



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "ДИГИТАЛНИ МСП - Стимулиране приноса на МСП в реализирането на политиките за дигитализиране на икономиката" - BG05SFOP001-2.009-0002-C01, по оперативна програма "Добро управление"

ИНСТРУМЕНТАРИУМ

за повишаване на активността на участието на бизнеса, неправителствените браншови организации, гражданите и структурите на гражданското общество в разработването, реализирането и мониторинга на политиките за дигитализиране на икономиката

ПРОЕКТАТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Дигиталните процеси в днешната динамика са една от предпоставките за подпомагане на устойчивото развитие на компаниите, хората и обществата. Днес, за да бъдем конкурентоспособни на световния пазар е нужно да отговаряме на тенденциите и на бъдещите предизвикателства, които ни предоставя заобикалящата ни среда. Имплементирането на екологични политики, дигитални процеси и свързаните с Индустрия 4.0 дейности правят страната ни една от устойчивите, развиващи се държави в глобален план.

Водени от устойчивостта компаниите и гражданите трябва да отговарят на актуалната картина и водещите тенденции. В тази връзка получаването на допълнителни квалификации, знания и умения са от основно значение за служителите/ гражданите, за да се движат в един и същи паралел с новите технологии. Дигиталните умения не са нещо ново, те са необходимо и задължително за просперитета на човека. Недостигът на квалифицирани кадри е пречка пред бизнеса у нас, която има и своето пряко отражение върху развитието на процеса по внедряване на дигитални технологии в компаниите. Невъзможен е процесът по имплементиране на дигитализацията без качествен човешки ресурс. Дигитализацията сама по себе си е дейност, която предполага ангажирането не само на човешки ресурс, но и наличието на финансови средства.

Въз основа на проведените анкетни проучвания достигнали до над 550 компании и до над 554 лица и на базата на резултатите от направения анализ, както и препоръките за законодателни промени и въвеждането на задължителни условия в търговията, според Българска търговско-промишлена палата е необходимо разработването на текущия инструментариум, за да се създаде по-благоприятна среда за имплементирането на политики за активизиране на активността на участието на бизнеса, неправителствените браншови организации, гражданите и структурите на гражданското общество. Чрез тях ще се

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



повиши информираността на групите по отношение на възможностите и начините за въздействие върху процеса на вземане на решения от страна на администрацията и на упражняване мониторинг върху изпълнението на тези решения. Повишаването на информираността на групите по отношение на възможностите за осъществяване мониторинг върху решенията от законодателен характер ще създадат предпоставки за по-адекватна и по-добре система. Необходимо е да се създаде механизъм за обратна връзка и да се даде възможност за оценка, чрез които да се оказва въздействие и да се иницират законодателни инициативи в сферата на дигитализацията и изкуствения интелект.

Предлагаме внедряването на следните инструменти/механизми за разработването, реализирането и мониторинга на политиките за дигитализиране на икономиката:

- I. Механизъм за повишаване информираността на целевите групи по отношение на възможностите и начините на въздействие върху процеса на вземането на решения от администрацията и на упражняване на мониторинг върху изпълнението на тези решения, както и за повишаване на информираността на целевите групи по отношение на възможностите за осъществяване на мониторинг на решенията от законодателен характер:**

Информацията е движеща сила в икономика. Днес, за да сме конкурентоспособни и в час със заобикалящата ни динамична среда трябва да бъдем все по-информирани и активни. Много често ставаме свидетели на изпълнение на решения, закони и актове, за които

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



обществото, бизнеса или неправителствените организации не са чували, а ги засягат пряко под една или друга форма. На база на тези, вече, взети решения те търпят загуби и различни негативи, поради неадекватната намеса при вземането на тези решения от администрацията. Свидетели сме на даване на разрешения за строеж в паркове и градинки, промени в градската среда, налагане на нови закони, които пряко влияят върху бизнес климата и са неадекватни предвид динамичните темпове на икономиката по света. Именно поради тези причини е нужно да бъдем по-информирани като граждани, като мениджъри на компании, като представители на НПО, какво се случва с администрацията и какви промени ни очакват за в бъдеще. Тук поставяме въпроса, дали администрацията провежда инициативи за информираност на целевите групи по отделните проблематики, води ли се дебат по тях и играе ли роля оценката на отделните групи в крайния резултат?

Налице са механизми за повишаване на информираността на гражданите, НПО и бизнеса, но като че ли администрацията не полага грижа тези инструменти да бъдат използвани пълноценно.

Съществуват портали за обществени консултации, като сайта www.strategy.bg, където са налице обществени консултации, стратегически документи и др. Чрез него можем да достигнем до различни проекти на постановления, наредби, решения, национални програми и да се информираме в детайли по конкретните документи. В случай, че информацията предизвика интерес за нас, като физически лица, работодатели или представители на организации, ние можем да поискаме от администрацията достъп до обществена информация, която да ни даде още по-детайлни данни по проблематиката.

Администрацията трябва да полага повече кампании свързани с достъпа до информация, откъдето заинтересованите групи могат да я черпят. Чрез

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



едни по-чести и задълбочени презентации и семинари, администрацията може да излага проблеми и промени, които засягат определени заинтересовани страни.

Когато тези групи имат богат набор от информация ще се провокират въпроси и ще се създават дебати с администрацията, а с тях ще се раждат и добрите идеи, които да са от полза за всички. Ще се създават предпоставки за тласък в икономиката и чрез дигитализацията тези дебати могат да стават още по-лесни за участие, по-лесни за анализиране и по-лесни за изработване на механизми за реализиране на конкретните цели.

Един добър пример за активно участие на гражданите и гражданското общество в Столицата е приложението „гражданите“, което цели да се изгради едно по-вежливо, по-активно, по-отговорно гражданско общество. Чрез него могат да се подават сигнали по проблеми, възникнали в София и да се получава обратна връзка, което става по един бърз начин и в определени срокове. Конкретният сигнал се достига до отговорната институция. Чрез дигиталния обмен на информация, тя не може да бъде загубена и става мигновено.

Един такъв механизъм трябва да се разработи във всеки един град, за да функционира по-адекватно уредбата му и чрез едно активно гражданско участие да се разрешават проблеми, които пряко засягат лицата, живеещи в дадената територия. Създаването на единно приложение, в което да има подраздел за всеки град ще направи неговата тежест още по-голяма, както и ще доведе до по-задълбочени политики на местно ниво по отразените проблеми.

Администрацията трябва да бъде по-активен участник в социалните мрежи, като Facebook, LinkedIn, Twitter и други. Чрез тях активно могат да участват отделните групи в онлайн дискусии, да получават достъп до събития, както и да се излъчва директно от тях (чрез методите за

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



видеостриминг), да се създават инициативи и активно да се участва в тях, да се представят едни добри примери.

II. Механизъм за обратна връзка и за възможност за оценка на действията на администрацията и за въздействие върху тези решения:

Предоставянето на обратна връзка на администрацията предоставя прозрение на наблюдателя какъв е напредъкът на работата им, както и съвет за решаване на всякакви проблеми. За някои хора, обаче обратна връзка означава не „мога ли да ви дам отзиви“ , а „мога ли да те съборя“. Тук възниква и страхът донякъде от обратна връзка. Тя е задължително условие за удовлетвореността на клиентите от конкретна компания, от конкретно събитие, а защо не и от администрацията.

Днес, всяка една модерна организация събира и анализира мнението на своите клиенти, защото именно в обратната връзка, чрез събирането на информация на база на стандартизиран въпросник се съдържат и отговори, за пропуските, за добри нови инициативи и добри методи на работа, т.е тя е положителна и/или отрицателна. Обратната връзка е задължително условие в администрацията, за да функционира тя адекватно, за да участват в нея хора, които не просто работят, а са там, за да разрешават и регулират проблемите и ежедневната дейност на гражданите, бизнеса и НПО. Именно тези три отделни групи трябва да бъдат разглеждани от администрацията, защото чрез допитване до тях ще се получат отговори за пропуски от различните гледни точки, както и висока оценка за добри практики в администрацията. Обратната връзка трябва да бъде напълно дигитализирана, за да може да бъде детайлно анализирана и да се събира информацията на едно място.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Налице са широк спектър от платформи за проучвания, чрез които да се събира обратна връзка, например: Survey Monkey, Google Survey, Survey Planet, приложенията за проучвания на социалните мрежи и др.

Не бива да изключваме и формите за обратна връзка, които са индивидуални на сайтовете на отделните институции, но е по-добре да се използват изпитани и добре разработени инструменти, чрез които да може да бъде анализирана събраната информация и да тя да доведе до ново развитие на администрацията, а не просто да бъде събирана „ на хартия“ .

Обратната връзка може да бъде и ориентир за бъдещото развитие на конкретни политики. Тя е извор на добри идеи и чрез администрацията те могат да бъдат реализирани. Въпреки че предоставянето и получаването на обратна информация може да бъде деликатен процес, няма съмнение в нейната стойност за подпомагане на идентифицирането на проблеми и решаването им.

Големите организации имат цели отдели, които да събират и анализират информация, защото отделните настроения сред потребители на услуги или продукти са най-важния елемент за идентифициране на пропуски и позитиви. Затова е нужно отделните институции да имат отдели за идентифициране на тези виждания на гражданите, НПО или бизнеса ,чрез проучвания. А когато тази информация бъде в единен регистър могат да се направят и анализи използвайки различни функционалности на системата, да се създаде една свързана дигитална инфраструктура

III. Механизъм за участие на бизнеса, неправителствените браншови организации, гражданите и структурите на гражданското общество във формулирането и изпълнението на

ПРОЕКТАТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



административните мерки за справяне с предизвикателствата от въвеждане на дигитализация при МСП:

Широкото въвеждане на дигитализацията изисква проактивен подход от всички заинтересовани страни - бизнес, неправителствени браншови организации, граждани и структурите на гражданското общество, както разбира се и от страна на местната и централна администрация.

За формулирането и изпълнението на административните мерки за справяне с предизвикателствата от въвеждане на дигитализация при МСП ключово значение има сътрудничеството между всички участници за подготовката на практически приложими и успешни политики за дигитализация.

Като възможни механизми предлагаме следните:

- Обособяване на структура в съществуващите министерства или второстепенните бюджетни разпоредители, която ще бъде пряко ангажирана с политиките по дигитализация на икономиката.
- Формиране на постоянно действащ орган (Комисия/Съвет/Работна група) към Министерски съвет или към някое от министерства (напр. на образованието, икономиката или на транспорта, информационните технологии и съобщенията), която ще изработи политики и приоритети за развитие на дигитализацията. В този орган следва да се предвиди участие на бизнеса и гражданите чрез неправителствени организации и структури на гражданското общество. Така формиран органът ще спомогне да се анализира състоянието на дигитализацията, да се направят оценки, да обособят приоритети и ефективни мерки, с които да се реагира на предизвикателството. С широко участие на бизнеса и структурите на гражданското общество ще може да се получи един широк

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



консенсус между всички заинтересовани страни. Постоянно действащият орган ще разработи и стратегически документи, които след съгласуване с участниците в него, ще дадат основата на провежданата политика. Дейността на органа ще бъде подпомаган от обособената административна структура за дигитализацията.

- Обособяване на единна електронна платформа към някои от уеб страниците на министерствата или към портала за стратегически консултации (www.strategy.bg), в която бизнеса, неправителствените браншови организации, гражданите и структурите на гражданското общество могат да представят своите виждания/предложения за дигитализацията. Тази възможност е от изключително важно значение за развитие на политиките по цифровизация и участието на гореизброените организации, защото в състава на постоянно действащия орган участниците все пак са лимитирани, а посредством тази платформа могат да пристигат неограничен брой предложения от всички заинтересовани страни.
- Подготовка на годишен отчет от страна на администрацията за изпълнените политики и приоритети в областта на дигитализацията, включват детайлен анализ, оценка на въздействието, финансови измерения и др. – този отчет предлагаме да се публикува на портала за стратегически консултации (www.strategy.bg) или на друг обществено достъп уеб сайт. Предлагаме да се даде възможност на заинтересованите страни – бизнеса и гражданите да дават предложения, след като се запознаят с изпълнението на политиките от страна на администрацията. Техните предложения следва да бъдат разгледани внимателно както от обособената структура администрацията, която е ангажирана с политиките по дигитализацията, така и от създадения орган.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Провеждане на годишна анкета за изследване на гражданите и бизнеса относно тяхната оценка за развитието на дигитализацията. Анкетата следва да бъде разпространена онлайн, като се публикува на портала за стратегически консултации (www.strategy.bg) и в други интернет страници. Целта е да се обхванат също много на брой респонденти и по по-лесен начин да се събере тяхното мнение. Резултатите от анкетата предлагаме да се ползват от различните държавни структури при подготовка на политиките и стратегическите документи.

IV. Механизъм за подобряване на средата и възможностите за реално участие на бизнеса, неговите структури и на структурите на гражданското общество в управлението чрез проучване и прилагане на добри практики на членове от мрежата на ЕВРОПАЛАТИ

Всички политики на ЕС са засегнати от информационните технологии (ИТ), което налага координиран европейски подход. Много национални търговско-промишлени палати предлагат услуги с електронен подпис, които са важни за сигурните и ефективни бизнес трансакции, електронното управление, електронните поръчки и общата електронна оперативна съвместимост в рамките на ЕС. Целта на ЕВРОПАЛАТИ е да улесни приемането на оперативно съвместими, сигурни и иновативни информационни технологии от МСП.

В тази връзка Европалати предприема редица мерки за подобряване на средата и възможностите за дигитализация на бизнеса чрез становища, проекти и обучителни събития.

През 2018г. Асоциацията на Европейските палати обяви Декларацията за защита правата на предприемача по повод 60- годишнината на организацията, в която са маркирани 12-те основните права на бизнеса: напълно функциониращ единен пазар, честни и благоприятни търговски условия извън ЕС, обучена и квалифицирана работна сила, ефективна икономическа интеграция на

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



мигрантите, достъпни и подходящи финансови решения, благоприятно европейско законодателство за МСП, мерки за стимулиране на предприемачеството, екосистема, която позволява създаването и развитието на бизнеса, втори шанс и възможност за трансфер на бизнеса, икономическа и правна среда, която позволява поемането на рискове и стимулирането на иновациите, разширена, взаимосвързана и достъпна дигитална инфраструктура, достъпни и сигурни доставки на енергия и суровини.

Дигитализацията е важен фактор за успех на европейския бизнес, ето защо ЕВРОПАЛАТИ отделя специално внимание на темата. Все пак за много компании интернет свързаността е недостатъчна, за да се възползват от нововъзникващите бизнес модели и тенденции. Киберсигурността остава проблем, особено за по-малките компании, които нямат такъв специализиран ИТ отдел.

В тази връзка ЕВРОПАЛАТИ е изпратила до европейските институции своите препоръки за достъп на МСП до високоскоростен и сигурен интернет с цел предлагане на пазара на услуги и продукти, който е предпоставка за конкурентоспособността на бизнеса. Необходимо е Европейският фонд за регионално развитие, който осигурява финансиране за необходимата инфраструктура, било то трансконтинентална или регионална, да се фокусира и върху широколентовото разпространение. Необходим е европейски подход към сигурността на интернет.

Най-добрата инфраструктура е излишна, ако не може да бъде достъпна и от полза за бизнеса. Ето защо ЕВРОПАЛАТИ препоръчва осигуряването на повече подкрепа на равнище ЕС и на национално, за да се даде възможност на компаниите, особено МСП, да се възползват изцяло от цифровата инфраструктура. Това започва с:

- Програми за обучение на МСП и техните служители за улесняване на цифровите технологии трансформация
- По-добро обединяване на ресурсите на компаниите и регионите в иновационните центрове, състоящи се от университети, изследователски центрове, инкубатори и др.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Подкрепа на компаниите във връзка с нововъзникващите правни норми и изисквания, свързани с цифровата икономика, като Регламента за защита на личните данни и др.

Освен препоръки към Европейските институции, ЕВРОПАЛАТИ работи и по-конкретни проекти за насърчаване на дигитализацията в МСП, сред които:

- “Digi-Pilot” - система за извършване на одит на фирма или палата, за нивото на нейната дигитална трансформация. След попълването на зададените от системата въпроси, тя генерира предложения/решения за извършването на конкретни стъпки за подобряване нивото на дигитализация.
- DigiChambers – платформа за издаване на електронни сертификати за произход и фактури, на фирми, които търгуват в международен план.

ЕВРОПАЛАТИ организира и различни събития, с цел насърчаване на дигитализацията на МСП, сред които:

- **Академия за дигитални услуги на Европалати /септември 2019, Сърбия/** - представя мерките на Европейския съюз за засилване на дигитализацията на малки и средни предприятия. Акцент се поставя върху бъдещите действия на Европейския съюз за подсилване на дигиталния капацитет - инвестиране в публичен wifi, 5G мрежи, изкуствен интелект, масиви информация за машинно учене, суперкомпютри, киберсигурност и др.
- **Конференция: Ролята на ТПП в дигиталната трансформация на Западноевропейските икономики /септември 2018, Тирана/** - представяне на добри практики от развитите европейски палати пред ТПП от Западните Балкани - електронни услуги и членство, и начинът, по който те подпомагат дигитализацията на икономиките, европейският опит в сътрудничеството с правителствата в цифровизацията на административните процедури, както и в осигуряването на киберсигурност.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Европалати се стреми да подобри средата и възможностите за реално участие на бизнеса в процесите на дигитализация чрез различен инструментариум – чрез изпращане на становища и препоръки до европейските институции за промени в законодателството или финансиране на сектора и директно – чрез участието на палатите – членове на Асоциацията, в проекти и организирането на събития.

Заключение

Имплементирането на дигитализацията в българската икономика е необратим процес в подобряване и запазване на конкурентоспособността. Цифровите технологии навлизат с бурни темпове и ние като общество трябва адекватно да им отговорим, за да не изоставаме от световните тенденции. Предприятията трябва да стават все по-дигитализирани и еко-съобразни, за да бъдат устойчиви. Те трябва да положат много усилия, за да бъдат служителите им обучени и с дигитални компетенции. Изчезването на определени професии е едно от основните предизвикателства, затова работодателите и самите работници е необходимо да отделят ресурс за реализирането и получаването на допълнителни квалификации и умения свързани с дигиталните процеси.

Чрез разработения инструментариум трябва да се активизират структурите на предприятията и браншовите организации, както и на гражданите в процеса по изготвяне на адекватно законодателство относно дигитализацията на МСП. То не само, че трябва да бъде гъвкаво, но и приспособимо към бъдещите цифрови тенденции. У нас можем да черпим добър пример от европейската практика и в частност от инициативите на Европалати. Социалните мрежи са едни от най-бързо достигащите до потребителите канали за разпространение на дигиталните политики. Чрез тях бързо да се сформира обобщено мнение по конкретните въпроси, както и конкретни лица да помогнат с експертно мнение.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Администрацията трябва да отговори на дигиталните процеси и да се създаде т.н. електронно управление, чрез което да се намали корупцията и бюрокрацията, и да се оптимизират процесите .

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.