



Анализ и оценка на ефективността на централната държавна администрация

Институт за пазарна икономика

www.ime.bg

юли 2007 година

СЪДЪРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ.....	3
За ИПИ и CEE TRUST	5
За проекта	6
Какво е държавна администрация.....	7
Методология и източници на информация	10
Отчетност на централната администрация в рамките на проучването на ефективността на държавната администрация.....	13
Административно обслужване на гражданите и бизнеса	15
Едно гише	19
Електронно правителство	20
Данни за централната администрация	25
Данни за разходите и за приходите на министерствата.....	25
Численост на заетите в министерствата	28
Обучение и квалификация	30
Текучество на персонала.....	33
Ефективност	36
Изводи и препоръки.....	38
Полезни линкове, свързани с държавната администрация и електронно правителство	40

РЕЗЮМЕ

Настоящият доклад за ефективността на държавната администрация е разделен на седем главни части.

В **първа част** се дефинира какво е държавна администрация според Закона за администрацията и се описват основните структури, които попадат в обхвата на централната и териториална администрация.

Във **втора част** се прави теоретична обосновка на методологията за измерване на ефективността на държавната администрация и се описват основните източници на информация, ползвани в настоящия доклад.

В **трета част** се прави обобщение на отчетността на централната администрация в рамките на настоящето проучване. Във връзка с оценката на ефективността на административното обслужване в министерствата ИПИ подаде заявления за достъп до обществена информация до всички 16 министерства в страната. Информацията, която поискаме, се отнасяше до разходите, приходите и броя на служителите в администрацията на министерствата, както и за етапа на развитие на т.нар. „едно гише“ в звената за административно обслужване. Министерствата, които са предоставили пълна информация по всички точки и за всички години, са само три - това са Министерство на финансите, Министерство на транспорта и Министерство на външните работи.

В **четвърта част** е направена оценка на организацията на предоставяне на административни услуги от министерствата на базата на качествени индикатори, които измерват информационното и комуникационно осигуряване на административното обслужване във ведомствата. Изследвани са два аспекта от предоставянето на административни услуги. На първо място, доколко ефективно работи административното звено и какво ниво на обслужване получават потребителите на място, което сме нарекли правителство “на хартия”. Вторият аспект обхваща така нареченото електронно правителство, в което се включва оценка на интернет страниците на министерствата, каква е наличната информация за административните услуги и имат ли гражданите възможност да получават услуги онлайн. Първи в класацията е Министерство на земеделието и горите. Само според критерия “електронно правителство” на първо място е Министерство на здравеопазването. Резултатите от изследването показват, че дори и министерствата на челните места не достигат 70% от максималния брой точки. Това означава, че нивото на административно обслужване в страната може да се оптимизира и да се подобри в значителна степен.

В **пета част** са обобщени различни данни за администрацията в министерствата, получени на базата на заявления по Закона за достъп до обществена информация.

Според предоставените данни за 2006 г., най-много са разходите в централната администрация на Министерство на финансите, следвани от Министерство на земеделието и горите, Министерство на регионалното развитие и благоустройство Най-малка от гледна точка на разходите е администрацията на Министерство на културата.

Според броя на заетите в централната администрация през 2006 г. водещо е Министерството на земеделието и горите (2612 броя), на второ място е

Министерството на външните работи (1766 бр.), а на трето място – Министерство на финансите (595 бр.). Най-малко са заетите в централната администрация на МДААР и Министерството на културата (173 бр.).

Едва 7 от 16 министерства са предоставили данни за приходите от административни услуги. Тези приходи включват таксите, които събират административните звена за извършване на административни услуги. Министерство на земеделието води класацията по събрани приходи от услуги сред министерствата, които са предоставили данни.

В шеста част е измерена ефективността на министерствата на база на индикатори, които са използвани за сравнение между министерствата. На първо място по ефективност е Министерство на земеделието и горите – с 31% по-високо от средното равнище за разгледаните министерства. На второ място е Министерство на външните работи (с 28% по-високо от средното), а на трето – Министерство на здравеопазването (с 14%). На последно място от представените министерства е Министерство на регионалното развитие и благоустройство (с 34% по-ниско от средното).

В седма част са описани основните препоръки за повишаване на ефективността на централната администрация и подобряване на качеството на административното обслужване. Един от най-важните фактори за това е стартирането на функциониращо електронно правителство, предоставяне на възможност за осъществяване на онлайн комуникация между гражданите и администрацията, наличие на достатъчно информация за административните услуги на интернет страниците на министерствата.

Необходимо е и да се подобри отчетността на администрацията най-вече пред обществото, да има по-голяма прозрачност на информацията, което ще подпомогне процесът на осъществяване на граждански контрол над дейността на административните звена в администрациите.

Институт за пазарна икономика

ИПИ е първият независим икономически изследователски институт в България. **Мисията** на ИПИ е да развива и защитава пазарните подходи за преодоляване на предизвикателствата, пред които гражданите на България и в региона са изправят. Тази мисия се преследва още от 1993 година, когато Институтът е официално регистриран като неправителствена организация. **Целите** на ИПИ са да предостави независима оценка и анализ на политиката на правителството, както и да служи като трибуна за обмяна на възгледи и мнения на икономисти и наблюдатели по различни въпроси. За повече информация за ИПИ моля посетете следния адрес: <http://www.ime.bg/>

Тръст за гражданско общество в централна и източна Европа /CEE Trust/

Тръстът за гражданско общество в централна и източна Европа /CEE Trust/ е независима благотворителна организация, регистрирана според законите на САЩ. **Мисията** ѝ е да подпомага развитието на гражданското общество в България, Чехия, Унгария, Полша, Румъния, Словакия и Словения. За да осъществи тази цел, CEE Trust финансира неправителствени организации, които полагат усилия за развитие на гражданското общество. За повече информация за CEE Trust моля посетете следния адрес: <http://www.ceetrust.org/>.

За проекта

Проектът за оценка на ефективността на държавната администрация е реализиран от **Института за пазарна икономика** с подкрепата на **Trust for Civil Society in Central & Eastern Europe /CEE Trust/**.

Целта на проекта е иницирането на обществен дебат и дискусия относно въпросите, свързани с административното обслужване в България и постигане на по-голяма прозрачност, достъпност и отчетност в разходите, свързани с държавната администрация. Оптимизацията на работата на държавната администрация ще донесе ползи както за частния сектор чрез намаляване на данък “административно бреме”, който включва времето, разходите и усилията на бизнеса и хората за справяне с административните процедури, така и за държавния бюджет чрез спестяване на ненужни разходи. За да се приложат на практика идеите за по-добро административно регулиране обаче, е необходимо да бъдат подкрепени с конкретни данни и информация и да се направи безпристрастна оценка на моментното състояние на администрацията. Събраната информация ще служи и като база за последващи оценки, мониторинг, анализ на проведените реформи.

Представените бази данни съдържат информация за централната администрация на министерствата и второстепенните разпоредители с бюджетни кредити, получена чрез Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ). Тя включва данни за средните работни заплати на служителите в администрацията на министерствата и съответните агенции и комисии към тях (второстепенни разпоредители с бюджетни кредити), щатни бройки по категории служители, броя на държавните служители, преминали обучение и квалификация, и други данни относно разходите и ефективността на звената за административно обслужване.

Измерването на ефективността от работата на държавната администрация обхваща не само анализ на разходите на административните звена и структури, но и оценка на резултата от тяхната дейност – какво е качеството на административно обслужване в министерствата и какво може да се направи, за да се улеснят гражданите и бизнесът при получаването на административни услуги. На база на качествени индикатори сме оценили организацията на административното обслужване в министерствата и сме ги класирали по признака ниво на административно обслужване.

Какво е държавна администрация

С изменения и допълнения в Закона за администрацията (ЗИД ЗА), които прие правителството през декември 2006 г., се цели постигане на ясно разграничаване между политическото и административното ниво в държавната администрация. Дефинирани са функциите на политическите кабинети в сферата на разработването на стратегически цели и приоритети.

Според доклада за състоянието на държавната администрация на МДААР към 31-декември 2006 г. общият брой на административните структури в централната администрация е 113. От тях 16 са министерства, 20 са структури, функционално подчинени на Министерски съвет (МС) 72 са структурите към министри и 4 са държавните институции, създадени със закон, които отчитат дейността си пред Народното събрание. През 2005 г. МДААР отчита 226 структури в централната администрация – основната разлика произтича от броя на структурите към министри, които са били 181.

Към декември 2006 г. към МС функционират 9 държавни агенции, 3 държавни комисии и 8 административни структури, създадени със закон или с постановление на Министерски съвет (ПМС). Към министрите функционират 35 изпълнителни агенции, 2 държавни комисии и 35 административни структури, създадени със закон или с ПМС.

Администрация според българското законодателство е:

- 1) Органите на държавната власт на Република България осъществяват ръководство на съответната им администрация (ЗА¹);
- 2) Администрацията подпомага органите на държавната власт (ЗА);
- 3) Администрацията се дели на (ЗА):
 - Обща – подпомага осъществяването на правомощията на органа на държавната власт като ръководител на съответната администрация
 - Специализирана – подпомага осъществяването на правомощията на държавната власт, свързани с неговата компетентност
- 4) Административното ръководство на администрацията на органа на държавната власт се осъществява от главен секретар;
- 5) Дейността на администрацията се осъществява от държавни служители и лица, работещи по трудово правоотношение;
 - Редът за назначаването и статутът на държавните служители се определя със Закона за държавния служител (ЗДС)
 - Служителите по трудов договор се назначават по Кодекса на труда (КТ)
- 6) Функциите, които се изпълняват в администрацията, са:
 - Ръководни
 - Експертни
 - Технически

¹ Закон за администрацията

Администрация на изпълнителната власт

1. Централната администрация включва:
 - 1.1. Администрацията на Министерски съвет (първостепенен разпоредител);
 - 1.1. Министерствата (първостепенни разпоредители);
 - 1.2. Държавните агенции – те са на пряко подчинение на МС; създават се с постановление на МС и са юридически лица на бюджетна издръжка; дейността им се определя с устройствен правилник, който се приема от МС;
 - 1.3. Администрацията на държавните комисии – колегиални органи към МС или отделен министър; юридически лица на бюджетна издръжка; създават се с постановление на МС; дейността се определя с устройствен правилник, който се приема от МС.
 - 1.4. Администрацията на държавно-обществените консултативни комисии (както при държавните комисии) – няма първостепенни разпоредители;
 - 1.5. Изпълнителните агенции – администрация към определен министър; създава се със закон или постановление на МС; юридически лица; издържа се от бюджетни средства и от собствени приходи; изпълнителният директор на агенциите може да създава съвети като консултативни звена, както и работни групи за конкретни задачи; дейността на изпълнителните агенции се определя с устройствен правилник, който се приема от МС;
 - 1.6. Административните структури, създадени със закон;
 - 1.7. Административните структури, създадени с постановление на МС;

2. Териториалната администрация включва:

- 2.1. **Областните администрации (28)** – областните администрации са юридически лица на бюджетна издръжка; дейността се приема с устройствен правилник, който се приема от МС;
- 2.2. **Общинските администрации (264)**;
- 2.3. **Специализирани териториални администрации, създадени като юридически лица с нормативен акт.**

Ръководителите на административни структури в системата на изпълнителната власт представят на министъра на държавната администрация и административната реформа ежегодно до 01.03. доклад за състоянието на съответната администрация. Министърът представя доклад за състоянието на администрацията пред МС ежегодно до 30 април.

Администрация на законодателната власт и самата законодателна власт

1. Централна администрация – Народно събрание (**първостепенен разпоредител**);
2. Териториална администрация – общински съвети (**28**)

Администрация на съдебната власт и самата съдебна власт

1. Висш съдебен съвет (**първостепенен разпоредител**);
2. Конституционен съд (**първостепенен разпоредител**).

Други

1. Администрация на президента (**първостепенен разпоредител**);
2. Омбудсман (**първостепенен разпоредител**)

Методология и източници на информация

Измерването на ефективността на публичния сектор, и в частност, на държавната администрация на централно ниво, е трудно от теоретична и емпирична гледна точка. Измерването на разходите на звената за административно обслужване, оценката доколко ефективно работи то зависи не само от количествени, но и от качествени индикатори.

Неефективността е по-лесно да се разкрие, отколкото да се дефинира обективно или прецизно. Ефективността представлява сравнение между ресурсите и продуктите или между разходите и ползите. При даден ресурс колкото по-голям е резултатът, толкова по-ефективна е дейността. Измерването на ефективността изисква: 1) оценка на разходите, 2) оценка на резултатите и 3) сравнение между тях.

Ако се приложи тази концепция към разходите за административно обслужване, те са ефективни, когато при дадена похарчена сума се получава най-голямата възможна полза за населението на страната.

Простото сравнение изисква и разходите, и ползите да бъдат измерени по приемлив начин, но това е изключително трудно. Човек би предположил, че поне разходите (използваните ресурси) трябва лесно да бъдат определени, но това не винаги е вярно. Неточната бюджетна класификация, липсата на надеждни данни, процесите на реструктуриране на административните ведомства и промяната на функциите им, трудностите при разпределението на фиксираните разходи към специфични дейности и неуспехът да се обяснят някои стойности при счетоводните записи на публичните средства могат също да попречат на определянето на действителните разходи. В България съществува тенденцията за честа промяна на устройствените правилници на административните структури, което се свързва с промяна на щатната численост и на бюджетите им. Това прави сравняването на данните по години трудно с оглед на анализиране на тенденции и отчитане на показатели за ефективност.

Проблемите при оценката на ефективността на публичните разходи възникват от факта, че събирането на допълнителни приходи от данъчното облагане става единствено чрез нарастващи пределни разходи за събиране. Те включват свръхданъчно бреме, разходите за администриране на данъчните постъпления и разходите на данъкоплатците за съобразяване с правилата и процедурите.

Съществуват и други причини, поради които бюджетните разходи за определена дейност могат да подценят действителните разходи за нея. Една от тях е, че обикновено не се отчитат алтернативните разходи за използването на притежаваните активи като сгради, земя, гори и т.н. Това означава, че бюджетите често и понякога съществено подценяват действителните разходи за съответните дейности. Друга причина е трудността при разпределението на фиксираните разходи на правителството за отделните дейности. Например, когато се оценяват ползите от разходите за образование, не се обхваща никаква част от фиксираните разходи за работата на правителството, парламента, президента и т.н.

Разходите могат да бъдат ефективни в технически смисъл – преследваната цел се постига при най-ниски разходи – но могат да бъдат неефективни спрямо публичния интерес или благосъстоянието на обществото. Това се случва, когато правителството произвежда ефективно нежелан продукт. Правителството може да произвежда публична отбрана ефективно, но може да произвежда прекалено голямо количество от нея и твърде малко други обществени блага (здраве, образование) в сравнение с предпочитанията на населението.

Този проблем е политически. При демократичните общества изпълнителната власт, която се контролира от демократично избран парламент, определя размера и структурата на бюджета. Приема се, че той отразява легитимно целите на населението. В такъв случай основният въпрос за ефективността на определените за всяка функция пари е технически.

Важно е да се разбере разликата между производството на нежелан продукт (разпределянето на бюджета за нежелани дейности), но по технически ефективен начин (при ниски разходи) и разпределянето на бюджета за желани дейности, но по неефективен начин (при високи разходи). И двата проблема са широко разпространени и важни и водят до неефективност при използването на ресурсите. За съжаление, в много ситуации могат да бъдат открити и двата проблема – нежелан продукт се произвежда по неефективен начин.

Настоящият анализ на ефективността на държавната администрация измерва техническата ефективност на работата ѝ, без да оценява целесъобразността на предлаганите административни услуги.

Трябва да се изясни и разликата между **продукт** и **резултат**, която е основна за анализа на ефективността на публичните разходи. Често вниманието се насочва към продуктите от определени дейности вместо към резултатите от тях. Продуктите от разходите за образование могат да са по-голям прием на ученици или брой ученици, завършили определено ниво. Продуктът от разходите за здравеопазване може да бъде брой извършени операции или дни, прекарани в болница. Резултатите обаче трябва да се основават на фактите за това колко ученици действително са научили и колко пациенти са оздравели, така че да водят продуктивен живот.

При работата на държавната администрация продуктът може да бъде колко са регистрираните земеделски производители, а резултатът – доколко хората, ползващи административната услуга, са доволни от качеството на предоставянето ѝ и работата на държавните служители. Доброто образование, компетентната администрация и гарантирането на правата на собственост са ключови за ефективността на публичния сектор².

Използвана е публикувана информация в доклади и стратегически документи на Министерство на държавната администрация и административна реформа, достъпна на интернет страницата на министерството, специално предоставена

² Afonso, A., L. Schuknecht & V. Tanzi, “Public Sector Efficiency: Evidence for New EU Member States and Emerging Markets”, European Central Bank Working Paper No. 581, January 2006

информация на ИПИ от МДААР по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и данни, предоставени от министерствата и второстепенните разпоредители с бюджетни кредити по ЗДОИ.

Отчетност на централната администрация в рамките на проучването на ефективността на държавната администрация

Във връзка с оценката на ефективността на административното обслужване в министерствата в България Институтът за пазарна икономика подаде заявления за достъп до обществена информация до всички 16 министерства в страната. Информацията, която поискахме, се отнасяше до разходите (текущи, капиталови, за възнаграждения, за командировки, за обучение на персонала) и приходите (от предоставянето на административни услуги) на министерствата, както и за щатните бройки, напусналите и новоназначени служители, категоризацията на служителите, средните брутни заплати за всяка една категория и за етапа на развитие на т.нар. „едно гише“ в администрацията. Данните, които поискахме, са годишни за периода 2000 - 2007 година.

Цялата получена информация е достъпна в нашата база данни на специалната ни страница „Оценка на въздействието на регулациите“ – [база данни](#).

Въпреки че всички министерства спазиха закона и отговориха на нашите заявления, ако се вгледаме в предоставените данни от всяко едно министерство, се вижда, че разликите са големи във връзка с пълнотата и вида на предоставената информация. За да опростим нещата, тук ще коментираме само данните, предоставени за централната администрация на всяко едно министерство, без да засягаме второстепенните разпоредители с бюджетни кредити (ВРБК).

Министерствата, които са предоставили пълна информация по всички точки и за всички години, са само три - това са **Министерство на финансите**, **Министерство на транспорта** и **Министерство на външните работи**. Най-бързо от тези три министерства информацията е била предоставена от Министерство на външните работи - 20 дни, следва Министерство на финансите - 27 дни и Министерство на транспорта - 38 дни.

Кои министерства обаче са последни в тази своеобразна класация? Както и очаквахме, не получихме никаква информация за Министерство на вътрешните работи и Министерство на отбраната, тъй като информацията е държавна тайна. Има обаче и друго министерство, което няма такова оправдание и в същото време не е предоставило никакви конкретни данни. Това е **Министерство на околната среда и водите**. Интересно е, че въпросното министерство е разрешило **пълен достъп** до исканата от нас информация. Информацията ни е предоставена под формата на препратки към други източници, където можем да си я потърсим сами. Това са източници като Националния статистически институт, държавния бюджет за съответните години, консолидирания отчет за изпълнението на държавния бюджет, постановления на МС и т.н. Там информацията обаче е твърде обобщена и не е лесно достъпна. Не трябва да се пренебрегва и фактът, че останалите министерства ни предоставиха в по-голяма или по-малка степен исканата информация (като изключим тези двете с държавната тайна) и само едно единствено не съумя да предостави дори и едно единствено конкретно число.

Други министерства, които се отличават с липсата на данни, е **Министерство на земеделието и горите**, което е предоставило само данните за приходи и разходи за 2006 г. и **Министерство на образованието и науката**, което е предоставило половината от информацията под формата на препратки към Закона за държавния бюджет за всяка една от годините и постановления на МС.

Като цяло в предоставена от министерствата информация има много пропуски и почти никъде не се уточнява какви точно данни са предоставени. Като пример можем да посочим, че една част от министерствата са включили възнагражденията в текущите разходи, а друга част - не са, като единственият начин да разберем това беше чрез последващи обаждания.

На практика, ако просто прегледаме пълнотата на таблиците в базата данни (съставена само от информацията от министерствата, без да се впускаме в преследване на препратките), се вижда, че сме получили около половината от данните, които сме поискали.

В стратегията за модернизирание на държавната администрация са записани следните приоритети:

- Ориентация на услугите към потребностите на клиентите;
- Предоставяне на услуги чрез интернет;
- Опростяване на регулаторните режими

Институтът за пазарна икономика направи оценка на организацията на предоставяне на административни услуги от министерствата на базата на качествени индикатори, които измерват информационното и комуникационно осигуряване на административното обслужване във ведомствата. Тъй като административните услуги, които предоставя всяко министерство, са различни по обхват, цел и задание, не може да се сравнява “съдържанието” на тези услуги. Критериите, по които се измерва нивото на административно обслужване, са общи за всички министерства и дават информация за организацията на работата на фронт офиса на административните звена и на интернет страниците на министерствата. С тези индикатори не се мери доколко целесъобразни и полезни за обществото са предоставяните услуги, а доколко са улеснени потребителите, на които им се налага да ги ползват. Най-добре е организирана работата в административното звено в това министерство, което събере най-голям брой точки.

Качеството на административното обслужване зависи в значителна степен от информацията, която се предоставя за услугите, както и от средствата за достъп до услугите. Информацията за административното обслужване трябва да бъде на разбираем и достъпен език и да се актуализира своеобразно при настъпване на промени.

През септември 2006 г. МС прие **Наредба за общите правила за организация на административното обслужване**. Според наредбата потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез **звено за административни обслужване**.

Урежда се принципът на обслужване да става “на едно гише”, според което обслужването на потребителите на административни услуги трябва да става на едно място. Звената за административно обслужване трябва да работят в удобно за потребителите време, включително и извън обичайния работен график в министерствата. Това предписание обаче като правило не се спазва от административните звена – с изключение на Министерството на образованието и науката. Звеното за административно обслужване в МОН работи с удължено работно време.

Според наредбата времето за чакане при обработване на документи, свързани с административни услуги, не трябва да бъде повече от 20 минути. Служителите трябва да отговарят в срок от 7 дни на въпросите, постъпили по пощата или електронната поща, а когато се изисква специфична проверка – до 14 дни. Всяко министерство трябва да публикува информация относно проекти на нормативни

актове 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане. Въпреки че почти всички министерства поддържат база данни с нормативни актове, нито едно от тях не публикува проекти за нормативни актове на интернет страницата си.

Индикаторите за оценка на организацията на административното обслужване в министерствата дават количествена оценка на няколко качествени категории, с които се описва работата на фронт офисите на администрацията в министерствата – пълнота на информацията, свързана с административното обслужване, наличие на информация на интернет страниците и възможност за предоставяне на е-услуги (виж *приложение 1* за подробно представяне на методологията). Методологията обаче не включва фактори като неспазване на срокове или обявяване на грешна информация и в този смисъл се измерва наличието на предпоставки за добро административно обслужване, което може да се различава от фактическото състояние.

Изследвани са два аспекта от предоставянето на административни услуги. На първо място, доколко ефективно работи административното звено и какво ниво на обслужване получават потребителите на място, което сме нарекли правителство “на хартия”.

Вторият аспект обхваща така нареченото електронно правителство, в което се включва оценка на интернет страниците на министерствата, каква е наличната информация за административните услуги и имат ли гражданите възможност да получават услуги онлайн.

Индикаторите, на базата на които е направено проучването, не оценяват ползата или икономическата логика зад различните административните услуги, които произлизат от различни регулации, а се прави обективна оценка на процедурите и начина на предоставяне на определените административни услуги. Според Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване (обнародвана на 26 септември 2006 г.) всички министерства са задължени да имат *Харта на клиента*, публикувана на интернет страницата и в брошури, в която се описват видът на извършваните административни услуги и стандартите за административно обслужване. Част от министерствата все още не са качили такава *Харта на клиента* на интернет страницата си или към момента на провеждане на проучването е нямало харта в звената за административно обслужване. От друга страна, забелязва се и формализиране на това изискване в някои администрации - стандартите за административно обслужване са все още много общи и пожелателни, а персоналът не винаги съдейства на гражданите да получат компетентен и бърз отговор на въпроси, свързани с получаване на административни услуги. Несъмнено наличието на стандарти за обслужване не е гаранция, че се спазват, но конкретизирането на стандартите чрез количествени и качествени параметри, ясното описание на правата и задълженията на потребителите и на администрацията, са предпоставка за подобряване на обслужването.

Стъпка в правилната посока е изискването да се измерва удовлетвореността на гражданите от предоставяните административни услуги и на базата на анализиранияте резултати да се подобрява работата на персонала. В повечето министерства има анкети или други форми за предоставяне на коментари и предложения на гражданите за работата на административните звена, но трябва

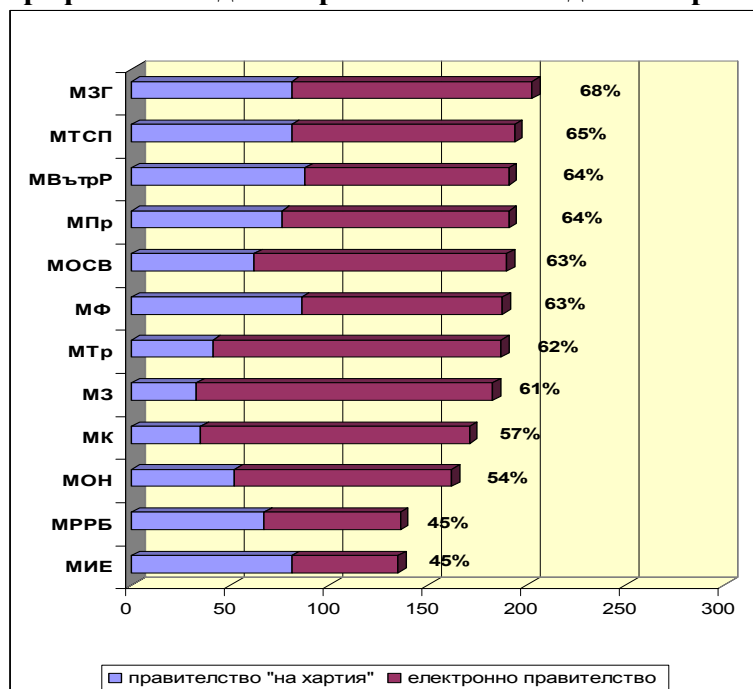
да се създадат и необходимите стимули за администрацията да се съобразява с тези предложения.

Таблица 1: Класация на министерствата според нивото на организацията на административно обслужване³

ранг	Министерство	правителство "на хартия" (максимум 100 точки)	електронно правителство (максимум 200 точки)	общо точки	% от максималния брой точки
1	Министерство на земеделието и горите	81	122	203	68%
2	Министерство на труда и социалната политика	81	113	194	65%
3	Министерство на външните работи	88	103	191	64%
3	Министерство на правосъдието	76	115	191	64%
5	Министерство на околната среда и водите	62	128	190	63%
6	Министерство на финансите	86	102	188	63%
7	Министерство на транспорта	41	146	187	62%
8	Министерство на здравеопазването	33	150	183	61%
9	Министерство на културата	35	136	171	57%
10	Министерство на образованието и науката	52	110	162	54%
11	Министерство на регионалното развитие и благоустройство	67	69	136	45%
12	Министерство на икономиката и енергетиката	81	54	135	45%

Източник: ИПИ

Графика 1: Индикатори за нивото на административното обслужване



³ В представената класация не са включени Министерство на отбраната, Министерство на вътрешните работи, Министерство на държавната политика при бедствия и аварии и Министерство на държавната администрация и административна реформа.

Резултатите от изследването показват, че дори и министерствата на челните места не достигат 70% от максималния брой точки. Това означава, че нивото на административно обслужване може да се оптимизира и да се подобри в значителна степен. Един от най-важните фактори за това е въвеждането на електронни услуги, възможността за осъществяване на онлайн комуникация между гражданите и администрацията, предоставянето на достатъчно информация за административните услуги на интернет страниците – като срок за изпълнение, цена на услугата, възможност за електронно плащане, теглене на празни бланки и образци, проследяване на моментното състояние на услугата. Всичко това ще спести време и средства на хората, а именно доброто административно обслужване е предпоставка за спазване на законите и правилата в страната и създаване на добра бизнес среда.

Първи в класацията е **Министерство на земеделието и горите**, но само според критерия “електронно правителство” на първо място е **Министерство на здравеопазването** (с 150 точки от общо 200 т.), следвано от **Министерство на транспорта** (146 т.) Най-ниско в класацията и по този показател е **Министерство на икономиката и енергетиката**. Секцията “е-услуги” на заглавната страница не работи, а вместо това вече повече от месец излиза следния надпис: “*Страницата е недостъпна в момента, поради технически причини!*”. Подстраницата, която преди препращаше към стария сайт на Министерство на енергетиката, вече липсва, което означава, че на практика половината от министерството няма интернет сайт.

Извод: Основните недостатъци и пропуски в организацията на административното обслужване в министерствата, са:

“Правителство на хартия”

1) В някои административни звена няма харти на клиента или информацията в тях не е актуализирана.

2) Стандартите за обслужване са общи и формални; липсват конкретни и измерими стандарти и критерии за оценка на работата на служителите.

3) Звената за административно обслужване нямат удължено работно време въпреки че това е една от препоръките в *Наредба за общите правила за организация на административното обслужване*.

4) Липса на достатъчно изчерпателна информация – образци и формуляри, цени на услугите, срок на изпълнение, начин на плащане, необходими документи.

Електронно правителство

1) Голяма част от министерствата не предлагат услугата “е-услуги”.

2) В сайтовете на част от министерствата липсва изчерпателна информация за административните услуги като срок, цена, начин на плащане, описание на необходимите документи и т.н.

2) На сайта на повечето министерства липсват формуляри и образци за попълване на документи и декларации.

3) Нито едно министерство не предлага възможност да се плати онлайн дадена административна услуга.

4) Не може да се проследи моментното състояние на административната заявка по електронен път.

5) Липсва анализ и обобщение на мнението на потребителите.

Едно гише

Концепцията за обслужване на “едно гише” е въведена с Решение № 878 на МС от 29 ноември 2002 г. Тя е свързана с концепцията за електронно управление в страната и изграждане на единна функционална и информационна система за управление и административно обслужване на централно и на териториално ниво. Предпоставка за реализирането на “едно гише” в неговата пълна функционалност е поддържане на единен вътрешноведомствен документооборот между отделните структури, интегриране на информационните системи на администрациите, въвеждане на електронно правителство. “Едно гише” може да се реализира “офлайн” – когато потребителите получават административни услуги на място и “онлайн” – когато получават услуги по електронен път.

Според решението на МС моделът на обслужване на “едно гише” определя четири етапа на развитие – базов, развиващ се, работещ и отличен. При базовия етап на потребителя се налага да осъществява лични контакти с различни структури от администрацията. При етап “развиващ се” контактът се осъществява лично и по телефон и има предимно едно място за достъп, но се налагат и допълнителни контакти с други структури и звена. При етап “работещ” има едно място за достъп и потребителят може да се свърже с администрацията лично, по телефон или да получи информация чрез интернет. При етап “отличен” има едно място за контакт и всички случаи се решават там, а достъпът се осъществява посредством множество канали – лично, телефон, интернет.

Съгласно представените данни от министерствата и от МДААР по ЗДОИ само едно министерство отчита, че е на етап “отличен” – Министерство на труда и социалната политика, 4 министерства са на етап “работещ”, 10 – на етап “развиващ се”. През 2007 г. Министерството на държавната политика при бедствията и аварията отчита напредък от етап “базов” през 2006 г. до етап “развиващ се” през 2007 г.

Таблица 2: Етап на развитие на “едно гише” на административните структури в министерствата

Централна администрация	Етап
Министерство на земеделието и горите	Развиващ се*
Министерство на здравеопазването	Работещ
Министерство на външните работи	Работещ
Министерство на труда и социалната политика	Отличен*
Министерство на транспорта	Развиващ се
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	Развиващ се
Министерство на правосъдието	Работещ
Министерство на икономиката и енергетиката	Развиващ се
Министерство на финансите	Работещ
Министерство на културата	Развиващ се
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	Развиващ се
Министерство на държавната администрация и административната реформа	няма данни
Министерство на вътрешните работи	Развиващ се*

Министерство на отбраната	Развиващ се*
Министерство на околната среда и водите	Развиващ се*
Министерство на образованието и науката	Развиващ се

* Данните са предоставени от МДААР на база на попълнени отчети в ССАО за 2006 г.

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ към министерствата

Оценките на министерствата за нивото на развитие на “едно гише” в техните администрации зависят не само от обективни фактори, но и от самокритичността на оценяващите. Именно затова трябва да се вземе предвид и мнението на потребителите на административни услуги и да се оценява тяхното ниво на удовлетвореност при обслужване в различните административни звена.

За да се бъде ефективно “едно гише” онлайн, е необходимо да се даде възможност на гражданите и бизнеса да заплащат таксите за административни услуги онлайн, да имат възможност да проследяват моментното състояние на заявката си и да могат да изпращат заявления и попълнени документи по образец до административните структури без да е необходимо наличието на електронен подпис във всички случаи.

Извод: През 2006 г. само едно министерство (МТСП) самоопределя развитието на “едно гише” в администрацията си на етап “отличен”. Повечето министерства (10) се определят на етап “развиващ се”, а 4 – на етап “работещ”. Интересно е, че за МДААР, което събира информацията от другите министерства и администрации, няма данни.

Електронно правителство

Електронното правителство спестява време и ресурси на хората и бизнеса за получаването на административни услуги, а обработването на документите по електронен път улеснява работата на административните звена, което предполага оптимизиране на управлението на ресурсите и по-малко разходи в средносрочен и дългосрочен план за поддръжка на администрацията. Към началото на 2006 г. между 70-80% от фирмите са свързани към интернет. Според прогнозите към края на 2007 г. този процент ще достигне до около 90%. Според изследване, направено от Алфа Рисърч в големите градове, интернет се използва от над 50% от населението в тях, а средната оценка за цялата страна е 23% от населението (изследването е правено през първата половина на 2006 г.). Тези данни показват, че въвеждането на електронно правителство и предлагане на административни услуги онлайн ще улесни в голяма степен гражданите и бизнеса.

Като основополагаща инициатива за развитието на информационно-комуникационната готовност на българското общество трябва да се разглежда *Стратегията за развитие на информационното общество*, приета през 1999 г. и актуализирана през 2001 г. През 2002 г. беше приета *Стратегия за развитие на електронното правителство*, в която залегнаха специфичните въпроси, свързани с изграждането на инфраструктурата на електронното управление, стандарти за изпълнението му и т.н. През 2004 г. беше приет и стратегически план за изпълнение на *Стратегията за електронно правителство* за периода

2003-2005 г. В изпълнение на залегналите изисквания в стратегията, бяха приети редица нормативни актове, очертаващи законодателната рамка на информационното общество – Закон за далекосъобщенията, Закон за електронния документ и подпис и т.н.

През март 2007 г. беше приет **Законът за електронно управление**. Чрез него се цели автоматизиране на административните процедури, улесняване на гражданите при получаване на административни услуги по електронен път, което означава по-голяма прозрачност на процесите в държавната администрация и намаляване на възможностите за корупция.

Законът регламентира:

- Еднократно създаване и многократно използване на данни – веднъж събрала и/или изменила (по силата на нормативен акт) определени данни за граждани или бизнеса, администрацията няма право да изисква повторното им представяне или доказване. Всички органи ще са задължени да обменят информацията служебно по електронен път.
- Задължение за администрацията за междуведомствен обмен на е-документи – Законът урежда предоставянето на административни услуги по електронен път и обмена на електронни документи между административните органи, като дефинира общите изисквания за публичния сектор в съответствие със стандартите и политиките, установени за страните-членки на Европейския съюз. Предлагането на административни услуги по електронен път става задължително за всички административни органи, за лицата, осъществяващи публични функции (нотариуси, държавни и общински учебни заведения и др.), както и за организациите, предоставящи обществени услуги (образователни, здравни, топлоснабдителни и електроснабдителни, телекомуникационни, пощенски и др.).

Процесът на предоставяне на административните услуги онлайн преминава през следните 4 степени, като за някои от услугите максималната степен на предоставяне е третата – *Двупосочно взаимодействие*:

1. **Информация:** институциите публикуват информация в интернет, която е достъпна за гражданите и фирмите.
2. **Еднопосочно взаимодействие:** институциите публикуват информация в интернет и предоставят възможност за изтегляне на бланки, формуляри, свързани с услугите.
3. **Двупосочно взаимодействие:** потребителят на услугата освен информация и изтегляне на бланки, може да изпраща писма, формуляри и др. до държавните институции по електронен път (по интернет), но държавната администрация не е задължена да му отговаря в реално време или по същия начин.
4. **Транзакция:** гражданите и фирмите комуникират с държавната администрация по електронен път и обратно онлайн. Съществува механизъм за потвърждаване на действителността на транзакцията.

Европейската комисия прие следния списък от on-line изпълнявани основни административни услуги – 12 за граждани и 8 за бизнеса, представени в таблица 4. Прогресът в предоставянето на тези услуги се оценява на базата на четирите степени, описани по-горе.

Таблица 3: Основни индикатори за реализация на електронно правителство за България

Услуга	Връзка към услугата	Необходимост от електронен подпис	Състояние на услугите към март 2006г.
Услуги за граждани			
1. Подоходни данъци	www.taxadmin.minfin.bg	Да	Транзакция
2. Услуги по търсене на работа при бюрата на труда	www.nsz.government.bg	Не	Двупосочно взаимодействие
3. Социални осигуровки			
3.1 социални помощи за деца	http://www.mlsp.government.bg/bg/public/child.htm	Не	Еднопосочно взаимодействие
3.2 Социални осигуровки и помощи за безработни	http://sgr.hit.bg/index.html#MARK	Не	Транзакция
3.3 Стипендии		Не	Еднопосочно взаимодействие
4. Лични документи			
4.1 Лични карти, паспорти	http://www.mvr.bg/Guide/new_BG_documents.htm	Не	Информация
4.2 Шофьорски книжки	www.kat.mvr.bg	Не	Информация
4.3 Проверка за валидността на лични карти и шофьорски книжки	http://nbds.mvr.bg/	Не	Информация
5. Регистрации на МПС	www.kat.mvr.bg	Не	Информация
6. Подаване на документи за строителни разрешения	http://www.dnsk.mrrb.government.bg/default.asp?r=11	Не	Информация
7. Заявления в полицията (напр. за кражба и др.)	www.dnsp.mvr.bg/	Не	Двупосочно взаимодействие
8. Обществени библиотеки	http://www.nationallibrary.bg/catalog.html http://www.libdgabe.dobrich.net/index.htm	Не	Еднопосочно взаимодействие
9. Свидетелства (раждане, брак и др.)	http://bulgaria.domino.bg/	Не	Информация
10. Дипломи за средно и висше образование	http://www.minedu.government.bg/opencms/opencms/top_menu/registers/	Не	Информация
11. Промени в адресната регистрация	http://egateway.government.bg	Да	Двупосочно взаимодействие
12. Услуги, свързани със здравеопазването			
12.1 Здравно осигуряване	http://www.noi.bg/index_first.html	Не	Транзакция
12.2 Услуги, свързани със здравеопазването	http://www.mh.government.bg/administrative_service.php www.nhif.bg	Не	

Услуги за бизнеса			
13 Социални осигуровки на заетите			
13.1 Справка за социални осигуровки на заетите	http://egateway.government.bg	Да	Транзакция
13.2 Данни за социалното и здравното осигуряване на заетите	http://www.noi.bg/	Не	
14. Корпоративни данъци: декларации уведомяване	http://www.taxadmin.government.bg/faq/faq.htm	Да	Транзакция
15. ДДС: декларации, уведомяване			Транзакция
15.1 Подаване на ДДС декларации по Интернет	http://www.taxadmin.minfin.bg/dds.php	Да	Транзакция
15.2 Уведомяване	http://www.taxadmin.government.bg/registri/registri.htm	Не	Транзакция
16. Регистрация на нова фирма			
16.1 Регистрация на едноличен търговец, откриване на търговски обект.		Не	Няма възможност за електронно предоставяне на услугата
17. Изпращане на данни до НСИ	http://www.nsi.bg/statistika/Statistics.htm	Не	Еднопосочно взаимодействие
18. Митнически декларации		Не	Транзакция
19. Разрешения, свързани с екологични изисквания	http://www.moew.government.bg/index1.html	Не	Двупосочно взаимодействие
20. Обществени поръчки			
20.1 Регистър на поканите за малки обществени поръчки	http://smallsrv.minfin.bg/	Не	Двупосочно взаимодействие
20.2 Регистър на обществените поръчки	http://www.aop.bg/case.php	Не	Транзакция

Източник: Доклад Е – България 2006г., Доклад за развитие на електронно правителство в България, 2004 г.

МДААР провежда процедурата по избор на изпълнител за изграждане на **“Интеграционна система на електронното правителство”**. Крайният срок за завършване на първия етап от системата и въвеждането ѝ в експлоатация е 31.08.2007 г.

МДААР е задължен да изгради и поддържа уеб-базиран регистър на административните структури и служители. Новият уеб-базиран регистър ще осигури свободен достъп на гражданите и бизнеса до цялата база данни, свързана с администрацията и ще предостави възможността информационният масив да бъде използван за анализи на състоянието на администрацията. Системата трябва да стартира до края на 2007 г.

Уеб-базираният административен регистър трябва да осигури свободен достъп на гражданите и бизнеса до цялата база данни за работа на държавната

администрация. Чрез него те ще могат да получават актуална информация в реално време за:

- Административните структури и ръководните органи
- Регулаторните режими
- Образците на документи и издаваните индивидуални административни актове, свързани с тях
- Другите административни услуги, образците на документи и индивидуалните административни актове, издавани при тяхно предоставяне
- Незаетите длъжности в администрацията
- Служебните правоотношения
- Обявите за конкурси за държавни служители
- Комисиите, съветите и административните звена към органите на изпълнителната власт

Данни за централната администрация

Представените данни са компилирани от ИПИ на база на информацията, която получихме от министерствата чрез заявления за достъп до обществена информация.

Данни за разходите и за приходите на министерствата

Таблица 4: Данни за разходите на централната администрация на министерствата за 2006 г. (в лв.)

Централна администрация	Текущи разходи	Капиталови разходи	Общо
Министерство на финансите	63 461 045	26 121 682	89 582 727
Министерство на земеделието и горите	48 119 237	23 194 243	71 313 480
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	14 310 408	48 959 049	63 269 457
Министерство на външните работи	45 341 827	5 597 015	50 938 842
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	15 170 570	14 900 182	30 070 752
Министерство на труда и социалната политика	11 408 620	18 624 009	30 032 629
Министерство на икономиката и енергетиката	23 006 133	1 273 930	24 280 063
Министерство на правосъдието	8 434 470	2 872 487	11 306 957
Министерство на транспорта	6 655 158	1 177 777	7 832 935
Министерство на здравеопазването	4 149 286	406 972	4 556 258
Министерство на културата	952 944	332 488*	1 285 432
Министерство на държавната администрация и административната реформа	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на образованието и науката	<i>не са предоставили данни</i>		

* В тези разходи не се включват разходите за консервиране и реставрации на паметници на културата и други обекти, които през 2006 г. се равняват на 7,32 млн. лв.

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

В текущите разходи се включват разходите за издръжка на министерството (консумативи, режимни разходи и др.), разходите за заплати и социални осигуровки, за командировки и обучение на служителите и др. В капиталовите разходи се включват тези за дълготрайни материални активи, оборудване и технологично обновление, изграждане на инфраструктура и т.н.

Сред министерствата, които са предоставили информация по ЗДОИ, Министерство на финансите отчита най-много разходи в абсолютен размер, следвано от Министерство на земеделието и горите и Министерство на труда и социалната политика. Трябва да се отбележи, че Министерство на финансите служи като разпределител на бюджета и през него минават и се разпределят различни разходи, които не са свързани пряко с дейността на министерството, а с други ведомства.

Таблица 5: Разходи за заплати и социални осигуровки през 2006г., разходи за командировки и за обучение и преквалификация на служителите (в лв.)

Централна администрация	Разходи за заплати и СО	Разходи за командировки	Разходи за обучение
Министерство на земеделието и горите	22 981 008	1 014 983	114 301
Министерство на здравеопазването	2 753 311	106 343	13 112
Министерство на външните работи	15 723 180	5 686 884	39 962
Министерство на труда и социалната политика	5 419 868	708 340	
Министерство на транспорта	3 086 703	571 601	27 400
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	8 239 383	467 435	
Министерство на правосъдието	3 635 046	358 625	1 378
Министерство на икономиката и енергетиката	8 474 552	3 708 107	61 188
Министерство на финансите	12 059 432	585 378	
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	9 517 914	122 980	
Министерство на културата	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на държавната администрация и административната реформа	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на образованието и науката	<i>не са предоставили данни</i>		

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

Едва 10 министерства са предоставили данни за разходите за заплати и СО и разходите за командировки в централната администрация. Министерствата, предоставили данни за разходите за обучение и квалификация на служителите си, са 6 на брой (от общо 16).

Представените данни в таблица 6 са пряко свързани с числения състав на служителите и функциите, които имат отделните администрации. Именно затова сравнението между отделните ведомства според разходите, които са отчели, не дава основания да се правят заключения за тяхната ефективност, но дават полезна информация “колко струва” издръжката на всяко министерство на данъкоплатците.

От предоставената информация на 10-те министерства, най-много разходи за командировки за предходната година е отчело Министерството на външните работи (5.6 млн. лв.), следвано от Министерството на икономиката и енергетиката (3.7 млн. лв.) и Министерството на земеделието и горите (1 млн. лв.).

Според наличните данни най-много средства за обучение на служителите в централната администрация през 2006 г. е отделило Министерството на земеделието и горите – 114 хил. лв., следвано от Министерство на икономиката и енергетиката – 61 хил. лв.

Таблица 6: Приходи от административни услуги през 2006 г. (в лв.)

Централна администрация	Приходи от предоставяне на административни услуги
Министерство на земеделието и горите	26 183 283
Министерство на икономиката и енергетиката	1 399 694
Министерство на финансите	1 147 904
Министерство на правосъдието	632 007
Министерство на транспорта	300 590
Министерство на външните работи	92 523
Министерство на здравеопазването	0
Министерство на труда и социалната политика	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на образованието и науката	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на културата	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на държавната администрация и административната реформа	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

Едва 7 от 16 министерства са предоставили данни за приходите от административни услуги. Тези приходи включват таксите, които събират административните звена за извършване на административни услуги - в зависимост от тарифите, приети от МС и други нормативни актове.

Министерство на земеделието води класацията по събрани приходи от услуги сред министерствата, които са предоставили данни. Резултатът може да се дължи на факта, че министерството предоставя сравнително голям списък от услуги и администрира задължителната регистрация на земеделски производители и други процедури, които са въведени чрез нормативни актове.

Като интересна тенденция може да се спомене фактът, че приходите от предоставяните административни услуги намаляват в централните администрации на министерствата според предоставените данни. Изключение е Министерство на финансите, в което се увеличават приходите над 2 пъти през 2005 г. спрямо 2004 г.

Таблица 7: Средни годишни разходи на един зает в министерствата през 2006 г. (в лв.)

Централна администрация	Разходи за заплати и СО средно на един зает	Разходи за командировки и средно на един зает	Разходи за обучение средно на един зает
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	23 676	306	
Министерство на труда и социалната политика	20 687	2 704	
Министерство на финансите	20 268	984	
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	14 583	827	
Министерство на правосъдието	13 717	1 353	5
Министерство на икономиката и енергетиката	12 899	5 644	93
Министерство на транспорта	11 143	2 064	99
Министерство на външните работи	8 903	3 220	23
Министерство на земеделието и горите	8 798	389	44
Министерство на здравеопазването	8 472	327	40
Министерство на културата	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на държавната администрация и административната реформа	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>		
Министерство на образованието и науката	<i>не са предоставили данни</i>		

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

Според данните, с които разполагаме, Министерство на държавната политика при бедствия и аварии води класацията според показателя “средни разходи за заплати и СО на един зает”. Трябва да се отбележи обаче че през 2006 г. в министерството има преобразуване на административни структури в дирекции към министерството, от което произлиза и промяна в числения състав в министерството.

На първо място по показателя “разходи за командировка на един зает” е Министерството на икономиката и енергетиката, следвано от Министерството на външните работи и Министерството на труда и социалната политика.

Численост на заетите в министерствата

Щатната численост на служителите в администрацията според данните на МДААР (на база устройствените правилници) е 87,116 бройки. Съгласно представените данни в доклада на МДААР от административните структури, щатната численост е 86,961 броя, но в този брой не се включват някои структури, които не са предоставили данни на МДААР.

Общата численост в централната администрация е 54,232 щатни бройки през 2006 г. В министерствата щатната численост през 2006 г. наброява 16,427 броя. Увеличението спрямо 2005 г. е с 11% (1629 броя). Като причини за това се посочват преобразуването на административни структури в дирекции, създаването на допълнителни органи по изпълнение на оперативните програми.

Таблица 8: Брой служители, заети в министерствата през периода 2000-2007 г.

Централна администрация	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	% изменение за периода 2000-2007
Министерство на земеделието и горите							2612*		
Министерство на здравеопазването	245	245	248	251	290	290	325	325	33%
Министерство на външните работи	514	1710	1845	1897	1936	1936	1766	1766	244%
Министерство на труда и социалната политика	179	179	174	207	213	184	262	267	49%
Министерство на транспорта	282	289	259	277	301	296	277	299	6%
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	513	477	429	429	478	549	565		10%
Министерство на правосъдието	168	195	202	231	241	254	265	303	80%
Министерство на икономиката и енергетиката	505	524	723	669	671	654	657	646	28%
Министерство на финансите	447	422	442	495	553	563	595	604	35%
Министерство на културата	122	122	122	125	125	142	173	173	42%
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии							402	417	4%
Министерство на държавната администрация и административната реформа							173*		
Министерство на вътрешните работи									
Министерство на отбраната									
Министерство на околната среда и водите							379*		
Министерство на образованието и науката	343	343	315	315	310	346	415	421	23%
Общо:	3318	4506	4759	4896	5118	5214	8866	5221	

*Данните са предоставени от МДААР, само за 2006 г.

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

Данните показват, че най-голямо процентно увеличение на зетите за периода 2000-2007 г. има в Министерството на външните работи (244%), следвано от Министерството на правосъдието (80%). За някои министерства не може да се направи този анализ, тъй като данните са държавна тайна (Министерство на отбраната, Министерство на вътрешните работи) или не разполагаме с данни за целия разглеждан период, тъй като министерствата не са ги предоставили.

Според броя на зетите в централната администрация през 2006 г. водещо е Министерството на земеделието и горите (2612 броя), на второ място е Министерството на външните работи (1766), а на трето място – Министерство на финансите (595). Най-малко са зетите в централната администрация на МДААР и Министерството на културата (173).

Според данни на МДААР щатната численост в централната администрация се е увеличила през 2006 г. спрямо 2005 г. поради следните фактори:

- Създаване на нови звена по работа с *acquis* – в 12 администрации и укрепване на съществуващите звена;
- Създаване на нови звена за работа по Структурните и Кохезионния фонд на ЕС – в 9 администрации и укрепване на съществуващите звена – в 8 административни структури;
- Създаване на нови звена за управление на предприєдинителни проекти (ФАР, САПАРД, ИСПА) в 4 администрации и за укрепване на съществуващите звена - в 7 администрации;

- Създаване на звена по Закона за вътрешния одит в публичния сектор – в 26 административни структури;
- Изпълнение на Постановление на МС №14 от 31.01.2006 г. за изпълнение на държавния бюджет на Р. България за 2006 г. в 81 административни структури – от които 28 в централната администрация;
- Промяна на устройствените правилници поради промяна на функциите на структурните единици;
- Новоприети и изменени нормативни актове;

Обучение и квалификация

Законът за държавния служител поставя изискване за задължително обучение на служителите, които постъпват за първи път на държавна служба и веднъж в годината задължително обучение на висшите държавни служители. Целта е да се запознаят новопостъпилите с нормативните документи, с принципите на организацията на работата в структурите на държавна администрация и с нейните цели и функции.

В следните таблици представяме обобщени данни, получени от министерствата и от МДААР за броя на служителите, преминали курсове на обучение, квалификация и преквалификация през годините.

Таблица 9: Брой обучени служители в министерствата по години

Централна администрация	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Министерство на земеделието и горите	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на здравеопазването				60			20	32
Министерство на външните работи	111	158	126	116	293	449	282	105
Министерство на труда и социалната политика	67	73	107	151	170	153	204	121
Министерство на транспорта	30	40	45	64	267	247	453	179
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на правосъдието					199	33	401	175
Министерство на икономиката и енергетиката		14	435	616	560	640	1326	272
Министерство на финансите				306	267	312	546	20
Министерство на културата	0	9	16	21	27	32	64	8
Министерство на държавната администрация и административната реформа							262	
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>							
Министерство на образованието и науката					165	168	170	48

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

Според предоставените данни, Министерство на икономиката и енергетиката е на първо място по обучение и квалификация на служителите си, тъй като 202% от броя на заетите са преминали обучение. Това означава, че служителите в министерството са преминали средно по две обучения. На второ място по този

показател е Министерство на транспорта (164% от служителите са били обучени), следвано от Министерството на правосъдието и МДААР (151% от служителите). Тези данни не са представителни за всички министерства, тъй като 6 министерства не са предоставили данни за този показател.

Част от служителите се обучават от Института по публична администрация и европейска интеграция (ИПАЕИ), който е второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към МДААР. Основаната му дейност е организиране и провеждане на курсове за служители в държавната администрация – централна и териториална.

Таблица 10: Брой служители, преминали курсове на обучение в ИПАЕИ през 2006 г., разпределени по теми

брой обучени	Правни регулации и организаци я на админ. дейност	Управленски умения и управление на човешките ресурс	Финансо во управлен ие	Информац ионни технологии	Управлен ие на проекти	Електрон но правител ство	Европейска интеграция и европейски опит	Регионалн о и местно развитие	Опазване на околната среда	Ползване на класифицир ана информация	Тясно специал изирано	Общо
Министерство на земеделието и горите	98	3	13	210	15	0	114	11	17	103	110	694
Министерство на здравеопазването	0	1	0	0	1	3	3	0	0	4	0	12
Министерство на външните работи	8	17	30	0	0	0	11	0	0	0	36	102
Министерство на труда и социалната политика	29	10	13	12	57	2	45	0	0	3	31	202
Министерство на транспорта	7	7	13	41	75	7	16	0	0	7	0	173
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	14	8	5	17	8	2	14	2	2	4	2	78
Министерство на правосъдието	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	170	170
Министерство на икономиката и енергетиката	61	43	73	149	17	10	84	9	5	47	607	1105
Министерство на финансите	18	31	36	37	0	11	59	2	0	1	575	770
Министерство на културата	1	1	0	1	1	1	4	0	0	1	0	10
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии	0	0	2	2	2	2	1	0	0	1	184	194
Министерство на държавната администрация и административната реформа	37	19	13	32	20	2	44	12	2	0	81	262
Министерство на вътрешните работи												0
Министерство на отбраната	39	34	10	23	4	0	2	4	1	6	33	156
Министерство на околната среда и водите	8	15	3	1	16	0	26	10	35	0	23	137
Министерство на образованието и науката	18	12	3	8	4	4	33	0	0	0	32	114
Общо:	338	201	214	533	220	44	456	50	62	177	1884	4179

Източник: МДААР

Графика 2: Дял на обучените служители в централната администрация на министерствата от ИПАЕИ по теми през 2006 г.



Източник: МДААР

Най-голям интерес държавните служители в министерствата проявяват към информационни технологии (13% са преминали курсове на обучение), следва темата “Европейска интеграция и европейски опит” (11%). По темата “електронно правителство” са обучени 1,1% от общия брой обучаващи се (44 души) през 2006 г. Над 45% от всички обучени са преминали специализирани курсове на квалификация, които не попадат в изброените категории.

Текучество на персонала

Качеството на работата на държавните служители зависи до голяма степен от тяхната мотивация, от стимулите, които имат, да вършат добре работата си. Показател за удовлетвореността от работата на служителите в държавната администрация е текущото на персонала.

В следващите две таблици са обобщени данните за новоназначените и напуснали служители в министерствата през годините като процент от щатната численост на персонала.

Таблица 11: Новоназначени служители в министерствата като процент от щатната численост на персонала през годините

Централна администрация	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Министерство на здравеопазването	24%	26%	17%	16%	24%	20%	18%
Министерство на външните работи	14%	3%	4%	4%	1%	4%	3%
Министерство на труда и социалната политика	22%	25%	17%	33%	7%	45%	23%
Министерство на транспорта	20%	18%	17%	28%	13%	13%	20%
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	19%	28%	22%	29%	10%	16%	18%
Министерство на правосъдието	36%	16%	32%	23%	16%	27%	19%
Министерство на икономиката и енергетиката	12%	14%	25%	20%	17%	20%	19%
Министерство на финансите	26%	31%	26%	22%	13%	15%	17%
Министерство на културата	48%	28%	33%	26%	12%	21%	46%
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии							11%
Министерство на образованието и науката	19%	24%	26%	25%	-	-	-
Министерство на държавната администрация и административната реформа	<i>не са предоставили данни</i>						
Министерство на земеделието и горите	<i>не са предоставили данни</i>						
Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>						
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>						
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>						

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

През 2006 г. най-много в относителен размер са новоназначените в Министерство на културата (46%), Министерство на труда и социалната политика (23%) и Министерство на транспорта (20%). Най-ниско – в Министерство на външните работи (3%).

Таблица 12: Напусналите или освободени служители в министерствата като процент от щатната численост на персонала през годините

Централна администрация	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Министерство на здравеопазването	24%	22%	9%	14%	16%	11%	10%
Министерство на външните работи	16%	4%	5%	5%	4%	2%	7%
Министерство на труда и социалната политика	16%	19%	21%	10%	5%	9%	10%
Министерство на транспорта	12%	22%	13%	15%	14%	16%	8%
Министерство на регионалното развитие и благоустройство	9%	32%	14%	30%	10%	9%	8%
Министерство на правосъдието	26%	13%	22%	6%	6%	14%	14%
Министерство на икономиката и енергетиката	33%	31%	25%	25%	13%	19%	16%
Министерство на финансите	9%	25%	19%	12%	7%	13%	10%
Министерство на културата	59%	25%	22%	18%	16%	15%	19%
Министерство на държавната политика при бедствия и аварии							21%
Министерство на образованието и науката	11%	29%	17%	19%	14%	12%	13%
Министерство на държавната администрация и административната реформа							8%
Министерство на земеделието и горите	<i>не са предоставили данни</i>						

Министерство на вътрешните работи	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на отбраната	<i>не са предоставили данни</i>
Министерство на околната среда и водите	<i>не са предоставили данни</i>

Източник: ИПИ на базата на заявления по ЗДОИ

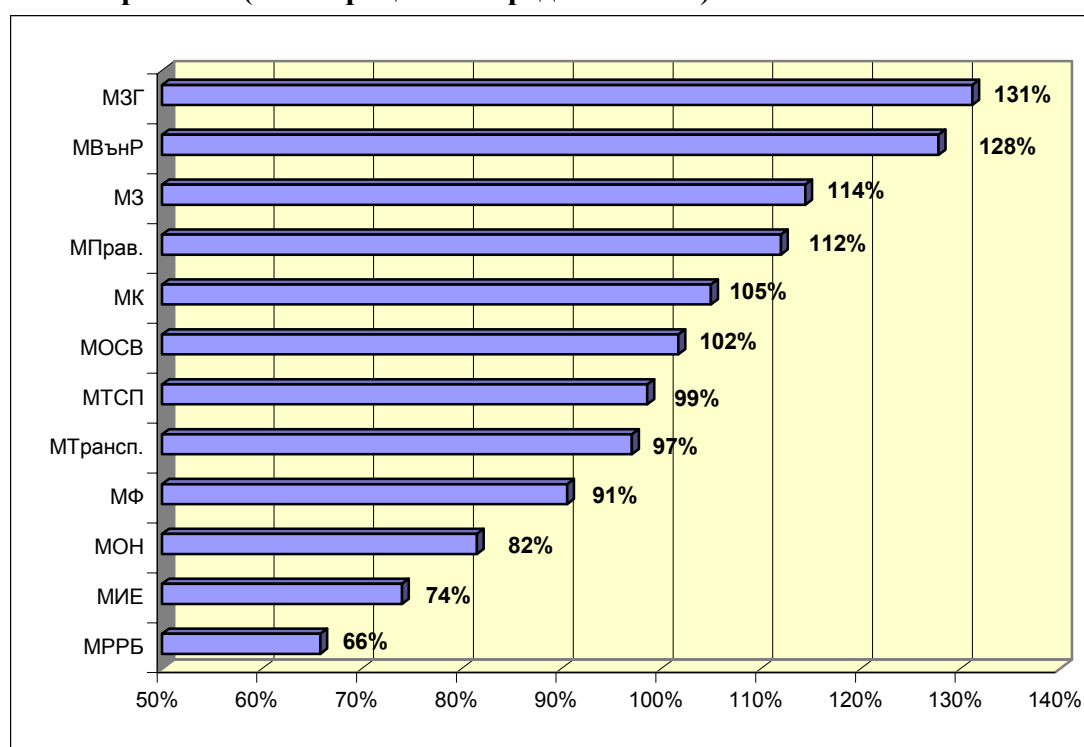
Най-голямо текучество на персонала в относителен размер (на база на предоставените данни) се забелязва в Министерство на икономиката и енергетиката и в Министерство на културата, а най-малко – в Министерство на външните работи.

Ефективност

Оценката на работата на звената за административно обслужване към министерствата не взема под внимание разходите, свързани с предоставяните дейности. За да се получат индикатори на ефективността на държавната администрация, на базата на които могат да се сравняват изследваните министерства (за които има данни), индикаторите за оценка на административното обслужване по министерства са претеглени с категория за разходите. За тази цел са избрани средните месечни брутни заплати на един зает в администрацията на съответните министерства, които влязоха в сила от 1.07.2007 г. (според Постановление № 175 на МС от 24 юли 2007 г. за заплатите в бюджетните организации и дейности).

Индикаторите за ефективност представляват процент от средното ниво на получения показател на разглежданите министерства. Следователно, чрез индикаторите не се дава оценка на ефективността от работата на административните звена спрямо техния потенциал, а служат за класиране на министерствата по между им на базата на дадени критерии.

Графика 3: Индикатори за ефективност на администрациите на министерствата (като процент от средното ниво)



Източник: ИПИ

На първо място по ефективност е Министерство на земеделието и горите – с 31% по-високо от средното равнище за разглежданите министерства. На второ място е Министерство на външните работи (с 28% по-високо от средното), а на трето – Министерство на здравеопазването (с 14%). На последно място от представените министерства е Министерство на регионалното развитие и благоустройство (с 34% по-ниско от средното).

Напомняме, че тези индикатори не мерят обществената полза от политическите функции на министерствата, нито целесъобразността или ефикасността от административното регулиране и представяните административни услуги, а само техническата ефективност от организацията на предоставяне на административни услуги във всяко министерство и наличието и достъпа до информация за тези услуги – както в звената за административно обслужване, така и онлайн – от интернет страниците на ведомствата.

Изводи и препоръки

За да бъде ефективна държавната администрация, е необходимо да се постигнат следните цели:

1) Да се организира административното обслужване във всички структури на централната администрация на принципа “**едно гише**” – не само “офлайн”, но и “онлайн”.

2) Да се изгради работещо **е-правителство** и предоставяне на административни услуги изцяло по електронен път, за което е необходимо:

- да се публикува следната информация на интернет страниците на всички министерства:
 - Харта на клиента с конкретни стандарти за административно обслужване;
 - Изброяване и описание на вида на административните услуги, които предоставя министерството и актуализация на списъка при промени;
 - Срок на изпълнение;
 - Цена на услугата;
 - Описание на начина на плащане;
 - Описание на необходимите документи, които се изискват и стъпките за получаване на административна услуга;
- да се предоставят следните функции на интернет страниците:
 - Възможност за теглене на празни бланки и формуляри по образец от страниците на министерството; образци на попълнени формуляри или насоки за попълване;
 - Възможност за попълване на формуляри и бланки онлайн и да се прашат документи, заявление по ел. Поща (включително и без електронен подпис);
 - Възможност да се заплати услугата чрез интернет;
 - Възможност за проследяване на статуса на услугата или заявлението на потребителя.

3) Въвеждане на **механизми за оценка на необходимостта от опериране на различните ведомства** и осъществяване на периодичен независим анализ на съществуващите административни структури с цел оптимизиране на персонала, закриване на ненужни или дублиращи се звена. Вече втора поредна година в годишния си доклад за държавната администрация МДААР отбелязва, че в структурите на МОСВ, Басейнови дирекции, регионални дирекции по околната среда и водите има дублиращи се функции, но не са предприети стъпки да се оптимизира структурата и функциите им. За пример ще дадем САЩ, където през февруари 2006 година *Офисът по управление и бюджет* представя доклад на президента с преглед на програмите и агенциите, които трябва да се прекратят или реформират. За 2007 година този доклад препоръчва прекратяването на 91 програми, което ще доведе до 7.3 млрд. долара спестяване за бюджета; 50 програми, в които да се извърши значително ограничаване на дейността, като резултатът ще е 7.4 млрд. долара по-малко разходи за бюджета; и 16 програми, които основно да се реформират и да спестят 5.7 млрд. долара.

4) Да се взема предвид **мнението на потребителите** (чрез анкетите, които попълват и други канали за измерване на удовлетвореността на потребителите от работата на чиновниците) при атестацията на служителите, които работят във фронт офисите в звената за административно обслужване.

5) Да има по-голяма **прозрачност на информацията**. Държавните служители е редно да се отчитат най-вече пред обществото, т.е. пред всеки един гражданин, заинтересуван от начина на харчене на парите му, събрани чрез данъци и такси. За целта трябва:

- Да се публикуват обобщени резултати от анкетите, които попълват потребителите на административни услуги в различни административни структури и да се класират на базата на тези резултати;
- Да се предоставя информация за разходите на централните администрации, броя на заетите и незаети щатни бройки и т.н. във всяка една административна единица. Обобщението на данните в годишните отчети на МДААР е добра инициатива, но не е достатъчно, за да има пълна прозрачност и контрол върху разходите и структурата на държавната администрация.

6) Да се изготвят **оценки на въздействието** от законодателството, на базата на които да се взимат решения за въвеждане на нови административни правила и регулации. Да се прилага на практика принципът “ползност срещу изхарчените пари” (**Value for money**) при изготвяне, одобряване и оценката на изпълнението на програмните бюджети на министерствата. Необходимо е да се преустанови практиката програмите в отделните административни звена да се финансират на исторически принцип, а да се създаде реална конкурентна среда между ведомствата и всяко едно от тях да доказва необходимостта от дейността си и ползите, които носи (за бюджета, за реалния сектор или общо за икономиката), в сравнение с разходите за функционирането му.

Полезни линкове, свързани с държавната администрация и електронно правителство

Европейска комисия, подстраница “Модерна администрация”

http://ec.europa.eu/civil_service/admin/index_en.htm

Европейска комисия, подстраница “Електронно правителство”

http://ec.europa.eu/information_society/soccul/egov/index_en.htm

Програма SIGMA на ОИСР и ЕК за подобряване на управлението в публичния сектор

https://www.oecd.org/pages/0,3417,en_33638100_33638151_1_1_1_1_1,00.html

ОИСР, Правителство и публично управление

http://www.oecd.org/topic/0,3373,en_2649_37405_1_1_1_1_1_37405,00.html

Звено за по-добро управление, Великобритания

<http://www.betterregulation.gov.uk/>

По-добро управление, Ирландия

<http://www.betterregulation.ie/>

Световна банка, Правителство и анти-корупция

www.worldbank.org/wbi/governance

Приложение 1

Индикатори за оценка на организацията на административно обслужване в министерствата

		Максимум точки
Правителство "на хартия"	Наличие на харта на клиента (с включени стандарти за административно обслужване) или списък на административни услуги	40
	Има ли звено за административно обслужване и ефективно ли работи то (едно гише?)	45
	Има ли телефонна линия и друго за отзивите на гражданите и бизнеса от административното обслужване, за сигнали за корупция, жалби, предложения?	15
Електронно правителство	Има ли информация за услугите онлайн? - срок на изпълнение; - цена на услугата; - начин на плащане; - как и къде да се подава заявление; - описание на необходимите документи, които се изискват; - описание на стъпките за получаване на административна услуги	42
	Възможност за теглене на празни бланки и формуляри онлайн; образци на попълнени формуляри или насоки за попълване (ако се налага)	29
	Възможност за попълване на формуляри и бланки онлайн и да се пращат документи, заявление по ел. поща	30
	Възможност администрацията да отговори по емайл или да осъществи транзакция	10
	Възможност да се проследи моментното състояние на услугата онлайн	10
	Възможност да се заплати за услугата по електронен път	30
	Добре ли е структуриран сайтът, лесно ли би се ориентирал потребителят, за да получи информация за предоставяните услуги	10
	Има ли интернет адрес за отзивите на гражданите и бизнеса от административното обслужване, подаване на жалби, сигнали за корупция и т.н.	14
	Поддържане и актуализация на публичните регистри онлайн	10
	База с нормативните актове - закони, наредби, проекти за обсъждане	10
	Има ли анализ и резултати на удовлетвореността на клиентите от услугите, взима ли се предвид мнението на потребителите?	5
	ОБЩО:	300

Министерствата са оценени на базата на въпросници.

Приложение 2

Информация от МДААР на база заявление за достъп до обществена информация

Администрации, които не са въвели принципа на обслужване на едно гише към 31.12.2006 г.

1. Агенция за следприватизационен контрол
2. Изпълнителна Агенция за хора с увреждания
3. Главно управление на архивите
4. Агенция за ядрено регулиране
5. Изпълнителна агенция по обществени поръчки
6. Българска агенция за инвестиции (изпълнителна)
7. Национален институт за изследване на вино и спиртни напитки
8. Изпълнителна агенция по трансплантация
9. Регионален център по здравеопазване - Габрово
10. Регионален център по здравеопазване - Добрич
11. Регионален център по здравеопазване - Русе
12. Регионален център по здравеопазване - Смолян
13. РИОКОЗ - Русе
14. РИОКОЗ - София
15. Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол
16. Изпълнителна агенция по почвените ресурси
17. Национална служба за съвети в земеделието
18. Национална служба за растителна защита
19. Национално управление по горите
20. Институт по тютюна и тютюневите изделия
21. Институт по розата и етеричномаслените култури
22. Изпълнителна агенция "национален филмов център"
23. ДНП "Рила"
24. РИОСВ - София
25. Министерство на отбраната
26. Национален институт за помирение и арбитраж
27. Изпълнителна агенция "Поддържане и проучване на река Дунав"
28. Национална агенция за приходите - наследник на Гл.дан.дир.
29. Държавна комисия по хазарта

Администрации, за които няма подадена информация

1. Комисия по търговия и защита на потребителите
2. Дипломатически институт
3. РИОКОЗ - Габрово
4. Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури
5. Национална ветеринарно-медицинска служба
6. Държавна агенция по туризъм
7. Агенция за държавни вземания - вече не се отчитат

Етапи на развитие на структурите от централната администрации и териториалните структури на централната администрация според попълнените отчети в ССАО за 2006 г.

Администрации на етап базов

1. Главна дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация"
2. Изпълнителна агенция по лекарствата
3. Национална служба за растителна защита
4. Национална служба по зърното и фуражите
5. Институт по тютюна и тютюневите изделия
6. Агенция за следприватизационен контрол

Администрации на етап развиващ се

1. Агенция "Митници"
2. Агенция за социално подпомагане
3. Агенция за хората с увреждания
4. Агенция за финансово разузнаване
5. Агенция по заетостта
6. Агенция за ядрено регулиране
7. Басейнова дирекция Дунавски район с център Плевен
8. Българска агенция за инвестиции
9. Басейнова дирекция Западноромански район с център Благоевград
10. Басейнова дирекция Източноромански район с център Пловдив
11. Басейнова дирекция Черноморски район с център Варна
12. Главно управление на архивите
13. Дирекция Национален парк "Пирин"
14. Дирекция Национален парк "Рила"
15. Дирекция Национален парк "Централен Балкан"
16. Държавна агенция за метрологичен и технически надзор
17. Дирекция за национален строителен контрол
18. Държавна агенция за младежта и спорта
19. Държавна комисия по стоковите борси и тържищата
20. Държавна комисия по хазарта
21. Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"
22. Държавна комисия за енергийно и водно регулиране
23. Изпълнителна агенция "Автомобилна администрация"
24. Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация"
25. Изпълнителна агенция "Национален филмов център"
26. Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда"
27. Изпълнителна агенция "Пристанищна администрация"
28. Изпълнителна агенция "Железопътна администрация"
29. Изпълнителна агенция "Морска администрация"
30. Изпълнителна агенция "Социални дейности на министерството на отбраната"
31. Изпълнителна агенция за "Проучване и поддържане на река Дунав"
32. Изпълнителна агенция по вписванията
33. Изпълнителна агенция "Държавна собственост на министерството на отбраната"
34. Изпълнителна агенция по кадастъра
35. Изпълнителна агенция за насърчаване на малки и средни предприятия
36. Изпълнителна агенция по енергийна ефективност
37. Изпълнителна агенция по обществени поръчки
38. Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол
39. Изпълнителна агенция по трансплантация

40. Изпълнителна агенция по хидромелиорации
41. Изпълнителна агенция по околна среда
42. Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството
43. Институт по розата и етеричномаслените култури
44. Контролно-техническа инспекция към Министерството на земеделието и горите
45. Министерство на транспорта
46. Министерство на външните работи
47. Министерство на вътрешните работи
48. Министерство на здравеопазването
49. Министерство на околната среда и водите
50. Министерство на отбраната
51. Министерство на регионалното развитие и благоустройството
52. Министерство на държавната политика при бедствия и аварии
53. Министерство на земеделието и горите
54. Министерство на икономиката и енергетиката
55. Министерство на културата
56. Министерство на образованието и науката
57. Национален институт за изследване на вино и спиртни напитки
58. Национален институт за помирение и арбитраж
59. Национално управление по горите
60. Комисия за регулиране на съобщенията
61. Национален институт за паметниците на културата - София
62. Национален център за информация и документация
63. Национална агенция за оценяване и акредитация
64. Национална агенция за приходите
65. Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури
66. Национална служба за съвети в земеделието
67. Патентно ведомство
68. Регионален център по здравеопазване - Варна
69. Регионален център по здравеопазване - Враца
70. Регионален център по здравеопазване - Кюстендил
71. Регионален център по здравеопазване - Велико Търново
72. Регионален център по здравеопазване - Видин
73. Регионален център по здравеопазване - Габрово
74. Регионален център по здравеопазване - Добрич
75. Регионален център по здравеопазване - Кърджали
76. Регионален център по здравеопазване - Пловдив
77. Регионален център по здравеопазване - Ловеч
78. Регионален център по здравеопазване - Разград
79. Регионален център по здравеопазване - Монтана
80. Регионален център по здравеопазване - Пазарджик
81. Регионален център по здравеопазване - Перник
82. Регионален център по здравеопазване - Търговище
83. Регионален център по здравеопазване - Плевен
84. Регионален център по здравеопазване - Хасково
85. Регионален център по здравеопазване - Ямбол
86. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Благоевград
87. Регионален център по здравеопазване - Русе

88. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Бургас
89. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Варна
90. Регионален център по здравеопазване - Силистра
91. Регионален център по здравеопазване - Смолян
92. Регионален център по здравеопазване - София-град
93. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Велико Търново
94. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Враца
95. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Добрич
96. Регионален център по здравеопазване - Шумен
97. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Видин
98. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Кърджали
99. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Кюстендил
100. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Ловеч
101. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Разград
102. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Русе
103. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Монтана
104. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Силистра
105. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Сливен
106. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Смолян
107. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Пазарджик
108. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Хасково
109. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Шумен
110. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Ямбол
111. Регионална инспекция по околната среда и водите - Благоевград
112. Регионална инспекция по околната среда и водите - Варна
113. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Плевен
114. Регионална инспекция по околната среда и водите - Монтана
115. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Пловдив
116. Регионална инспекция по околната среда и водите - Пазарджик

117. Регионална инспекция по околната среда и водите - София
118. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - София-област
119. Регионална инспекция по околната среда и водите - Стара Загора
120. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Стара Загора
121. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Търговище
122. Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас
123. Регионална инспекция по околната среда и водите - Плевен
124. Регионална инспекция по околната среда и водите - Пловдив
125. Регионална инспекция по околната среда и водите - Русе
126. Регионална инспекция по околната среда и водите - Хасково
127. Столична регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве
128. Регионална инспекция по околната среда и водите - Шумен
129. Център за енергийна ефективност в индустрията
130. Център за изпитване на земеделска, горска техника и резервни части - Русе

Администрации на етап работещ

1. Министерство на правосъдието
2. Министерство на финансите
3. Държавна агенция за бежанците
4. Държавна агенция за българите в чужбина
5. Държавна агенция за закрила на детето
6. Държавна комисия за енергийно и водно регулиране
7. Агенция за приватизация
8. Изпълнителна агенция "Изпитвания и контролни измервания на въоръжение, техника и имуществва"
9. Изпълнителна агенция по лозата и виното
10. Регионален център по здравеопазване - Благоевград
11. Регионален център по здравеопазване - Бургас
12. Регионален център по здравеопазване - София-област
13. Регионален център по здравеопазване - Стара Загора
14. Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Перник
15. Регионална инспекция по околната среда и водите - Велико Търново
16. Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца
17. Регионална инспекция по околната среда и водите - Смолян
18. Централен регистър на особените залози
19. Център за изпитване на земеделска, горска техника и резервни части - Пловдив

Администрации на етап отличен

1. Министерство на труда и социалната политика
2. Национална агенция за професионално образование и обучение
3. Изпълнителна агенция "Сертификация и изпитване"
4. Изпълнителна агенция по почвените ресурси
5. Регионален център по здравеопазване - Сливен