим определен физически период от време. При наемане на държавна служба или при кандидатстване за работа за притежаването на знания и способности се изисква формализация на знанията. За това се издават документи по установен образец. Проблемът е, че за да се придобие формалната компетентия се повежда обучение, чиито срок е законово определен – в рамките от няколко месеца – за квалификационните курсове, до няколко години – при обучение за придобиване на различни степени на образование.⁴⁶ Тук със задоволство следва да се отбележи, че независимо от превратностите на прехода от

⁴⁴ Не се отнася за екстремни и форсмажорни обстоятелства.

⁴⁵ Блокиране на процеса, като събитие, у нас все още не е прецедент, но в общия случай това е функция на непрофесионално отношение или недостатъчно вложени в технически способности финансови средства.

⁴⁶ В последните няколко години времеви стандарти се налагат за много услуги. Например прегледът при личния лекар трябва да бъде с продължителност не по-малко от 20 мин. Годишният технически преглед на МПС трябва да бъде между 20 и 40 мин. Постепенно такива времеви рамки се установяват, като условие за признаване на ефективност и

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

последните 23 години, България успя да съхрани традициите на образователната си система в областта на математиката и информационните технологии и в момента разполага с добър интелектуален потенциал в тези науки. Държавата натрупа и достатъчно способности и опит за ефективно разходване на целеви средства за това.

От къде тогава може да се очаква да се появят заплахи за въвеждане на електронното администриране?

На първо място това е предварително формулираното намерение то да бъде безалтернативно, т. е. документи и архиви на хартиен носител повече да не се изготвят и поддържат. Идеята подлежи на ревизиране поради няколко причини. Времето е неумолимо към всички материални ценности. Независимо от развитието на технологиите никой не може да гарантира, че всичко създадено от нас днес, може да бъде съхранено вечно или поне съхранено до момента, до който техническият прогрес ще се развие до толкова, че притежаваните информация и познание да бъдат пренесени на друг носител, позволяващ запазването им до следващата технологична революция. Нека не забравяме, че най-трайно съхранените източници на информация за развитието човечеството са визуалните знаци и писмеността, съхранени върху материални носители – камък, кожа, дърво, метал, хартия... Ако се предверяваме единствено на оптичните и магнитни носители на информация или тези, работещи чрез микрочипове, при неблагоприятно стечение на различни обстоятелства е твърде възможно да останем без информационно наследство. В търсене на потвърждение или отричане на този възглед можем да се доверим на изследванията, проведени от специалистите по опазване на информацията. За да бъде относително надеждно съхранена класифицирана информация в електронен вид, тя създава и копира на физически носители, отговарящи на определени строги изисквания и предоставящи проверена гаранция. Цената на такива носители обикновено е по-висока от тези, предназначени за масова употреба. Друго условие, осигуряващо надеждност е класифицираната информация да се копира поне на още един носител, освен този, на който е създадена. Той се съхранява физически на различно място (сграда) от това, в което се съхранява оригиналът. И двете сгради или поне помещенията, в които се съхраняват носителите, следва да бъдат проектирани и изпълнени съгласно стандарт, регламентиращ ограниченията за физическия достъп и защитата – информационна и физическа. Достъпът и режимът за използване се регламентират от стандарт, разработен под формата на административен акт. Осигуряването на всички тези условия изисква много повече средства в сравнение с тези, необходими за създаване на подходящ режим за съхранение и използване на информация на хартиен носител. Тук следва да се отбележи, че обемът на помещенията, съхраняващи книжни документи е много по-голям за едно и също количество информация, но това е предимство само при „нормални” условия на използване. При повреда или унищожаване се загубва много по-голямо количество информация от един електронен носител, в сравнение с хартиения такъв.

Оценката на изложеното до тук недвусмислено налага поне два извода. Първият е, че съвременните технически средства за съхранение на информацията не са свършени. Вторият е, че за да се съхрани надеждно информация в електронен вид на съвременни физически носители е необходимо да се инвестират много средства за създаване и поддържане на условия за това. Те се инвестират в хардуер – в количество, осигуряващо задължителното дублиране, и за информационна и физическа защита, в това число за поддържане на сграден фонд.

Следващото предизвикателство пред безалтернативното прилагане на електронното администриране е поддържането на експлоатационния му цикъл. Във функционалното триединство между хардуер, софтуер и защитата на информацията, на пръв поглед, нещата изглеждат структурирани в омагьосан кръг. За да бъде ефективна, информационната защита се използва специализиран софтуер, осигуряващ противодействие в поне две направления – срещу вируси и от неотризиран достъп. Те работят едновременно със специализирания софтуер, осигуряващ информационната среда, необходима за самото електронно администриране. В тази сложна система водещ по отношение на необходимостта от поддръжка е защитният софтуер. За да бъде той ефективен е необходимо да се използва лицензирано копие, предоставящо възможности, според направените инвестиции, и осигуряващо обновяване на дефинициите си поне четири пъти в денонощие. Това обаче се извършва само, ако операционната система периодично се обновява, т. е.

надеждност във все повече сфери на живота. Тяхното нарушаване се санкционира чрез административни актове или дори с лишаване от право или отнемане на лиценз за упражняване на професия.

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

ако също се използва лицензирано копие. Когато операционната система и антивирусният софтуер се обновяват достатъчно често, те безусловно изпреварват във възможностите си софтуера, осигуряващ администрирането. Затова е необходимо неговият създател да предоставя ъпдейт или нови версии според темповете на развитие на операционните системи и програмите за защита.

Практиката показва и друга устойчива тенденция. Нови версии на операционните системи се появяват през 1,5 до 2 год. За този период се появяват поне две версии на програмите за защита. Поради бурното развитие на технологиите всяка следваща версия на операционна система изисква някакъв ъпгрейд, т. е. подмяна на определени елементи от хардуера, тъй като поради повишените си функционални възможности, обикновено отнема все повече от неговия ресурс.

Всичко описано до тук е възможно да бъде реализирано чрез достатъчни и навременни инвестиции. За да бъде ситемата на електронното администриране напълно ефективна и всеобхватна инвестициите следва да се правят във всички структури от обществения живот – от Министерски съвет през областните и общински структури до всички административни звена в секторите здравеопазване, сигурност, отбрана, образование, данъчна администрация. Когато това се изпълни системата на електронното администриране ще се изправи пред следващите две предизвикателства: а) осигуряване на свободен достъп до нея и б) техническата грамотност на населението и способността му да се възползва от него. Двете се намират в зависимост, затова ще бъдат анализирани заедно.

Електронното администриране ще замени напълно безапелационно и ефективно администрирането чрез изготвяне на писмени документи на хартиен носител само тогава, когато стане също толкова достъпно и лесно за реализиране за всички граждани. Необходимите технически средства и способности, осигуряващи достъп до електронно администриране трябва да може да бъдат купувани или обществено осигурени толкова лесно, колкото днес е лесно да се сдобие човек с лист хартия и химикал. С тях всеки един гражданин трябва да умее да борави поне толкова добре, колкото с листа и химикала. Това ще рече не просто да притежава езикова, а и техническа грамотност и да разбира смисъла на това, което прави.

Две са пречките пред реализирането на горното – финансовите възможности на домакинствата и възрастовото многообразие. И двете са в обратна геометрична прогресия на нарастването на физическата възраст, очертаващо се като трайна тенденция. Ефектът от демографския срив се очаква осезаемо да се почувства в обществото точно тогава, когато се планира, то окончателно да се дигитализира – след 10-тина години. Тези твърдения са подкрепени от официалните резултати от проведеното през 2011 год. у нас преброяване. Извадка от тях, без интерпретация, е изложена по-долу.

В периода между двете преброявания⁴⁷ са настъпили изменения във възрастовата структура на населението. Налице е продължаващ процес на демографско остаряване, който се изразява в намаляване на абсолютния брой и относителния дял на населението под 15 години и увеличаване на дела на населението на 65 и повече години. През 2001 год. под 15-годишна възраст са били 15.3% от населението в страната, през 2011 г. този дял намалява на 13.2%. Незначително се увеличава дялът на населението във възрастовата група 15 – 64 години. Спрямо 2001 год. този дял е нараснал с 0.4% и от 67.9% е достигнал 68.3%. Най-голямо увеличение има в дела на населението над 65 години - от 16.8% през 2001 год. на 18.5% през 2011 година.⁴⁸ Общият коефициент на възрастова зависимост за страната е 46.5%, т.е. на 100 лица във възрастовата група 15 - 64 навършени години се падат близо 47 лица под 15 и на 65 и повече години. Това съотношение е по-благоприятно в градовете – 41.0%, в сравнение със селата - 63.1%.⁴⁹

62.2% от населението в страната е в трудоспособна възраст, т.е. това са 4 576 904 души. 52.5% от тях са мъже, а останалите 47.5% - жени. 65.0% от населението в градовете е в трудоспособна възраст, а в селата - 54.7%.⁵⁰ Към 01.02.2011 г. броят на лицата с висше образование е 1 348.7 хил., или всеки пети (19.6%) е висшист. В сравнение с предходното преброяване относителният дял на висшистите се увеличава с 5.5 процентни пункта. Лицата, завършили средно образование, към момента на преброяването, са 2 990.4 хил. (43.4%), като за последните десет години увеличението също е 5.5 процентни пункта. За първи път при

⁴⁷ Да се разбира последните две преброявания от 2001 год. и 2011 год.

⁴⁸ Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011 стр.18

⁴⁹ Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011 стр.20

⁵⁰ Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011 стр.22

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

настоящото преброяване е включена категорията „лица, никога непосещавали училище“. Броят на тези лица е 81.0 хил., или 1.2% от населението на 7 и повече навършени години. Тревожен е фактът, че те никога не са били включвани в образователната система.⁵¹

Към 01.02.2011 г. телевизор има в 97.8% от обитаваните жилищата, готварска печка - в 92.5%, и хладилник - в 92.6% от жилищата. Компютър имат съответно 56.3 и 21.9% от жилищата в градовете и в селата, докато през 2001 г. е имало само в 4.0% от всички обитавани жилища. Достъп до Интернет имат 53.5% от обитаваните жилища в градовете и 19.8% в селата. Сателитна антена са имали 6.0% от жилищата през 2001 год., докато през 2011 год. техният дял е 23.9%.⁵²

В заключение може да се каже, че електронното администриране е едно удобство, доказано от по-напредналите в икономическо и технологично отношение от България страни. У нас първите успешни стъпки в тази посока вече са направени, но моментът на безалтернативното му приложение във всички сфери на живот все още не е настъпил. Това ще се случи тогава, когато стане възможно необходимите финансови средства за електронно администриране да се планират като процент от годишния държавния бюджет. Размерът на тези средства следва да бъде достатъчен, за да гарантира поддържане на всички административни структури във всички обществени сектори, както и за поддържане на възможност за безплатен обществен достъп на гражданите до системата на електронното администриране във **всяко населено място**. Друга необходимост е българските домакинства, като страна-партньор в процеса, да могат да инвестират без затруднения част от средствата от своя финансов бюджет за придобиване на технически средства и ползване на услуги, осигуряващи достъп до системата на електронното администриране.

Електронното административно обслужване все пак е една перспектива, бъдеще, което рано или късно ще стане реалност. Необходимо е само да подходим към него прагматично и с търпение, за да се възползваме ефективно от неговите предимства и да разработим и реализираме разумна и реалистична средносрочна стратегия. Нейното изпълнение ще се гарантира от много условия. Едно от най-важните от тях е приемствеността между поколенията – в гражданското общество и в политиката.

ЛИТЕРАТУРА:

[1] Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011.

⁵¹ Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011 стр.6

⁵² Национален статистически институт, Преброяване 2011 – официални резултати, С., 2011, стр.45