



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

по резултатите от проведеното

изследване за пречките и

предизвикателствата пред

дигиталната трансформация в

работата на общините в полза на

гражданите и бизнеса

Декември, 2022 г.

www.eufunds.bg

BG05SFOP001-2.025-0106-C01 „Дигитална демокрация в действие“, финансирана от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



СЪДЪРЖАНИЕ

Първа част: Методологически основания за изследването	5
1. Уводни бележки	5
2. Методика на изследването	8
Втора част: Резултати от изследването	10
1. Оценки за състоянието на дигитализацията на общинските услуги	10
1.1. Оценки на нивото на дигитализация на общинските услуги	10
1.2. Приоритети в сферата на дигитализацията вследствие на пандемията от КОВИД-19	21
1.3. Оценка на качеството на предлаганите дигитални услуги	24
1.4. Основни параметри на механизма за активно включване на обществеността в процеса на проектиране, тестване и контрол на изпълнението на нови електронни услуги	25
1.5. Оценка на ефекта от дигитализирането на общинските услуги.....	27
2. Ползи и проблеми/предизвикателства вследствие на дигитализацията на предоставяните услуги	28
2.1. Ползи от дигитализацията на предлаганите административни услуги	28
2.2. Проблеми и предизвикателства вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги	31
2.3. Предложения и/или препоръки за преодоляване на трудностите при дигитализирането на бъдещи административни услуги	36
3. Добри практики	38
4. Заключение	45
Приложения	49
Приложение 1: Характеристики на обхванатите в проучването общини.....	49
Приложение 2: Общи характеристики на анкетираните представители на бизнеса	52
Приложение 3: Социодемографски характеристики на анкетираните граждани	57



СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ

Таблица 1: Наличие на общинска програма за дигитализация, в зависимост от големината на общината (в %)	12
Таблица 2: Мнения на служителите, работещи в общините, относно приоритетите при дигитализацията	16
Таблица 3: Мнения на бизнеса за причините, поради които не са ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от общината.....	17
Таблица 4: Причини на гражданите, поради които не са ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от общината.....	18
Таблица 5: Видове дигитални/електронни услуги, предлагани от общината, които се използват от страна на представителите на бизнеса	19
Таблица 6: Видове дигитални/електронни услуги, предлагани от общината, които се използват от страна на гражданите	20
Таблица 7: Емпирични оценки на служителите в общините за приоритетите в сферата на дигитализацията вследствие на пандемията от КОВИД-19	21
Таблица 8: Емпирични оценки на бизнеса за приоритетите в сферата на дигитализацията, вследствие на пандемията от КОВИД-19	22
Таблица 9: Емпирични оценки на бизнеса за новите форми на заетост в предприятията вследствие на пандемията от КОВИД-19	23
Таблица 10: Емпирични оценки на трите целеви групи относно създаването на Механизъм имащ за цел по-активното включване на бизнеса в процеса на тяхното проектиране и тестване и контрола по изпълнението им	26
Таблица 11: Емпирични оценки на служителите, работещи в изследваните общини, за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги	28
Таблица 12: Емпирични оценки на служителите, работещи в общините, за ползата от участието на представител на НСОРБ в Съвета за електронно управление.....	30
Таблица 13: Емпирични оценки на гражданите за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги.....	30



Таблица 14: Емпирични оценки на представителите на бизнеса за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги	31
Таблица 15: Емпирични оценки на служителите на общините за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги	32
Таблица 16: Емпирични оценки на гражданите за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги	33
Таблица 17: Емпирични оценки на бизнеса за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги	34
Таблица 18: Емпирични оценки на бизнеса за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги	35
Таблица 19: Емпирични оценки на служителите, работещи в общината, за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги	35
Таблица 20: Емпирични оценки на гражданите за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги	35



ПЪРВА ЧАСТ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ОСНОВАНИЯ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕТО

1. Уводни бележки

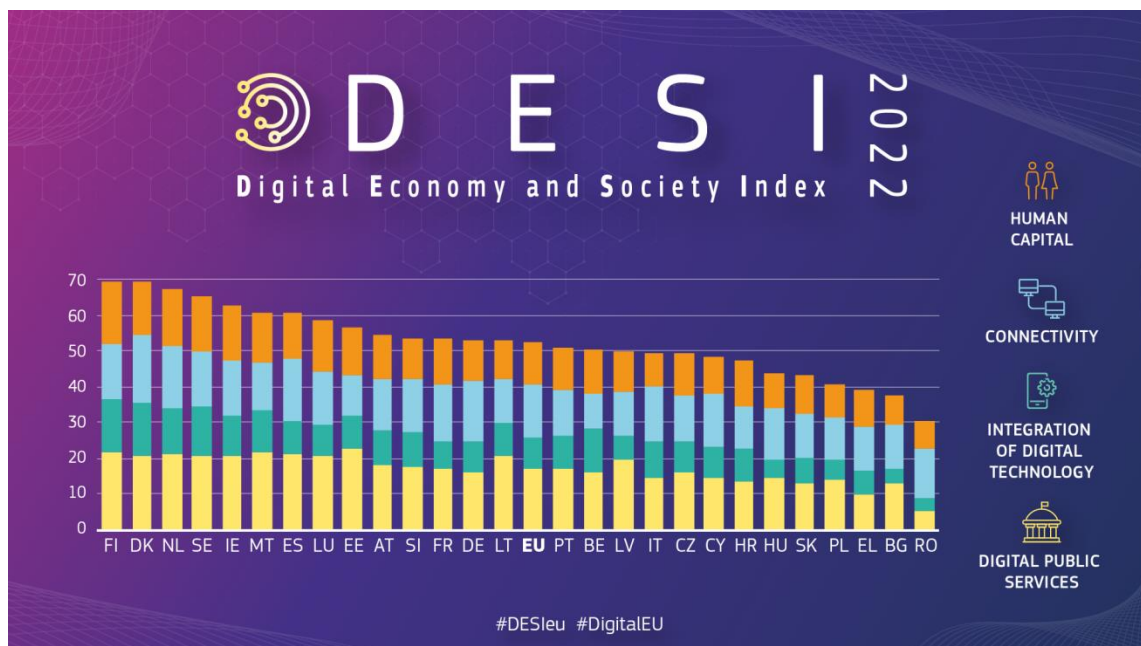
Настоящият аналитичен доклад се разработва в изпълнение на дейност 2 в рамките на проект BG05SFOP001-2.025-0106-C01 „Дигитална демокрация в действие“ по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05SFOP001-2.025 „Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“ по Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

Проектът адресира проблематика, придобила ранг на приоритет по време на пандемията от КОВИД-19, която радикално промени ролята и възприемането на цифровизацията в европейското общество и икономика. На фона на редицата предизвикателства, през март 2021 г. Европейската комисия публикува Съобщение до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите – Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие. В документа ЕК представя своята визия, цели и пътища за успешна цифрова трансформация на Европа до 2030 г., като формулира набор от принципи за насърчаване и отстояване на ценностите на ЕС в цифровото пространство. Докладът „Бенчмарк за електронно управление 2021“ на Европейската комисия е публикуван на 12 ноември 2021 г. Според доклада България достига средна степен на цифровизация за ЕС през 2021 г., като се отбелязва увеличение от 5 процентни пункта до ниво от 59% за една година, спрямо 72% за ЕС. България е на 23-та позиция по индикатора за Електронна идентификация, като се отчита възможността потребителите да ползват КЕП, включително облачен, персонални идентификационни кодове, които се издават от



НОИ и НАП, както и уникален код за достъп, издаван от НЗОК при заявяване на дигитални услуги. По отношение на предоставяните услуги спрямо нуждите на потребителите, страната е на 27-мо място от общо 36 държави с ниво от 84%, при средно европейско ниво от 88%. Докладът посочва, че в страната ни все още има услуги, които не се предоставят на трансгранични потребители, включително получаване на удостоверение за наличие и липса на задължения, регистриране на фирма, получаване на номер по ДДС и други. По този показател България е на 28-мо място (37%) от изследваните държави, а според доклада това се дължи най-вече на липсата на работеща национална схема за електронна идентификация.

Регулярната статистика на Евростат и Индекса на Европейската комисия на навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) за 2022 г. също отчитат тревожни тенденции. За поредна година, България се нарежда на предпоследно място сред останалите държави-членки на ЕС по степен на навлизане на информационните технологии в обществото. (Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, 2022 г. България:4). Данните сочат, че делът на българите, притежаващи поне базови дигитални умения, както и на онези с дигитални умения над основните, е по-нисък от средния за ЕС, като във втория случай разликата е значителна (8% спрямо средната стойност за ЕС от 26%) (Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, 2022 г. България:4).



Фигура 1: Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото на страните членки на ЕС през 2022г.

Източник: Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото. България. 2022: 3

Настоящият доклад представя в систематизиран вид и анализира емпиричните данни от проведеното социологическо изследване сред 1) общини 2) граждани и 3) бизнеси. Основната цел е проучване на вижданията на общинската администрация от една страна и очакванията и мненията на гражданите и бизнеса от друга, по отношение на предизвикателствата при дигиталната трансформация на услугите на общинско ниво, както и на проблемните области при използването на тези дигитални услуги от бизнеса и от гражданите. Специален акцент е и идентифицирането на пречките пред дигиталната трансформация на общинските дейности и услуги, както и факторите, които обуславят възможността да се актуализират наличните и да се въведат нови инструменти за дигитализация, което носи огромни ползи и предимства на гражданите и бизнеса.

Проведеното изследване е базирано на методика, разработена специално за целите на настоящия проект от екип социолози и статистици.

Поради засиления интерес от страна на респондентите за участие в изследването, бяха получени значително по-голям брой въпросници от предварително планираните.

Настоящият анализ се базира на 328 попълнени анкетни карти, отразяващи

www.eufunds.bg

BG05SFOP001-2.025-0106-C01 „Дигитална демокрация в действие“, финансирана от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



индивидуалното мнение на 118 общински служители, 109 представители на бизнеса и 101 граждани, живеещи в слабонаселени места.

2. Методика на изследването

За целите на настоящия проект е разработена методика, в която са описани целите и задачите на изследването, начинът на формиране на извадката, релевантните методологически подходи, чрез които се събира необходимата емпирична информация, методите за набиране на тази информация и методите за статистико-математическата ѝ обработка.

Методиката на изследването има ключова роля за подготовката и качествено му провеждане, както и за получаването на достоверни емпирични данни. Тя е адекватна и прецизно разработена, което гарантира, че:

- 1) ще бъдат изследвани точно тези процеси и явления, които са дефинирани като предмет на изследването;
- 2) изследваните явления и процеси са проучени с цялата необходима задълбоченост и прецизност;
- 3) приложени са релевантни изследователски подходи и техники, в резултат на което е събрана търсената емпирична информация;
- 4) изследването е проведено по начин, съобразен с международните стандарти в социологията, гарантиращи едновременно и достоверност, и представителност на събраната информация. Достоверна е тази информация, която адекватно отразява изучаваните признаци. В конкретния случай трябва да се направи допълнително уточнение, че емпиричната информация е набирана от служители, работещи в териториалните структури на Българската търговско-промишлена палата, както и от експертите-анализатори към проекта. Това изискване произтича от спецификата на настоящия проект и поставя специфични изисквания към формирането на извадките за изследването – те са направени по начин, съответстващ на реалното покритие на териториалните структури на БТПП.



За целите на изследването са разработени три изследователски инструмента: 1) Анкетна карта № 1 за служители, работещи в общини, 2) Анкетна карта № 2 за бизнеси (или техни представители) и 3) Анкетна карта № 3 за граждани от слабонаселени места. С цел осигуряване на сравнимост и съпоставимост на събираната емпирична информация, трите въпросника съдържат въпроси, които имат идентично съдържание, но се различават по своите формулировки.

Събраната емпирична информация е обработена от анализаторите с помощта на специализирания социологически софтуер SPSS, в резултат на което са изчислени основните едномерни разпределения по всички изследвани признаци и са идентифицирани основните различия по отношение на ключовите емпирични индикатори.

Социологическата информация е надлежно анализирана и представена в следващото изложение. Информацията по всеки отделен емпиричен индикатор е представена или в табличен, или в графичен вид, което улеснява представянето и възприемането на съвкупната емпирична информация¹. При представянето на отговорите на служителите в общините, бизнеса и гражданите, в редица случаи е използвана таблична форма, като в таблиците са изписани въпросите от въпросниците за трите целеви групи.

Анализът на събраната емпирична информация следва стриктно структурата на анкетните карти за посочените по-горе целеви групи.

В Приложение 1 към настоящия аналитичен доклад се представят основните характеристики на изследваните общини, включени в проучването. Приложение 2 визуализира основните характеристики на бизнеса, а Приложение 3 представя социо-демографските характеристики на изследваните лица от целева група граждани.

¹ Съвкупна емпирична информация е термин от социологията, който обозначава цялата съвкупност от мнения и оценки при проведеното изследване.



ВТОРА ЧАСТ: РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО

1. Оценки за състоянието на дигитализацията на общинските услуги

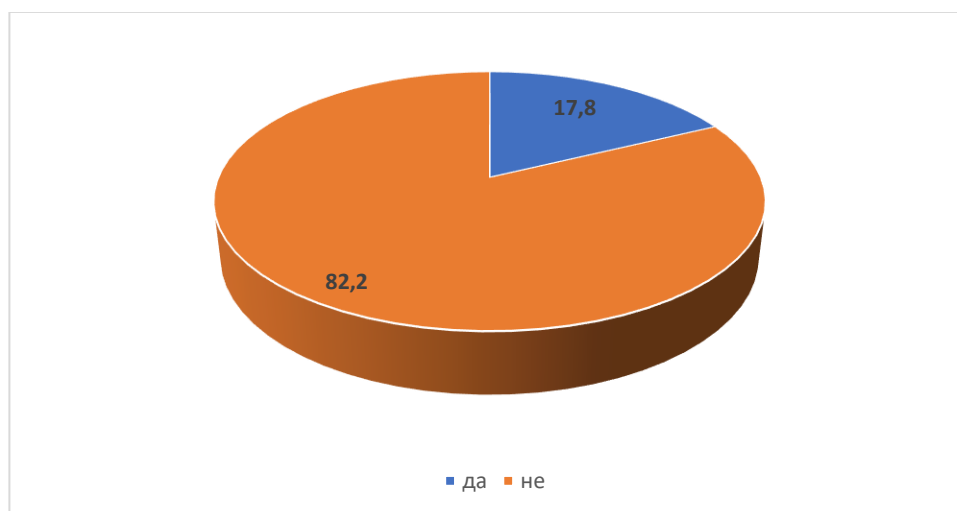
1.1. Оценки на нивото на дигитализация на общинските услуги

Една от основните задачи на проведеното изследване е да се установи нивото на дигитализация на общинските услуги в изследваните общини, като се посочат предизвикателствата и възможностите при дигиталната трансформация в полза на гражданите и бизнеса. Всеизвестен факт е, че административното обслужване, което се предоставя от общинските администрации, е важна, сложна и отговорна задача. През последните години бе отделен значителен финансов ресурс на местно ниво за създаване и внедряване на нови електронни услуги и за обезпечаване на протичащите процеси на дигитализация. Много важна задача в този процес е получаването на обратна връзка от страна на ползвателите на тези услуги, с цел отстраняване на пропуски и несъответствия и постигане на едно по-добро ниво на управление в условията на динамично променящата се среда. С оглед на емпиричното верифициране на поставените цели, в изследването са предвидени релевантни въпроси, даващи информация за състоянието на дигитализацията на общинските услуги. Формално погледнато, тези въпроси са концентрирани в Блок Б в трите анкетни карти (Анкетна карта № 1 за служители, работещи в общината, анкетна карта № 2 за бизнеса и анкетна карта № 3 за граждани, живеещи в слабонаселени места).

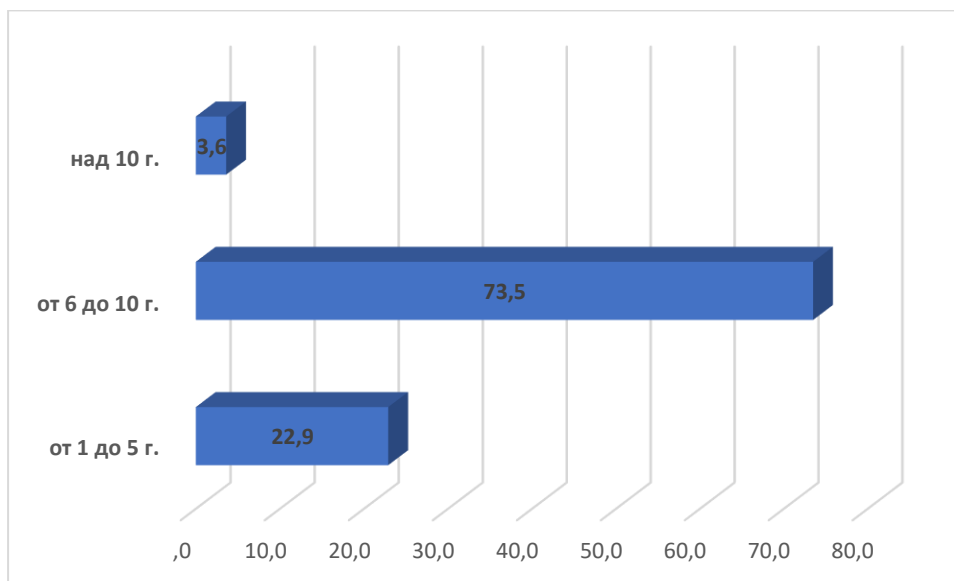
Както е видно от разработения доклад в рамките на дейност 1, „Преглед на стратегическите документи, определящи управлението в средносрочен план на процеса на дигитална трансформация“, теоретичните основи на административното обслужване



и работата на администрацията посредством по-широкото използване на услуги по дигитален път са нормативно и стратегически регулирани. На практика обаче резултатите от проведеното проучване сред 118 общини показват, че едва 17,8% от тях имат разработена и приета общинска програма за дигитализация, в която ясно и времево да е разписано изпълнението на дейности, гарантиращи една по-успешна дигитална трансформация на общинските услуги. Сред онези, които все пак имат такава, в зависимост от времевия обхват на програмата, най-голям е дялът на общините, включени в проучването, чийто управленски документ на местно ниво е с период на реализация между 6 и 10 г. (73,5%). Съответно близо 4% посочват, че техния управленски документ е с по-дългосрочен характер над 10 г, а 22,5% е дялът на онези, при които дейностите, включени в програмата за дигитализация са със срок на изпълнение до 5 г.



Фигура 2: Вашата община разполага ли с общинска програма за дигитализация? (в %)



Фигура 3: Какъв времеви обхват има общинската програма за дигитализация? (в %)

Наличието на управленски документ на местно ниво в повечето случаи е присъщо за общините от трета и четвърта категория с население от 50 000 до 100 000 души и над 100 000 души. Малко над 31% от служителите в общини от трета категория посочват, че разполагат с общинска програма за дигитализация, докато при онези с население над 100 000 делът е 28,6%.

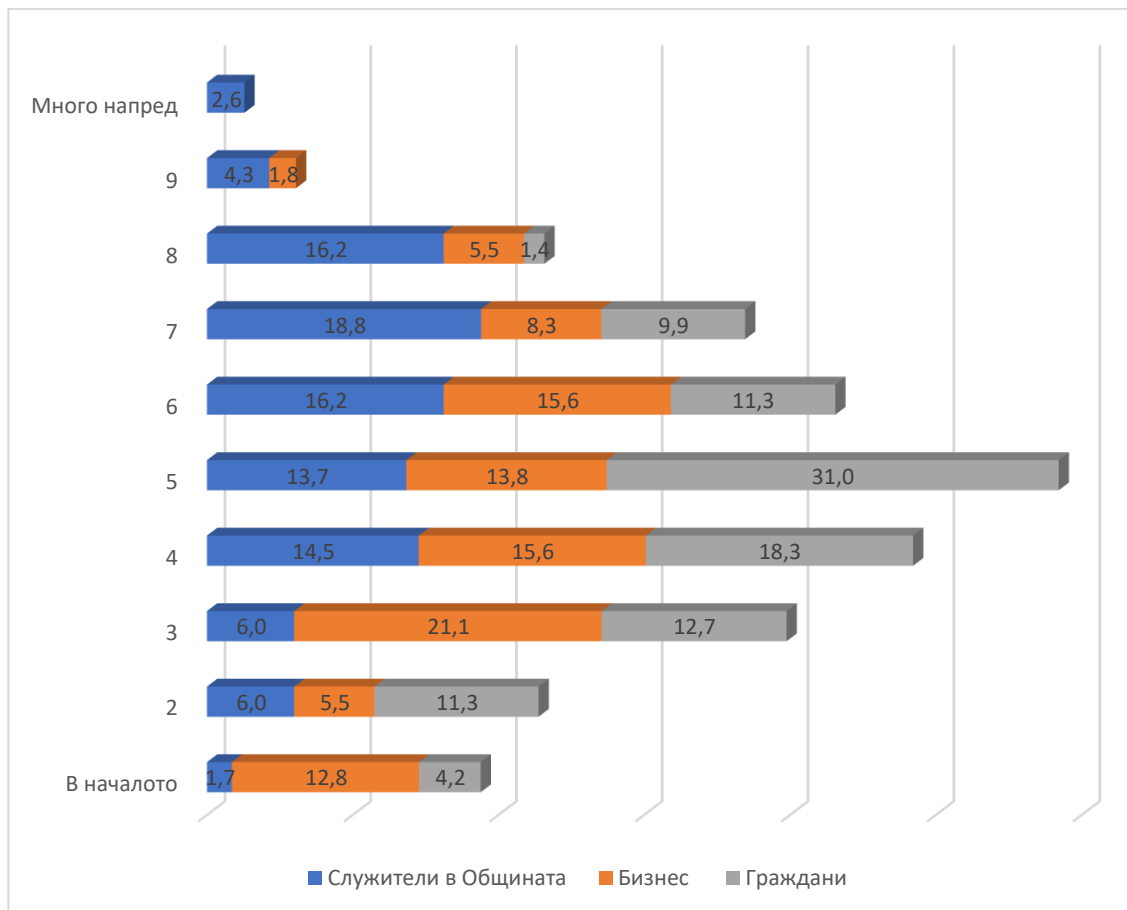
Таблица 1: Наличие на общинска програма за дигитализация, в зависимост от големината на общината (в %)

	Да	Не
Община с население до 12 000 души	14,3	85,7
Община с население от 12 000 до 50 000 души	14,3	85,7
Община с население от 50 000 до 100 000 души	31,4	68,6
Община с население над 100 000 души	28,6	71,4

Като цяло резултатите от извършеното проучване показват, че в повечето случаи и трите целеви групи определят състоянието на дигитализацията в общините като малко над средното. И ако бизнесът и гражданите са в известна степен по-резервирани в своята оценка, то значително по-висок е делът на анкетираните общински служители, според



които дигиталната трансформация е в напреднал стадий. Следващата фигура визуализира оценките на трите целеви групи по този въпрос:



Фигура 4: По скалата от 1 (в началото) до 10 (много напред) на какъв етап се намира Вашата община по отношение на предлаганите дигитални услуги и решения в полза на гражданите и бизнеса? (в %)

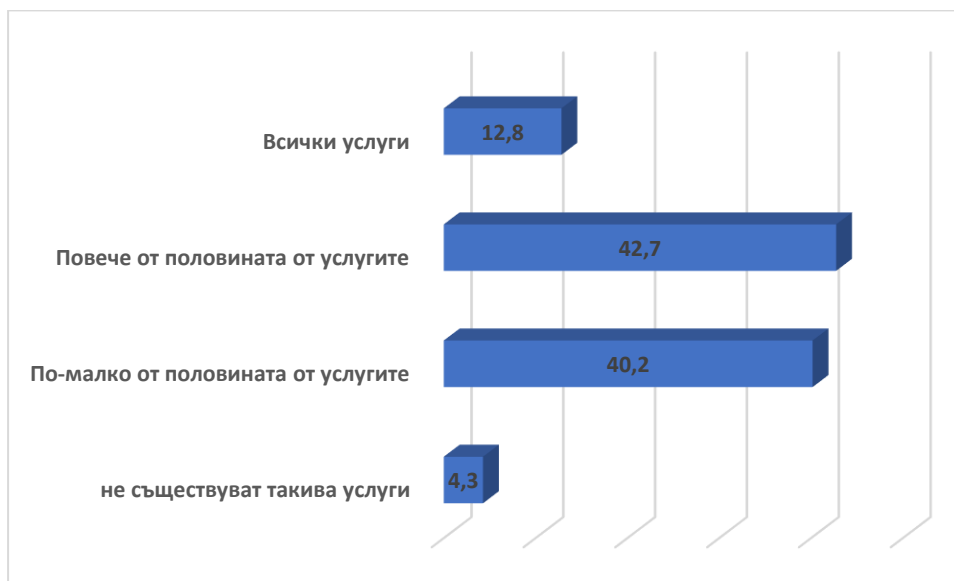
Съдейки по емпиричните данни от изследването, налице е правопрпорционална зависимост между големината на общините и степента на дигитализация на предлаганите услуги. Така например при общините с население до 12 000 души според преобладаваща част от анкетираните лица нивото на дигитализация е в начален етап. Близко 71% от отговорилите дават оценка под средната. С нарастване на големината на общината се наблюдава нарастване и на нивото на дигитализация на предлаганите услуги. При общините с население над 100 000 души преобладаваща част от анкетираните (87,5%) дават много висока оценка „8“ и „9“, което означава, че голяма част от административните услуги се предлагат и по електронен път. Този резултат



логично произтича от наличието на повече финансови средства за обезпечаването на процесите по цифровизация.

Налице е също така и статистическа зависимост между това на какъв етап се намира конкретната община по отношение на предлаганите дигитални услуги и наличието на управленски документ, който да рамкира извършваните дейности. В повечето случаи (71,2%) общинските служители, които са дали висока оценка на степента на дигитализация на предлаганите услуги, отбелязват, че изпълняват общинска програма за дигитализация. На противоположния полюс са онези общини, 89% от които посочват, че са в начален етап от процеса на дигитализация и нямат управленски документ.

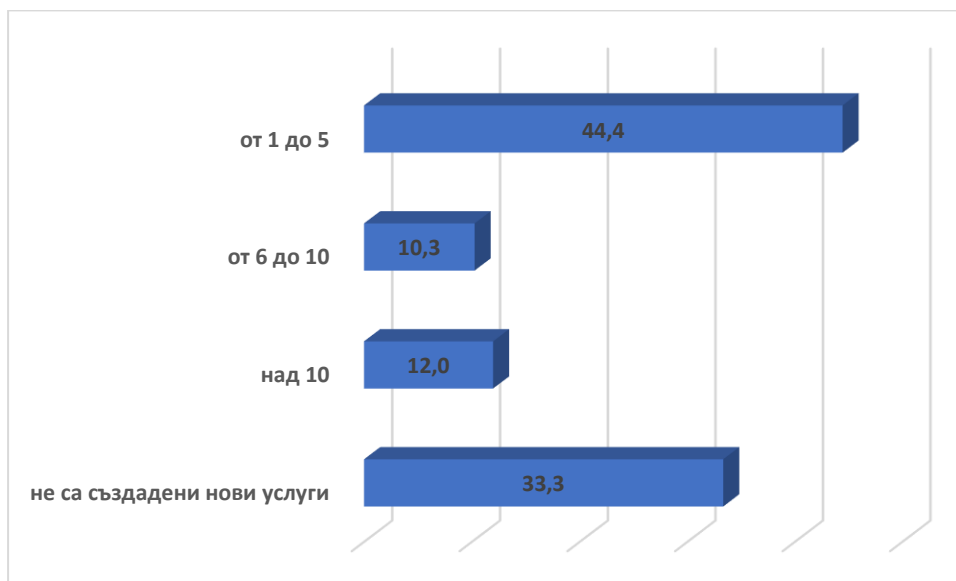
Интерес представляват разпределенията на отговорите на въпроса за това каква част от административните услуги, предоставяни от общината, са дигитализирани през последните три години. Данните показват, че в преобладаваща част от случаите, анкетираните общински служители (42,7%) споделят, че „повече от половината от услугите“, които се предоставят, могат да бъдат използвани и по електронен път. Съответно, повечето от тези общини (67,8%) са областни центрове, докато при анкетираните общини, които не са областни центрове и съответно разполагат с по-ограничен финансов ресурс за инвестиране в дигитализация, натрупванията на отговорите (76%) са в категорията „по-малко от половината от услугите“.



Фигура 5: Каква част от административните услуги, предоставяни от вашата община, са дигитализирани през последните три години? (в %)

Когато разглеждаме разпределения на отговорите обаче на въпроса за **броя на новосъздадените административни услуги**, впечатление прави и сравнително високият дял на служителите, работещи в общините (33,3%), които отбелязват, че през последната година **не са създадени нови административни услуги** в резултат от дигитализирането на работните процеси. Съответно, делът на анкетираните, които са посочили, че през последните три години са създадени между 6 и 10 услуги, е едва 10,3%, а за над 10 услуги е само 12%. Този резултат показва, че е нужно да бъдат насочени повече усилия – финансови и човешки – за ускоряване на процесите по дигитализирането на административното обслужване в общините, с цел изпълнението на заложените приоритети в редица стратегически и управленски документи в областта на електронното управление.

Отчита се също така, че независимо дали дадена община е областен център или не, сравнително малко са случаите, в които имаме по-ускорен процес по дигитализация. Между 1 и 5 нови услуги са създадени и внедрени при 75% от общините, които са и областни центрове, и при 74% от онези, които не са областни центрове.



Фигура 6: Колко нови административни услуги са създадени в резултат от дигитализирането на работните процеси във Вашата община през последната година? (в %)

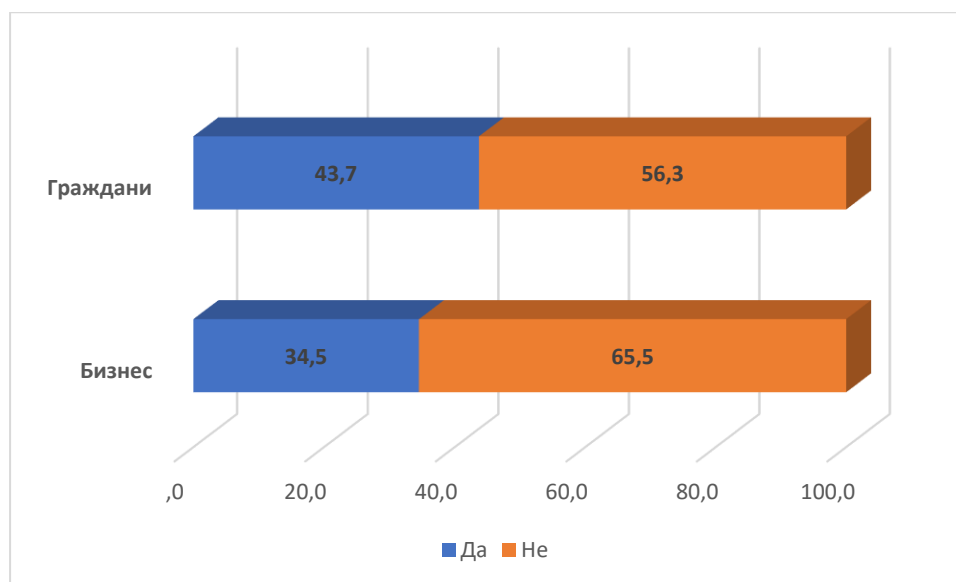
Когато дискутираме въпроса за състоянието на дигитализацията на общинските услуги, изследователски интерес представляват и отговорите на въпроса „Към какво предимно е насочена дигитализацията във Вашата община през последните години?“. Според преобладаваща част от анкетираните общински служители (56,5%) в техните общини дигитализацията е насочена приоритетно към улесняване на достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги и към автоматизиране на работните процеси (29,1%).

Таблица 2: Мнения на служителите, работещи в общините, относно приоритетите при дигитализацията

Към какво предимно е насочена дигитализацията във Вашата община през последните години?	Мнение на служители на общините (в %)
Към автоматизиране на работните процеси	29,1
Към улесняване на достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги	56,5
Нито едно от двете	27



Независимо, че в повечето случаи анкетираните служители споделят, че основна задача на дигитализацията в общините е улесняване на процеса по административно обслужване, резултатите сочат, че сравнително висок е дялът на представителите на бизнеса (65,5%) и на гражданите (56,3%), които не ползват такъв вид услуги.



Фигура 7: През последната година ползвали ли сте за нуждите на Вашата фирма някакъв вид електронна/дигитална услуга, предлагана от Вашата община? (в %)

Сред причините, изтъкнати от бизнеса, поради които не са ползвали дигитални услуги, на първо място е липсата на достатъчно на брой предлагани дигитални услуги, които да покрият нуждите на фирмата (25,8%). На второ място е липсата на гласност и информация за видовете услуги, предлагани по дигитален път от страна на общината (22,5%). Достъпът до интернет също е отбелязан като причина да не се използват дигитални/електронни услуги от близо 16% от анкетираните представители на бизнеса. (вж. таблица 3)

Таблица 3: Мнения на бизнеса за причините, поради които не са ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от общината

Какви са причините, поради които не сте ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от Вашата община?	Мнение на представителите на бизнеса (в %)
--	--



Не съм информиран/а какви дигитални/електронни услуги се предлагат от страна на общината	22,5
В населеното място, в което функционира фирмата, има ограничен достъп до интернет	15,7
Предлаганите от общината дигитални услуги са прекалено малко и не покриват нуждите на фирмата	25,8
Не се налага да ги ползвам	7,9

Анализът на получените резултати от целева група граждани отново показва, че преобладаваща причина да не се използват предлаганите от общината услуги по електронен път е липсата на информираност на общността относно това какви дигитални/електронни услуги се предлагат. Малко над 67% от анкетираните граждани отбелязват този отговор. На второ място като аргумент за липсата на желание за използването на този вид услуги е консервативността на повечето граждани. Близко 39% от респондентите посочват, че нямат доверие в подаването на документи по този начин и предпочитат лично да ходят до общината. Страхът от допускане на грешки при подаването на документи по електронен път е споделен от близо 27% от респондентите, докато при 20% от запитаните основният проблем е липсата на дигитални умения и невъзможността за използване на интернет при повечето граждани.

Таблица 4: Причини на гражданите, поради които не са ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от общината

Какви са причините, поради които не сте ползвали дигитални/електронни услуги, предлагани от Вашата община?	Мнение на гражданите (в %)
Не знам какви дигитални/електронни услуги се предлагат от страна на общината	66,7
Не мога да се оправям добре с компютър и за това не съм ги ползвал	18,8
В населеното място, в което живея, има ограничен достъп до интернет	10,0
Нямам доверие, предпочитам лично да ходя до общината	38,7
Страх ме е да не объркам нещо при попълването	26,7



Прекалено възрастен съм и не мога да се оправям в интернет	20,0
Не притежавам компютър	16,7

В хода на проучването бе събрана и информация за това какви са най-честите услуги, които респондентите използват по електронен път. Според болшинството от запитаните представители на бизнеса това са издаване на удостоверение за наличие и липса на задължения (47,7%), извършване на деловодни справки (34,5%), смяна на партии и регистрация за услуги – ток, вода, парно и др. (20,8%) и подаване на заявления за използване на дадена общинска услуга (19,5%). Най-малък е дялът на онези, които са използвали дигиталните услуги за регистрация на фирма (7,8%) и получаване на номер по ДДС (7,8%).

Таблица 5: Видове дигитални/електронни услуги, предлагани от общината, които се използват от страна на представителите на бизнеса

Какви дигитални услуги, предлагани от общината, ползвате?	Мнение на представителите на бизнеса (в %)
Издаване на удостоверение за наличие и липса на задължения	47,7
Извършване на деловодни справки	34,5
Регистриране на фирма	7,8
Получаване на номер по ДДС	7,8
Подаване на жалби по даден казус	17,7
Смяна на партии и регистрация за услуги – ток, вода, парно и др.	20,8
Подаване на заявления за ползване на дадена общинска услуга	19,5
Издаване на скици за недвижими имоти или друг вид документи, свързани с управление на недвижима собственост на фирмата	15,6
Все още не съм ползвал електронни услуги, предлагани от общината	17,1

Ако разгледаме в детайли отговорите на анкетираните лица от целева група граждани, то в повечето случаи (86,4%) те са ползвали такива услуги за плащане и



деклариране на данъци, за подаване на заявления за прием в общински детски заведения и училища (36,4%), за издаване на удостоверение за наличие и липса на задължения (35,2%) и за подаване на жалби по даден казус (25%). Сравнително по-рядко се използват дигиталните услуги, предлагани от общината, за подаване на заявления за ползване на дадена общинска услуга, включително и за вписване в изборителния списък по време на парламентарни избори (22,7%), извършване на деловодни справки (21,4%) и смяна на адресна регистрация (12,5%).

Таблица 6: Видове дигитални/електронни услуги, предлагани от общината, които се използват от страна на гражданите

Какви дигитални услуги, предлагани от общината, ползвате?	Мнение на гражданите (в %)
Издаване на удостоверение за наличие и липса на задължения	35,2
Извършване на деловодни справки	21,4
Регистриране на фирма	-
Получаване на номер по ДДС	4,2
Подаване на жалби по даден казус	25,0
Смяна на адресна регистрация	12,5
Смяна на партии и регистрация за услуги – ток, вода, парно и др.	4,5
Прием в общински детски заведения и училища	36,4
Деклариране и плащане на данъци	86,4
Подаване на заявления за ползване на дадена общинска услуга, включително и за вписване в изборителния списък по време на парламентарни избори	22,7
Издаване на скици за недвижими имоти или друг вид документи, свързани с управление на недвижима собственост	4,5



1.2. Приоритети в сферата на дигитализацията вследствие на пандемията от КОВИД-19

Всеизвестен факт е, че пандемията от КОВИД-19 радикално промени ролята и възприемането на цифровизацията в българското общество и икономика, като значително ускори темповете на навлизане на цифровите технологии в ежедневието и в работните процеси. В тази връзка, в рамките на изследването е отделено специално внимание на значението на дигитализацията на услугите в условията на ковид.

Съдейки по емпиричните данни от изследването, служителите, работещи в общините, масово преценяват, че вследствие на пандемията, в сферата на дигитализацията на преден план излизат приоритети, насочени към разработването на нови дигитални услуги за гражданите и бизнеса, позволяващи улеснен достъп до услугите, предлагани от общините (67,5%), а също така и въвеждане на повече технологии за дистанционна комуникация между служителите, позволяващи работа от разстояние (65,8%).

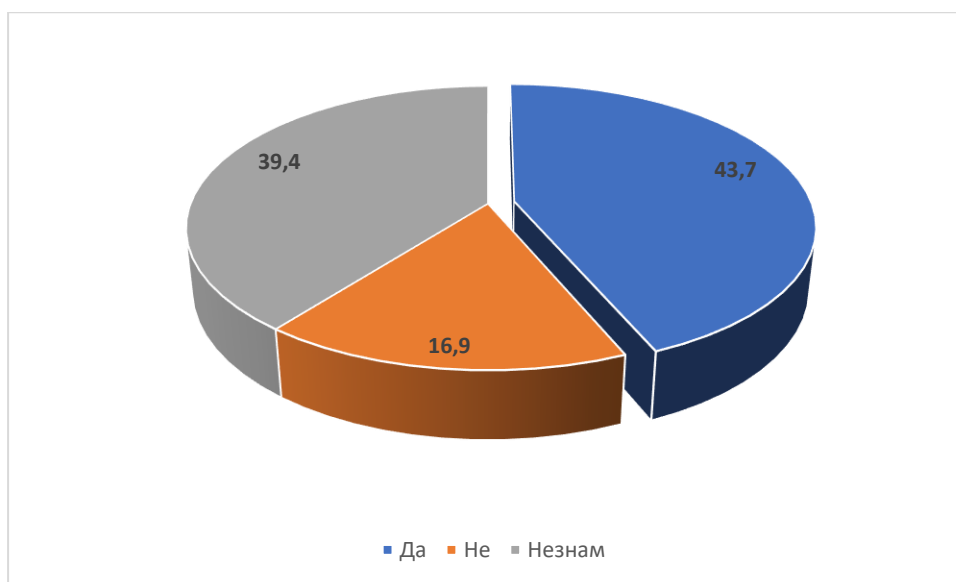
Таблица 7: Емпирични оценки на служителите в общините за приоритетите в сферата на дигитализацията вследствие на пандемията от КОВИД-19

Кои от следните приоритети в сферата на дигитализацията излязоха на преден план вследствие на пандемията от КОВИД-19?	Оценки на служителите в общината (в %)
Въвеждане на повече технологии за дистанционна комуникация между служителите	65,8
Разработване на нови дигитални услуги за гражданите и бизнеса	67,5
Преквалификация и обучение на служителите за усвояване на дигитални умения	48,7
По-голяма автоматизация на работния процес	43,5
Няма промяна в приоритетите на общината	10,5

В подкрепа на казаното по-горе е и мнението на болшинството от анкетираните представители на целева група граждани. Според 43,7% от респондентите в условията на ковид значително нараства броят на предлаганите услуги по електронен път от страна



на общината. Впечатление прави и сравнително високият дял на онези, които нямат мнение по този въпрос (39,4%). Този резултат сам по себе си сигнализира за наличие на проблеми, свързани с недостатъчната информираност на голяма част от населението относно възможността за ползване на такъв вид услуга в условията на изолация.



Фигура 8: Вследствие на пандемията от КОВИД-19 увеличи ли се броят на предлаганите услуги по електронен път от страна на Вашата община? (в %)

Ако представените оценки на служителите, работещи в общините, бъдат съпоставени с оценките на бизнеса, става очевидно, че е налице едно припокриване в приоритетите в сферата на дигитализацията вследствие на пандемията от КОВИД-19. Малко над половината от представителите на бизнеса са на мнение, че пандемията помогна за въвеждането на повече технологии за дистанционна комуникация и онлайн срещи между служителите (51,4%). Сравнително висок е и дялът на онези, които смятат, че пандемията е довела до усъвършенстване на организацията на работа (44,9%) и за автоматизацията на работните процеси (36,4%).

Таблица 8: Емпирични оценки на бизнеса за приоритетите в сферата на дигитализацията, вследствие на пандемията от КОВИД-19

Кои от следните приоритети в сферата на дигитализацията излязоха на преден план вследствие на пандемията от КОВИД-19?	Оценки на бизнеса (в %)
---	-------------------------



Въвеждане на повече технологии за дистанционна комуникация и онлайн срещи между служителите	51,4
Разработване на нови дигитални услуги	22,4
Преквалификация и обучение на служителите за усвояване на дигитални умения	16,8
По-голяма автоматизация на работния процес	36,4
Усъвършенстване на организацията на работа	44,9
Нарастване на инвестициите в дигитализацията	17,9
Няма промяна в приоритетите	14,0

Предвид факта, че пандемията наложи едно по-активно прилагане на атипичните форми на работа в редица предприятия, в проучването специално внимание бе отделено и на промените в спецификата и облика на работното място – как се отговаря на новите реалности и как надеждно и гъвкаво се управляват тези промени. Според отчетените резултати в изследваните предприятия новите реалности налагат едно по-активно прилагане на новите форми на заетост: мобилна работа (38,3%) и гъвкаво работно време (35,2%), които предоставят възможност за едно по-добро съчетаване на работа с личен живот. Сравнително по-слабо приложими форми на труд остават споделяната работа (20,6%) и работата посредством онлайн платформи (26,9%).

Таблица 9: Емпирични оценки на бизнеса за новите форми на заетост в предприятията вследствие на пандемията от КОВИД-19

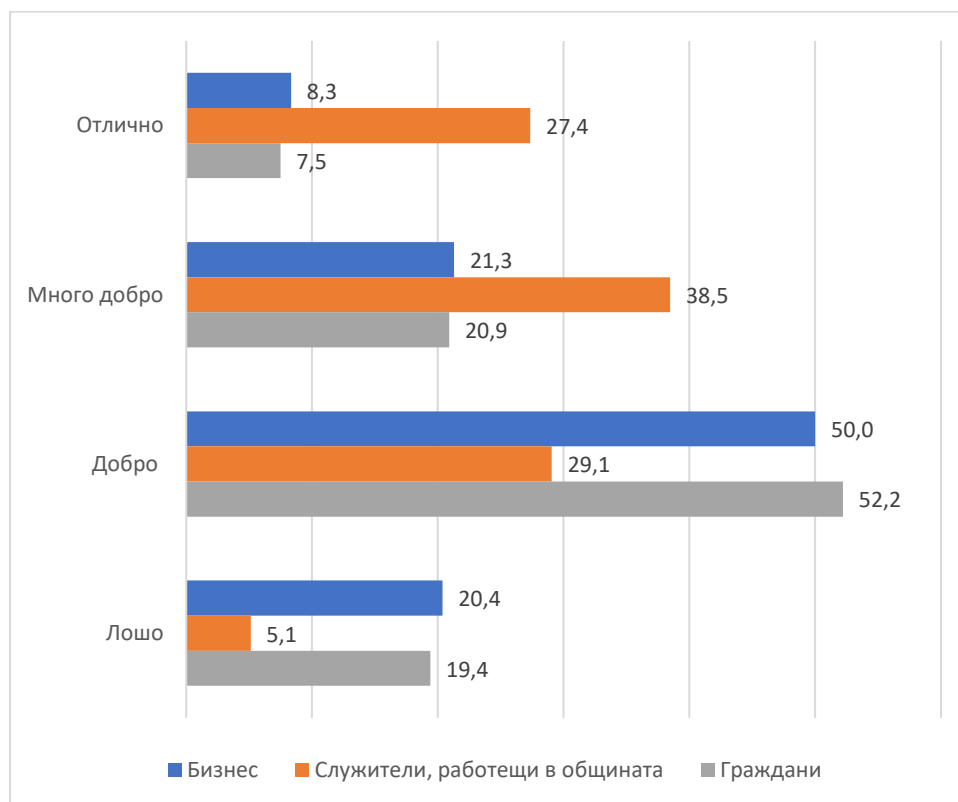
Вследствие на пандемията от КОВИД-19 промени ли се обликът на работното място във Вашата фирма?	Оценки на бизнеса (в %)
Да, заложихме на мобилна работа	38,3
Да, прилагаме гъвкаво работно време	35,2
Да, служителите работят чрез онлайн платформи	26,9
Да, споделя се работата между двама или повече служители	20,6
Няма промяна в начина на организация на работния процес	34,2



1.3. Оценка на качеството на предлаганите дигитални услуги

Важен компонент при изследването на дигиталната трансформация на общинските дейности и услуги е оценката на качеството на предлаганите услуги по електронен път от страна на бизнеса и гражданите. От тяхното качество до голяма степен зависи дали те ще бъдат по-мощно използвани или не в ежедневието и в дейността на българските фирми.

Следващата фигура илюстрира оценките и мненията на бизнеса, гражданите и служителите на общините относно качеството на предлаганите услуги по електронен път.



Фигура 9: Оценки на гражданите, бизнеса и служителите в общините за качеството на предлаганите услуги по електронен път (в %)

Представените оценки показват, че като цяло представителите и на трите целеви групи в повечето случаи оценяват в положителна светлина качеството на предлаганите дигитални услуги. И ако за преобладаваща част от представителите на бизнеса и за обикновените граждани, живеещи в слаборазвити места, качеството на тези продукти



е оценено като „добро“, то в повечето случаи, служителите в общините приоритетно дават по-висока оценка на предлаганите от тях услуги. За близо 39% от тях качеството на тези услуги е „много добро“, а според 27,4% е „отлично“. Данните сочат, че най-непретенциозни в своите оценки остават гражданите. Едва 19,4% дават отрицателна оценка, докато малко над 20% е делът на представителите на бизнеса, които са дали негативен отговор на този въпрос.

1.4.Основни параметри на механизма за активно включване на обществеността в процеса на проектиране, тестване и контрол на изпълнението на нови електронни услуги

Извършеният преглед на стратегическите документи, определящи управлението в средносрочен план на процеса на дигитална трансформация на услугите в държавната администрация, идентифицира необходимостта от създаването на **механизъм**, чрез който гражданите и бизнесът да бъдат включени в проектирането и тестването на електронни услуги, предоставяни от страна на общините. Липсата на такъв способства за появата на скептично отношение у тези целеви групи и недоверие към сигурността на тези услуги, независимо от явните им предимства.

Според отчетените резултати представителите на трите целеви групи одобряват създаването на такъв механизъм. Като аргументи за неговото сформирание болшинството от представителите на бизнеса посочват възможност да се видят слабите места на тези услуги (55,6%) и получаване на информация за това какви нови услуги биха представлявали най-голям интерес за бизнеса и гражданите (51,9%). Според преобладаващата част от гражданите този механизъм ще способства за една по-голяма информираност за тези услуги (71,4%) и за създаването на едно по-голямо доверие към сигурността на тези услуги (64,8%). Според повечето служители в общината този механизъм ще допринесе за набирането на информация за това какви нови услуги биха представлявали най-голям интерес за бизнеса и гражданите (52,8%). Данните сочат, че сравнително висок е и делът на представителите на бизнеса, които не одобряват създаването на такъв механизъм – според 48,5% от тях това е ангажимент на общината.



Таблица 10: Емпирични оценки на трите целеви групи относно създаването на Механизъм имащ за цел по-активното включване на бизнеса в процеса на тяхното проектиране и тестване и контрола по изпълнението им

С цел по-успешното въвеждане на нови електронни услуги от страна на Вашата община, считате ли, че е нужно създаването на механизъм, имащ за цел по-активното включване на бизнеса в процеса на тяхното проектиране и тестване и в контрола по изпълнението им?	Мнение на бизнеса (в %)	Мнение на служителите на общините (в %)	Мнение на гражданите (в %)
Да, защото така ще има едно по-голямо доверие към сигурността на тези услуги	35,2	45,1	64,8
Да, защото ще има една по-голяма информираност за тези услуги	43,9	45,7	71,4
Да, защото по този начин ще се видят слабите места на тези услуги	55,6	30,6	52,9
Да, защото по този начин може да се получи информация за това какви нови услуги биха представлявали най-голям интерес за бизнеса и гражданите	51,9	52,8	63,8
Не, защото това е ангажимент на общината	48,5	18,5	30

В хода на допитването респондентите бяха помолени да дадат и своите предложения за това какъв е най-подходящият формат за създаване на такъв механизъм за участието на гражданите и бизнеса в мониторинга на стратегическите документи на дигиталната трансформация. Конкретните предложения са както следва:

- Провеждане на дискусии с местната общественост
- Провеждане на анкетни проучвания и популяризирането им в интернет страниците на общините и социалните мрежи
- Създаване на група за обсъждания в интернет
- Създаване на онлайн платформи
- Обществено обсъждане

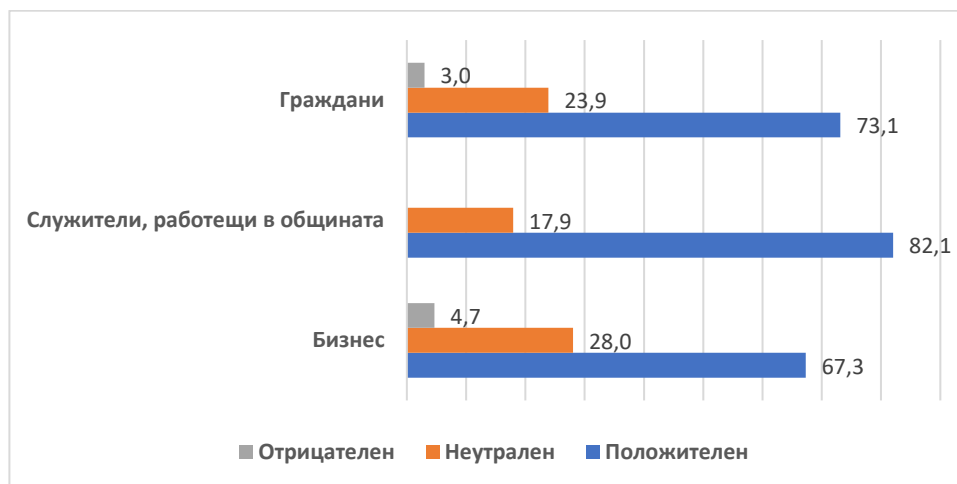


- Разяснителна кампания, обучителни семинари/форуми, разиграване на ситуации онлайн и в реална среда
- Информационни кампании
- Провеждане на срещи със заинтересовани лица
- Създаване на работни групи от граждани
- Провеждане на консултации със съсловни организации

1.5. Оценка на ефекта от дигитализирането на общинските услуги

Реализираното изследване на нивото на дигитализация на общинските услуги обръна специално внимание върху ефекта от приложението на тези услуги в полза на гражданите и бизнеса. Следващата фигура илюстрира мненията на трите целеви групи по този въпрос.

Като цяло данните сочат, че и трите изследвани групи най-вече определят като положителен ефекта от дигитализирането на общинските услуги. Малко над 82% от служителите в изследваните общини споделят такова мнение. Делът на представителите на бизнеса, които дават положителна оценка, е 67,3%, а на гражданите е 73,1%.



Фигура 10: Оценки на гражданите, бизнеса и служителите в общините относно ефекта от дигитализирането на предлаганите административни услуги и решения за гражданите и бизнеса (в %)

При обобщаване на коментираните оценки може да се направи констатация, че дигитализирането на общинските услуги се оценява като желано и необходимо условие



за улеснение на ежедневието – както на гражданите, така и на бизнеса. Ефектът от дигиталната трансформация в повечето случаи има много повече предимства, отколкото недостатъци, като например спестяване на време и финансови и човешки ресурси.

2. Ползи и проблеми/предизвикателства вследствие на дигитализацията на предоставяните услуги

2.1. Ползи от дигитализацията на предлаганите административни услуги

Предоставянето на административни услуги по дигитален път от страна на общините е сложна и отговорна задача. От научна и практическа гледна точка дигитализирането на предоставяните административни услуги има редица предимства за обществото. Предоставянето на услуги по електронен път създава възможност за въвеждане на иновации, чрез които се подобрява както тяхното качество като продукти, така и качеството на обслужването под формата на съкращаване на време и разходи по получаването на конкретния вид услуга.

Представените в таблици 11, 12 и 13 мнения на трите целеви групи относно ползите от дигитализацията показват, че е налице известно припокриване в мненията на респондентите. Болшинството от служителите, работещи в общините (87,4%), представителите на бизнеса (86,1%) и гражданите (92,5%) най-вече виждат ползата от употребата на тези услуги в „съкращаване на времето за предоставяне на услугата“. Други по-важни предимства, посочени от представителите на анкетираните общини, са: „подобро качество на услугите“ (85,7%), „по-бърз обмен на данни между различни институции, бизнеси и граждани“ (84,5%) и „улеснена процедура за пускане на жалби“ (81,8%).

Таблица 11: Емпирични оценки на служителите, работещи в изследваните общини, за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги

Според Вас кои са ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги?	Оценка на служителите в общините (в %)
--	--



Подобрено качество на услугите	85,7
Съкращаване на времето за предоставяне на услугата	87,4
Намален обем на работата на служителите	48,5
Повишена производителност	66,7
Обединяване на информация за всички преписки и уведомления по даден въпрос	78,4
Улеснена процедура за жалби от граждани и бизнес	81,8
Подобрено сътрудничество между различни институции	77,3
По-бърз обмен на данни между различни институции, бизнеси и граждани	84,5
Повече възможности за участие в електронни консултации	78,2

В хода на проучването във въпросника за служителите, работещи в общините, бе включен и един специален въпрос, касаещ идентифициране на реалната полза за общината от участието на представител на НСОРБ в Съвета за електронно управление към Министерството на електронното управление. Според получените данни в най-голяма степен служителите виждат предимство във „възможността за предоставяне на обратна връзка от общината към Съвета за електронно управление за проблеми, трудности и предложения за решения, свързани с електронното управление“ (59,1%). Висок е и дялът на анкетираните, според които участието на представител на НСОРБ в Съвета за електронно управление дава възможност на общините за една „по-голяма информираност относно промени в нормативни актове и стратегически документи, свързани с електронното управление“ (58,5%). Впечатление прави сравнително високият дял на онези, които не знаят за съществуването на такъв съвет (21,6%) или пък определят, че от него няма „никаква полза“ (13,9%). Тези резултати показват, че е нужно да бъде по-широко оповестена работата и дейността на тази структура, с цел повишаване на ефективността и видимостта от нейната работа.



Таблица 12: Емпирични оценки на служителите, работещи в общините, за ползата от участието на представител на НСОРБ в Съвета за електронно управление

Каква според Вас е реалната полза за Вашата община от участието на представител на НСОРБ в Съвета за електронно управление към Министерството на електронното управление?	Оценки на служителите в общината (в %)
По-голяма информираност относно промени в нормативни актове и стратегически документи, свързани с електронното управление	58,5
Възможност за предоставяне на обратна връзка от общината към Съвета за електронно управление за проблеми, трудности и предложения за решения, свързани с електронното управление	59,1
Никаква полза	13,9
Не знам за съществуването на такъв съвет	21,6

Когато разискваме въпроса за ползите от дигитализацията, изследователски интерес представлява и по-детайлният прочит на мненията на гражданите и бизнеса от гледна точка на това, че те са основните ползватели на този тип продукти. Данните сочат, че е налице едно припокриване на мненията на тези две целеви групи по този въпрос. Както за гражданите, така и за представителите на бизнеса, освен горепосочените предимства дигитализацията предоставя и възможност за „улесняване на процедурата за подаване на жалби, заявления, искания“ според 79,7% от анкетиранияте граждани и съответно според 70,4% от работодателите. Също висок е делът на гражданите (78,1%) и на бизнеса (70,6%), които смятат, че дигиталната трансформация на услугите способства за „намаляване на транспортните разходи“. Побързият обмен на данни между различни институции и бизнес партньори също е посочен като предимство, както от страна на гражданите (64,1%), така и от страна на бизнеса (63,9%). Пълния набор от ползи, посочени от страна на гражданите и бизнеса, е представен детайлно в следващите таблици.

Таблица 13: Емпирични оценки на гражданите за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги

Според Вас кои са ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги от страна на Вашата община?	Оценки на гражданите (в %)
---	----------------------------



Съкращаване на времето за получаване на услугата	92,5
Намаляване на транспортни разходи	78,1
Повишена производителност на труда на служителите в общината	48,4
Улеснена процедура за подаване на жалби, заявления, искания	79,7
Подобрено сътрудничество между различни институции	62,5
По-бърз обмен на данни между различни институции, бизнеси и граждани	64,1
Повече възможности за участие в електронни консултации	56,3

Таблица 14: Емпирични оценки на представителите на бизнеса за ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги

Според Вас кои са ползите от дигитализацията на предлаганите административни услуги от страна на Вашата община?	Оценки на бизнеса (в %)
Съкращаване на времето за получаване на услугата	86,1
Намаляване на разходите	70,6
По-добро планиране и управление на ресурсите	68,8
Улеснена процедура за подаване на жалби, заявления и искания	70,4
Подобрено сътрудничество между различни институции	63,3
По-бърз обмен на данни между различни институции и бизнес партньори	63,9
Повече възможности за участие в електронни консултации	61,7

2.2. Проблеми и предизвикателства вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги

Извършеното проучване даде възможност да бъдат открити и най-честите проблеми, с които се сблъскват представителите на трите целеви групи вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги. Според преобладаваща част от анкетираните служители в общините основният проблем е свързан с липсата на дигитални умения у гражданите. Малко над 77% споделят такова мнение. Следващи



проблеми, които са посочени от голяма част от анкетираните общински служители, са наличието на проблеми от технологичен характер (75,2%), липса на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път (72,8%) и липсата на достатъчно квалифицирани ИТ специалисти в общината (71,1%). Най-малка част от служителите смятат, че дигитализирането на услугите би довело до оптимизиране на персонала в съответната община под формата на съкращаване на работни места. Делът на отговорилите е едва 31%.

Таблица 15: Емпирични оценки на служителите на общините за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги

Кои са най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги?	Оценка от страна на служителите в общината (в %)
Съкращаване на работни места в общината	31,0
Липса на професионална подготовка на служителите за обработка и обобщаване на получената информация по електронен път	58,8
Липсата на достатъчно квалифицирани ИТ специалисти в общината	71,1
Липса на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път	72,8
Наличие на проблеми от технологичен характер, които възпрепятстват безпроблемното предлагане на електронните услуги	75,2
Нежелание от страна на гражданите да ползват предлаганите услуги в електронен формат	69,9
Липсата на дигитални умения на гражданите	77,2
Електронните услуги не са разработени по начин, който да позволява лесен достъп до тях за възрастни хора и хора с увреждания	65,8

Резултатите от проучването сред останалите целеви групи показват, че е налице припокриване на отговорите относно проблемите, с които се сблъскват гражданите и бизнесът вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги. Мнозинството от гражданите (63,1%) и представителите на бизнеса (66,4%) дават

www.eufunds.bg

BG05SFOP001-2.025-0106-C01 „Дигитална демокрация в действие“, финансирана от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



приоритет на „проблемите от технологичен характер“, които възпрепятстват безпроблемното предлагане на електронните услуги. Високо оценени и от двете целеви групи са „липсата на информация какви точно услуги по електронен път се предоставят от страна на общината“. Това мнение е споделено от 63,1% от гражданите и 65,4% от бизнеса. Отново е налице една необходимост от провеждане на информационни кампании за популяризиране на предимствата и ползите от използването на предоставяните административни услуги по електронен път. Сред другите предизвикателства, с които се сблъскват общините в процеса на дигитална трансформация, според гражданите и бизнеса е липсата на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път, както и липсата на професионална подготовка на служителите за обработка и обобщаване на получената информация по електронен път. Важно предизвикателство, което бе идентифицирано от 52,3% от гражданите на слабонаселени места, е фактът, услугите не са разработени по разбираем начин за възрастни и лица с увреждания. Предвид влошената демографска структура на населението в България, в бъдеще при разработването на нови услуги от дигитален тип е нужно да се обърне специално внимание на този факт, защото все повече ще нараства дялът на възрастното население, което ще бъде основен ползвател на тези услуги.

Таблица 16: Емпирични оценки на гражданите за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги

Кои са най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните от Вашата община административни услуги?	Оценки на гражданите (в %)
Липса на професионална подготовка на служителите за обработка и обобщаване на получената информация по електронен път	49,2
Липса на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път	55,4
Наличие на проблеми от технологичен характер, които възпрепятстват безпроблемното предлагане на електронните услуги	63,1
Липса на информация какви точно услуги по електронен път се предоставят от страна на общината	63,1



Услугите не са разработени по разбираем начин за възрастни и лица с увреждания

52,3

Таблица 17: Емпирични оценки на бизнеса за най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги

Кои са най-честите проблеми и предизвикателства, с които се сблъскват вследствие на дигитализирането на предоставяните от Вашата община административни услуги?	Оценки от страна на бизнеса (в %)
Липса на професионална подготовка на служителите за обработка и обобщаване на получената информация по електронен път	57,4
Липса на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път	61,1
Наличие на проблеми от технологичен характер, които възпрепятстват безпроблемното предлагане на електронните услуги	66,4
Липса на информация какви точно услуги по електронен път се предоставят от страна на общината	65,4
Липса на услуги по електронен път, които имат пряко отношение към дейността и управлението на фирмата	62,0

На въпроса „Какво пречи според Вас на Вашата община да предлага повече дигитални/електронни услуги и решения в полза на гражданите в бъдеще?“ и трите целеви групи единодушно определят, че основна пречка е **размерът на инвестициите**. Такова мнение е изказано от 51,7% от служителите, работещи в общините, от 43% от представителите на бизнеса и от 60,9% от гражданите. На второ място, според 46,3% от представителите на бизнеса, съществена трудност е **липсата на подходящи електронни услуги, предназначени за бизнеса**, а според 51,7% от гражданите препятствие е **квалификацията на служителите в общината и липса на дигитални умения**.

Бизнесът и служителите на общините изразяват и обща позиция, че сериозен проблем, възпрепятстващ възможността за разширяване на броя на дигиталните услуги, е **наличната нормативна рамка и липсата на насърчителни мерки от страна на държавата**. Предвид тези резултати, е нужно да бъдат инициирани промени, с цел



активизиране на процесите по една по-мощна дигитализация на административните услуги в общините.

Таблица 18: Емпирични оценки на бизнеса за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги

Какво пречи според Вас на Вашата община да предлага повече дигитални/електронни услуги и решения в полза на гражданите в бъдеще?	Оценка на бизнеса (в %)
Размерът на инвестициите	43,0
Наличната нормативна рамка	25,9
Квалификацията на служителите в общината и липсата на дигитални умения	42,6
Липсата на желание от страна на местния бизнес да ползва такъв тип услуги	25,0
Липсата на подходящи електронни услуги, предназначени за бизнеса	46,3
Липсата на насърчителни мерки от страна на държавата	44,0

Таблица 19: Емпирични оценки на служителите, работещи в общината, за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги

Какво пречи да предлагате повече дигитални услуги и решения в полза на гражданите и бизнеса в бъдеще?	Оценка на служителите в общината (в %)
Размерът на инвестициите	51,7
Наличната нормативна рамка	44,0
Липса на ясни приоритети от страна на ръководството на общината и на държавата като цяло	33,6
Квалификацията на служителите и липсата на дигитални умения	28,9

Таблица 20: Емпирични оценки на гражданите за пречките, възпрепятстващи дигитализирането на предоставяните административни услуги

Какво пречи според Вас на Вашата община да предлага повече дигитални/електронни услуги и решения в полза на гражданите в бъдеще?	Оценка на гражданите (в %)
--	----------------------------



Размерът на инвестициите	60,9
Местоположението на населеното място в трудно достъпни планински райони	14,8
Застаряването на населението в тази община	33,9
Наличната нормативна рамка	26,7
Квалификацията на служителите в общината и липсата на дигитални умения	51,7

2.3.Предложения и/или препоръки за преодоляване на трудностите при дигитализирането на бъдещи административни услуги

С цел преодоляване на трудностите по дигитализирането на бъдещи административни услуги, във въпросниците бе заложен специален въпрос, имащ за цел получаването на изчерпателна информация. Според анкетиранияте служители, работещи в общините, основните препоръки са:

- *По-голяма информираност на гражданите и бизнеса за ползите от използването на дигиталните услуги*
- *Възможност за централизирано решение по предоставяне на информационни системи и електронни услуги*
- *Промяна в нормативната рамка*
- *Въвеждане на иновативна единна информационна система с право на достъп на гражданите до всички институции за получаване на информация и спестяване на време за предоставяне на административната услуга*
- *Осигуряване на финансов ресурс от централно ниво за разширяване на обхвата на предлаганите услуги по дигитален път*
- *Въвеждане на други способи за удостоверяване от заявителите на ЕАУ*
- *Идентификацията на гражданите да става възможно най-лесно без КЕП*
- *Да се осигури връзка на единния портал за заявяване на услугите с деловодните системи на общините*
- *Синхронизиране на законодателството със Закона за електронното управление*



- *Дигитализиране първо на вътрешноадминистративните процеси и услуги*
- *Децентрализация според типа на администрацията и услугите*

Част от анкетираните представители на бизнеса също дадоха някои предложения за преодоляване на трудностите при дигитализирането на бъдещи административни услуги. Като такива са посочени:

- *Да се свържат институциите в обща база данни и да се използва личен електронен подпис*
- *ИТ специалистите, отговорни за разпределяне на информацията към служителите на администрацията да имат по-добра квалификация като администратори*
- *Да има стратегия, план и работа с компетентни ИТ организации*
- *Използване на възможностите за обновяване на техническото оборудване*
- *Да се разработи сайт или електронна платформа, която да е безплатна за гражданите*
- *Да се провеждат обучения за гражданите за начин на използване на дигиталните услуги*
- *Да се опрости достъпа до получаване на услугите по електронен път*
- *Услугите, които предлага общината в дигитален формат, често не са такива. Подава се само заявлението за вид услуга по електронен път, а самото получаване се предоставя лично. Би следвало да се получи документ или удостоверение отново по електронен път със съответните елементи на сигурност*



3. Добри практики

1. Моленвард – първата в света дигитална община

Държава: Нидерландия

Вид финансиране: общинско

Основни заинтересовани страни: Граждани и служители на общините

Източник на информацията: www.gemeentemolenwaard.nl

Моленвард е община в провинция Южна Холандия, Нидерландия. Създадена е на 1 януари 2013 г. чрез сливането на бившите общини Графстром, Лиесвелд и Нив-Леккерланд.

Жителите на Моленвард са приблизително 29 000, а територията на общината се разпростира в площ от 126 км². По време на подготовката за сливането в периода 2009–2013 г. възниква въпросът дали наистина е необходима нова сграда за кметство. Подобно начинание би струвало около 15 милиона евро, докато в бюджета общината има налични 3 милиона евро. В резултат на това общината решава да подходи иновативно и да изгради виртуална община, вместо физическо кметство. Проектът е обявен през септември 2013 г.

Първоначално Моленвард експериментира с „нискобюджетно“ физическо кметство, докато служители работят във временни сгради в индустриална зона. След като проектът за дигитална община е готов, вратите на съществуващото физическо кметство затварят завинаги.

От 1 октомври 2014 г. Моленвард е първата община в Нидерландия без постоянно физическо местоположение. Около 80–90% от всички общински дейности се извършват чрез портала www.gemeentemolenwaard.nl. По въпроси, касаещи лично посещение и визуална идентификация, служителите на местната власт посещават гражданите на предпочитани от тях локации.



За да извлече най-доброто от своето цифрово кметство, общината проектира портала да бъде изключително лесен за навигация и употреба. Започвайки от началната страница, всеки посетител може да избере причината за своето посещение и след това да премине през меню от следващи избори. Например ако гражданите изберат, че желаят среща, те дори могат да посочат най-удобното за тях място.

Следвайки тази логика, общинските срещи могат да се провеждат на много и различни места. Градският съвет може да заседава в старчески дом, спортна зала или фирма. Често мястото се избира в зависимост от темата, която ще се обсъжда, така че да осигури максимално присъствие на участващите граждани. Същото важи и за държавните служители, които могат да работят от удобни за тях локации, било то от домовете си или други градски обекти. Освен това Моленвард създава специализирана служба за доставки, за да могат важните за гражданите документи да достигат безопасно до тях.

За Моленвард дигитализацията означава прозрачност. Общината насърчава гражданите да следят хода на административните процеси много по-лесно, отколкото преди. Те имат възможността да се абонират за информационен бюлетин, свързан с вземането на решения, които ги засягат. Освен това, жителите могат да реагират онлайн при взимането на решения на съвета. Много видове данни са и публично достъпни онлайн. Може да бъде заключено, че качеството на общинското управление в Моленвард се подобрява в резултат на проекта. Не само, че служителите на общините и гражданите имат много повече контакти, отколкото в миналото, но гражданите имат по-голямо участие във вземането на решения в Моленвард, както и в изпълнението им. Според проучване на университета в Тилбург гражданите дават обща оценка 8 от 10 на общинските услуги на Моленвард – повече, отколкото преди цифровизацията.

В заключение, взимайки предвид възвръщаемостта на инвестицията на този проект, както и подобряването на качеството на управлението и услугите, първата дигитална община в света е добър пример за дигитализация на обществените услуги.



2. eSET – методология за дигитализиране на малките каталунски общини

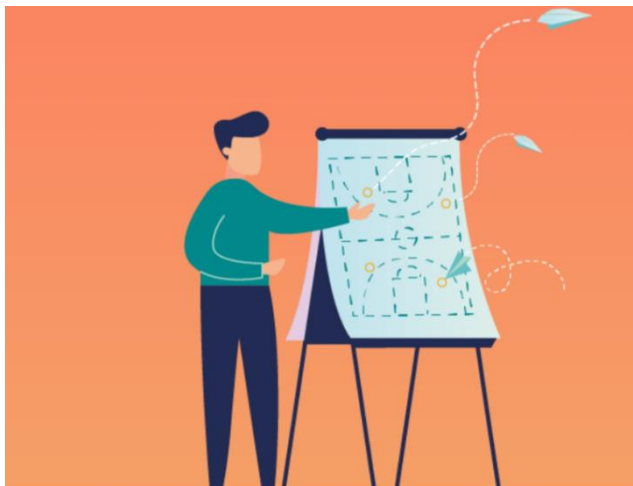
Държава: Испания

Вид финансиране: общинско

Основни заинтересовани страни: Граждани и служители на общините

Източник на информацията: <https://www.aoc.cat/>

eSET е услуга, която съчетава внедряването на система за работа и управление в едно. Методологията е оптимизирана за малки общини с набор от решения за електронна администрация по вече утвърдения модел АОС (Open Administration Consortium of Catalonia). Мисията на АОС е да насърчава дигиталната



трансформация на администрациите на Каталуния, както и гъвкавите, логични и колаборативни правителства. АОС създават качествени обществени услуги, насърчавайки гражданите да живеят в отворено общество. Продължението на инициативата в лицето на eSET разработва обща електронна администрация и управление, които са оптимални за общини до 5000 жители.

Целта на методологията е да се създаде модел на електронно правителство отвъд използването на уникални приложения, създадени от АОС и да гарантира локалния малък формат за споделяне на система за работа, която позволява да се добавят ресурси, да се намалят разходите и да се укрепят мрежите за сътрудничество, комбинирано с по-добра услуга за гражданите. eSET има за цел да се превърне в стандарт, като методологията е разработена в сътрудничество с други заинтересовани страни.

В заключение, eSET е услуга, която позволява на малките общини да моделират и споделят ресурси, помагайки им да оптимизират информационните и



комуникационните технологии, да капитализират разходите и да подобрят услугите за гражданите. До момента eSET е внедрена в 150 каталунски общини.

3. Атина – 100% онлайн община

Държава: Гърция

Вид финансиране: общинско

Основни заинтересовани страни: Граждани и служители на общините

Източник на информацията: <https://eservices.cityofathens.gr/>

Един от най-актуалните примери за добра практика в сферата на дигитализирането на обществените услуги е Атина, Гърция.



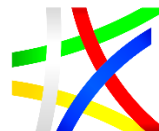
В началото на 2023г. властите в Атина обявяват, че 100% от общинските услуги вече са достъпни онлайн. Според кмета Костас Бакоянис градът е успял да завърши програмата си за дигитално правителство в рамките на 35 месеца или иначе казано почти три години.

Понастоящем гръцката столица може да предложи целия си набор от услуги (около 207 на брой) директно на гражданите. Освен това времето, за което те биват обработени, е намалено драстично. Благодарение на помощта, осигурена от Компанията за развитие на компютъризацията на община Атина, кампанията е успяла да напредне с бързи темпове. На всеки 5 дни е била качвана онлайн нова услуга.

Според официално изявление на местните власти постигането на 100% дигитална община е от изключителна важност за града. Това е стъпка напред и към развитието на т. нар. „умен град“. Дигитализацията е знак за края на неудобствата за гражданите и професионалистите, както и за бързите темпове на работа на общинските власти, тъй като това е голям проект, който е бил завършен за бързи срокове.

www.eufunds.bg

BG05SFOP001-2.025-0106-C01 „Дигитална демокрация в действие“, финансирана от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Някои от услугите, които хората могат да използват 100% онлайн, включват откриване на семеен фонд, търсене на разрешителни за строеж, издаване на сертификат, данъци, застраховки и дори легализиране на гражданско свидетелство за брак. Статистиката сочи, че дигиталната община получава 400 електронни заявления на ден, а през последните три години над 194 000 граждани и фирми вече са били регистрирани в платформата.

4. Дания – глобален лидер в сферата на електронното правителство

Държава: Дания

Вид финансиране: държавно

Основни заинтересовани страни: Граждани и правителствени служители

Източник на информацията: <https://en.digst.dk/>

През последните няколко години Дания е водещата европейска и световна страна по отношение на дигитализацията на обществените услуги. Държавата има най-висок процент потребление на дигитални услуги в Европейския съюз и едни от най-високите нива на удовлетвореност



на гражданите от обществените услуги в света. Стратегията на датското правителство е пример за това как дигиталната трансформация на публичния сектор може да просперира. В продължение на 20 години Дания има ясни цели що се отнася до дигитализацията на управлението. Трите основни посоки, по които се е работило, са:

- **Учене през целия живот:** „Дания да бъде първата страна в света, която гарантира на своите граждани достъп до учене през целия живот.“



- **Дигитална администрация:** „Най-късно до 2003 г. датската публична администрация трябва да осигури най-добрата и ефективна публична услуга в скандинавските страни с помощта на дигитална администрация.“
- **Датски интернет инициативи:** „Участие в демокрацията, отворени процеси на вземане на решения и датски културни дейности да бъдат подкрепени от нови и интерактивни интернет услуги за всички граждани най-късно до 2003 г.“

Тези цели поставят основата, която издига Дания като световен лидер в дигиталното управление. Първоначално, чрез обучение на гражданите относно дигитализацията, се гарантира, че тези технологии могат да бъдат използвани от по-голямата част от обществото. След това, приоритизирайки дигиталната администрация, наличните системи биват обновени и се създават ефикасни и ефективни дигитални обществени услуги за граждани и държавни служители. Не на последно място по важност се оказва и включването на интернет в демокрацията и културните дейности. След интегрирането на посочените цели следват политически и културни промени, насочени към гражданите.

Понастоящем Дания продължава да актуализира дигиталната си стратегия с доклади на всеки 4 години. Държавата последователно подобрява услугите с акцент изцяло върху включването на гражданите.

Някои от дигиталните услуги, които правят Дания лидер в сферата на електронното правителство, са:

- **NemID:** Инструмент за дигитална идентификация - NemID е ключова услуга за дигитализацията на Дания, която позволява на датските жители и фирми да се идентифицират по електронен път за всички публични или частни електронни услуги, както и да подписват документи. NemID осигурява и достъп до електронно банкиране, здравни услуги, данъци и много други.
- **NemKonto:** Банкова сметка за всеки гражданин и бизнес - банкова сметка, която всеки датски гражданин на възраст над 18 години и всяка фирма трябва да има. Например NemKonto позволява на правителството да изплати обезщетения за



безработица, подкрепа за обучения или данъчни декларации, тъй като има достъп до сметката на всеки бизнес или всеки гражданин.

- **Borger.dk:** Всички обществени услуги в Дания на едно място. „Borger“ означава „гражданин“ и сайтът улеснява достъпа до обществени услуги от всякакъв характер – образование, здравеопазване, данъци, граждански свидетелства и т.н.
- **Здраво и надеждно датско електронно правителство:** Управление на голямото търсене – дигиталните правителствени услуги на Дания предоставят оптимално улеснение при употреба от гражданите. Те отговарят на трите основни принципа на потребителски нужди: функционалност, надеждност, удобство за употреба.

5. E-Albania - мощен инструмент за административна реформа

Държава: Албания

Вид финансиране: държавно

Основни заинтересовани страни: Граждани и правителствени служители

Източник на информацията: <https://e-albania.al/Default.aspx>

За 100-годишнината от своята независимост Албания разкрива нов начин за взаимодействие на правителството с гражданите. Това се дължи на портала e-Albania.



Електронното правителство е инструмент на информационното общество под формата на принципи на управление, стратегии, системи и инструменти, които позволяват използването на информационни и комуникационни технологии във взаимодействието между ключови елементи на обществото – правителството, гражданите и бизнеса. Целта им е укрепване на демокрацията и подкрепа на развитието. Правителственият портал e-albania.al е разработен и се администрира от Националната агенция за информационно общество като многофункционален портал.



Порталът на електронното правителство на Албания е мощен инструмент за административна реформа и борба с корупцията. Той позволява управление, което е ориентирано към гражданите – прозрачно, отговорно, ефективно, ефикасно и овластяващо. Порталът има за цел да осигури една онлайн точка за достъп на до всички държавни услуги, които включват интерактивни и транзакционни електронни услуги. Общата цел е интегрирано предоставяне на всички правителствени услуги за гражданите, бизнеса, държавните служители и посетителите.

Е-Albania предоставя услуги 24 часа на ден и 7 дни в седмицата. Порталът стартира като инвестиция на Европейския съюз през 2009 г. В ранния етап е изключително опростен, включващ шест електронни услуги и четири системи. Порталът е свързан с платформата за Правителствена оперативна съвместимост, която комбинира хардуер, софтуер и услуги, позволяващи взаимодействието между всички свързани системи на държавните институции. Понастоящем в портала е-Albania има изброени повече от 571 услуги, които държавните институции предоставят на гражданите и бизнеса. В портала има над 500 000 регистрирани потребители. Това е ясен индикатор, отразяващ полезността на множество електронни услуги, които албанските институции предлагат посредством интернет на своите граждани и предприятия.

Нещо повече – порталът е-Albania може да бъде достъпен и като мобилно приложение, което е допълнителна стъпка напред в развитието на дигиталните обществени услуги в Албания.

4. Заключение

Проведеното проучване изцяло изпълни поставените си цели и задачи, съгласно проектното предложение. Изследвани са мненията и оценките на служителите, работещи в общините, на представителите на бизнеса и на гражданите. Специално внимание е отделено на пандемията от КОВИД-19, която радикално промени ролята и възприемането на цифровизацията в европейското общество и икономика.



Реализираното изследване, което има за цел да установи нивото на дигитализация на общинските услуги, предизвикателствата и възможностите пред дигиталната трансформация в полза на гражданите и бизнеса, показва интересни и заслужаващи внимание констатации. Сред многото направени в анализа изводи тук ще открием някои, заслужаващи по-специално внимание.

На първо място, представителите на трите целеви групи определят малко като над средното² нивото на дигитализация на предлаганите от общините услуги и решения в полза на гражданите. И ако бизнесът и гражданите са малко по-резервирани в своята оценка, то значително по-висок е дялът на анкетираните служители, работещи в общините, според които дигиталната трансформация е в напреднал стадий.

На второ място, заслужават внимание оценките на респондентите за наличието на нови дигитални административни услуги, създадени през последната година. Според повечето от тях през последната година не са създадени достатъчно такива услуги, което насочва вниманието към полагане на повече финансови и човешки усилия за ускоряване на процесите по дигитализация на административното обслужване на местно ниво, с цел изпълнението на заложените приоритети в редица стратегически и управленски документи в областта на електронното управление.

Трето, обобщението на емпиричните данни по отношение на създаването на благоприятни условия за дигитална трансформация, показва, че дигитализацията в изследваните общини през последните години е предимно насочена към улесняване на достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги и към автоматизиране на работните процеси.

Четвърто, общинските служители масово преценяват, че вследствие на пандемията в сферата на дигитализацията на преден план излизат приоритети,

² По скалата от 1 до 10, където „1“ е в началото, а „10“ много напред, болшинството от изследваните лица дават оценка „6“.



насочени към разработването на нови дигитални услуги и към въвеждане на повече технологии за дистанционна комуникация между служителите.

Пето, болшинството от анкетираните лица и от трите целеви групи оценяват като положителен ефекта от дигитализирането на общинските услуги. И ако за преобладаваща част от представителите на бизнеса и за обикновените граждани, живеещи в слабо населени места, качеството на тези продукти е „добро“, то в повечето случаи, служителите в общините дават по-висока оценка на предлаганите от тях услуги. За близо 39% от тях качеството на тези услуги е „много добро“, а според 27,4% е „отлично“.

Шесто, преобладаващата част от респондентите и от трите целеви групи най-вече виждат ползата от употребата на тези услуги в съкращаването на времето за предоставяне на услугите, подобряване на тяхното качество и осъществяване на по-бърз обмен на данни между различни институции, бизнеси и граждани.

Извършеното проучване даде възможност да бъдат открити и най-честите проблеми, с които се сблъскват представителите на трите целеви групи вследствие на дигитализирането на предоставяните административни услуги. Според преобладаваща част от анкетираните служители в общините основните проблеми са свързани с липсата на дигитални умения у гражданите, наличието на проблеми от технологичен характер и липсата на достатъчно финансиране за поддръжка и обновяване на предлаганите услуги по електронен път.

Налице е припокриване на отговорите на трите целеви групи относно проблемите вследствие на дигитализацията на предоставяните административни услуги. Мнозинството от гражданите и бизнеса дават приоритет на проблемите от технологичен характер и на липсата на информация какви точно услуги по електронен път се предоставят от страна на общината. Отново е налице една необходимост от провеждане на информационни кампании за популяризиране на предимствата и ползите от използването на предоставяните административни услуги по електронен път. За разлика от тях, общинските служители акцентират върху проблеми, свързани с липсата на достатъчно финансиране за поддръжка и



обновяване на предлаганите услуги по електронен път и липсата на професионална подготовка на служителите за обработка и обобщаване на получената информация по електронен път.

Реализираното изследване показва по недвусмислен начин, необходимостта от създаването на механизъм, чрез който гражданите и бизнеса да бъдат включени в проектирането и тестването на електронни услуги, предоставяни от страна на общините. Наличието на такъв ще способства от една страна за повишаване на информираността на обществото за това какви нови услуги биха представлявали най-голям интерес за бизнеса и гражданите, а от друга за идентифициране на слабите места на съществуващите услуги и същевременно за изграждане на едно по-голямо доверие към тях. Става очевидно също така, че независимо от постигнатите добри успехи в областта на дигитализацията, все още има редица въпроси, които могат да получат по-добро решение.



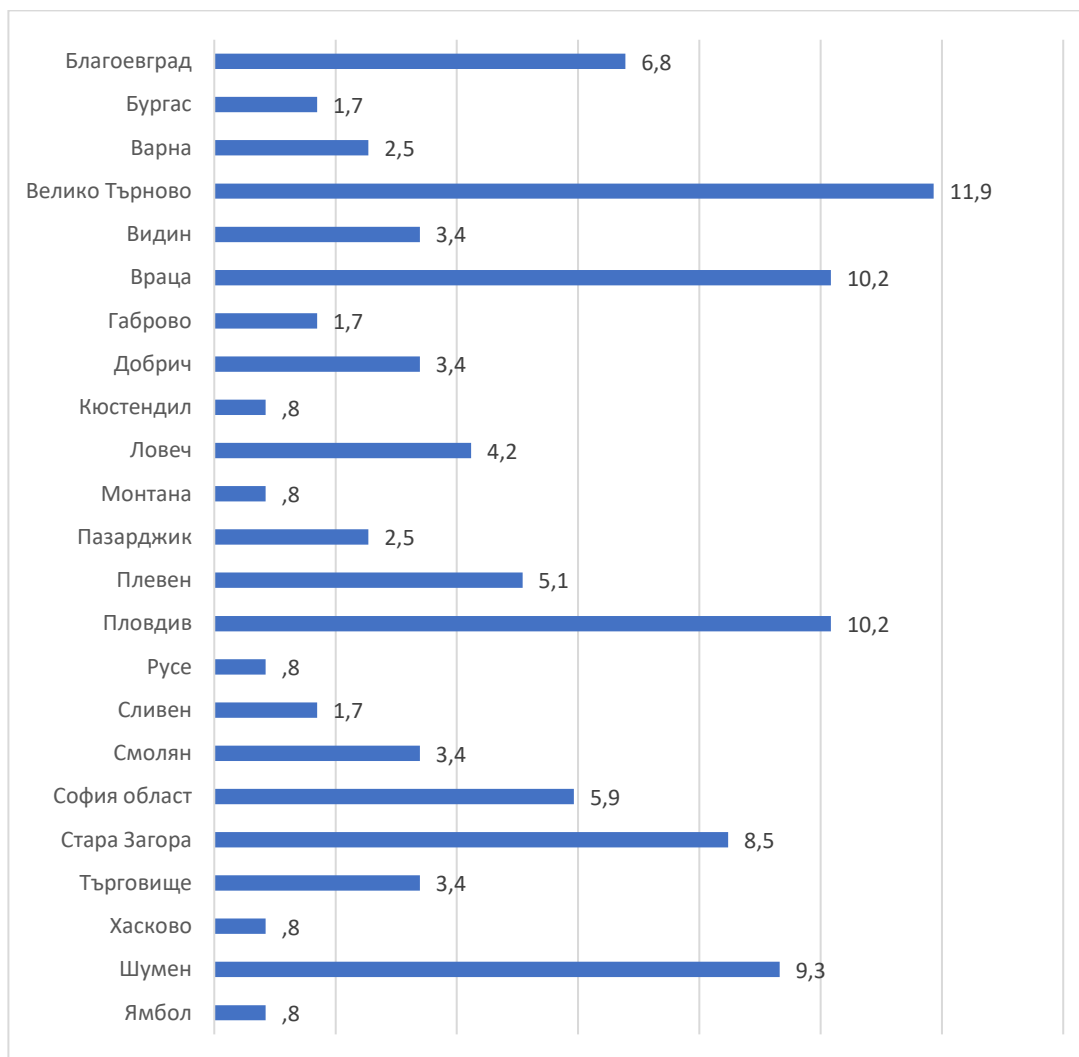
ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1: Характеристики на обхванатите в проучването общини

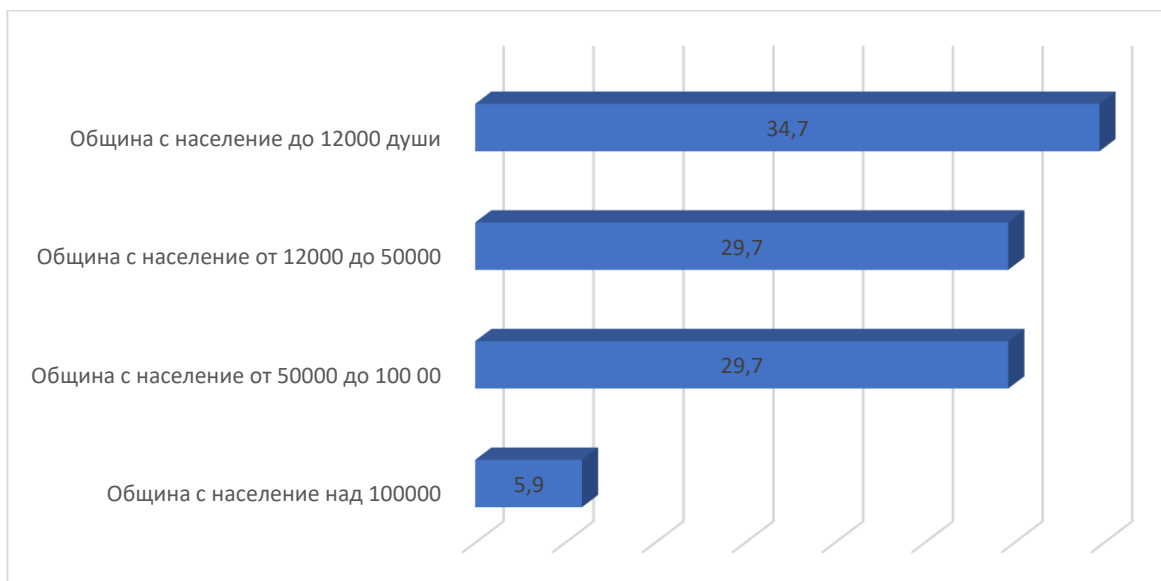
Представени са следните характеристики на общините:

1. Административна област, в която се намира общината;
2. Големина на общината, в зависимост от броя на населението;
3. Характеристика на общината, в зависимост от това дали е областен център

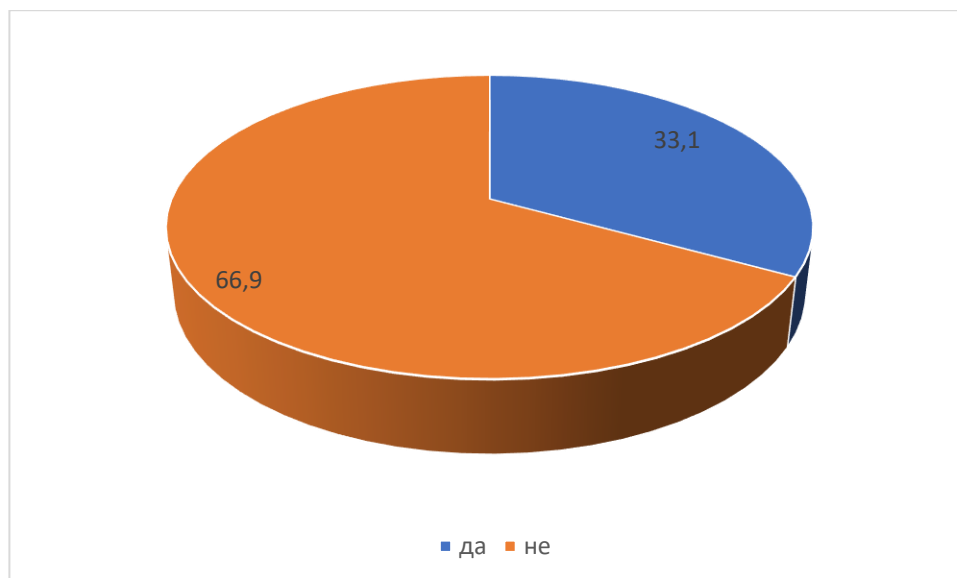
Данните са визуализирани със следващите фигури от номер 11 до номер 13.



Фигура 11: Административна област, в която се намира общината (в %)



Фигура 12: Големина на общината, в зависимост от броя на населението (в%)



Фигура 13: Общината областен център ли е? (в%)



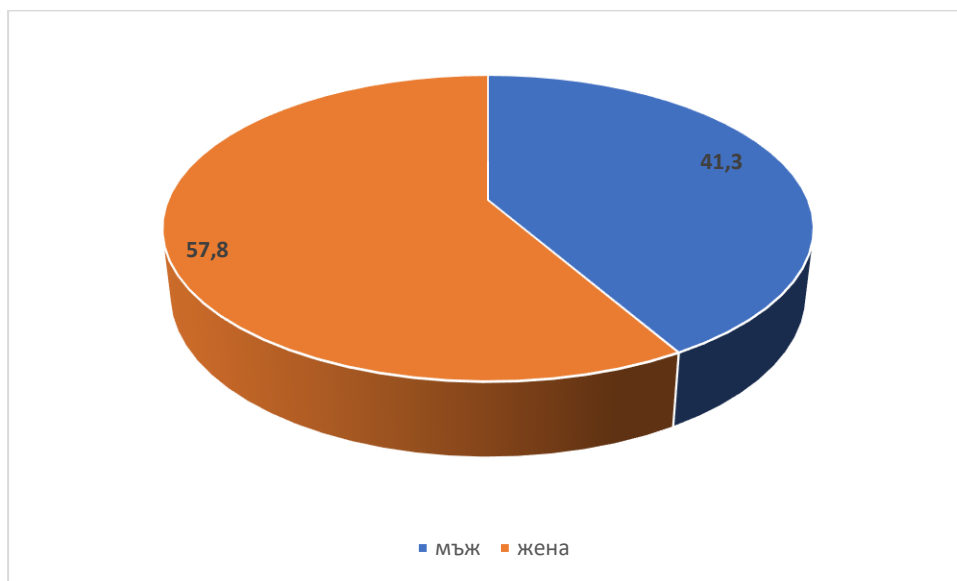
Приложение 2:

Общи характеристики на анкетираните представители на бизнеса

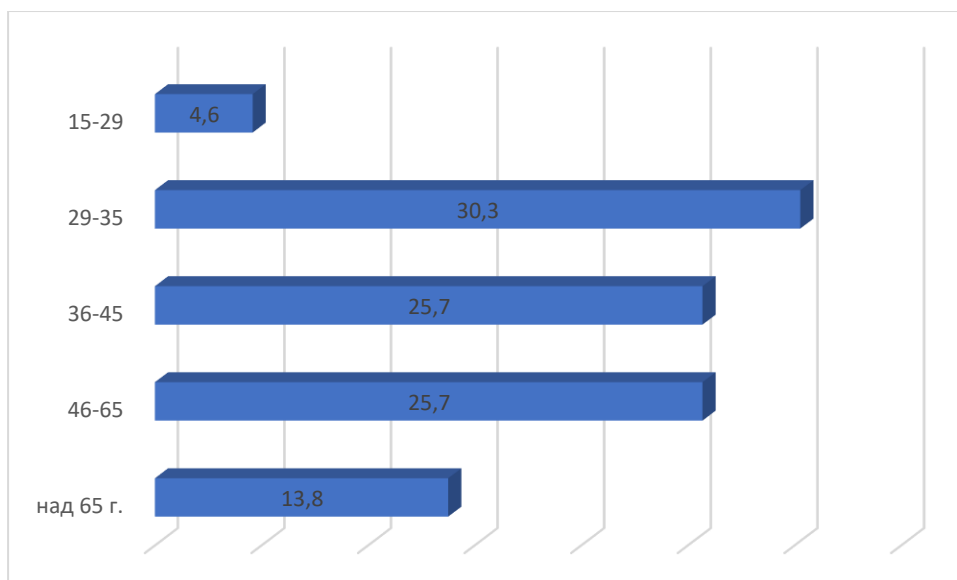
Последователно се представят:

1. Пол на анкетираното лице
2. Възраст
3. Образование
4. Позиция (длъжност) във фирмата
5. Административна област, в която се намира предприятието
6. Икономическа дейност на фирмата
7. Големина на предприятието

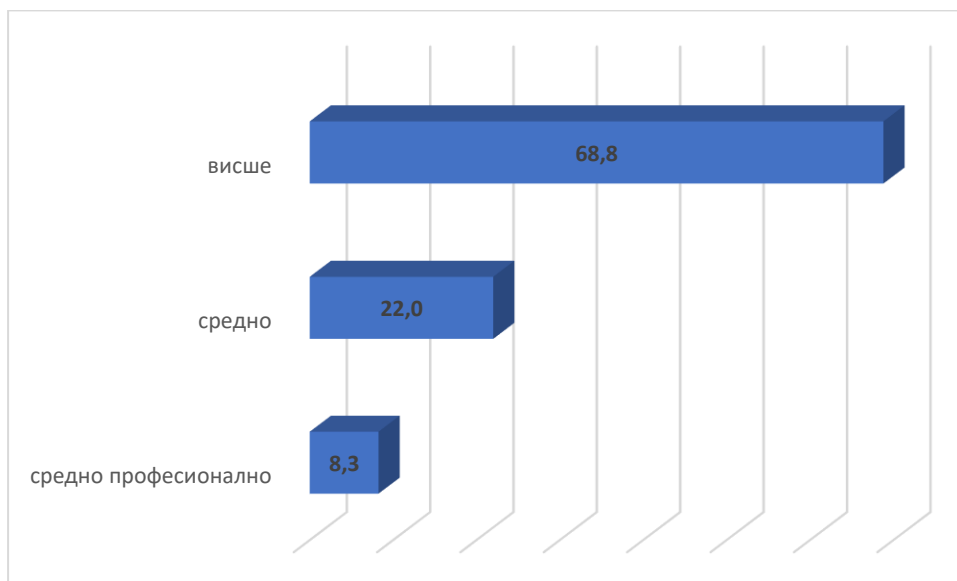
Данните са представени в шест последователни визуализиращи фигури, с номера от 14 до 20.



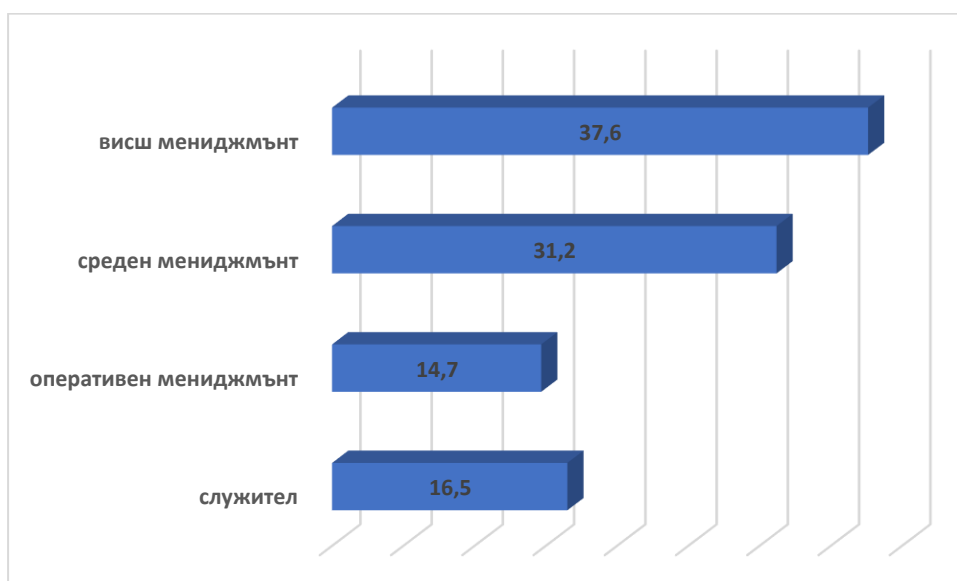
Фигура 14: Структура на анкетираните представители на бизнеса по пол (в %)



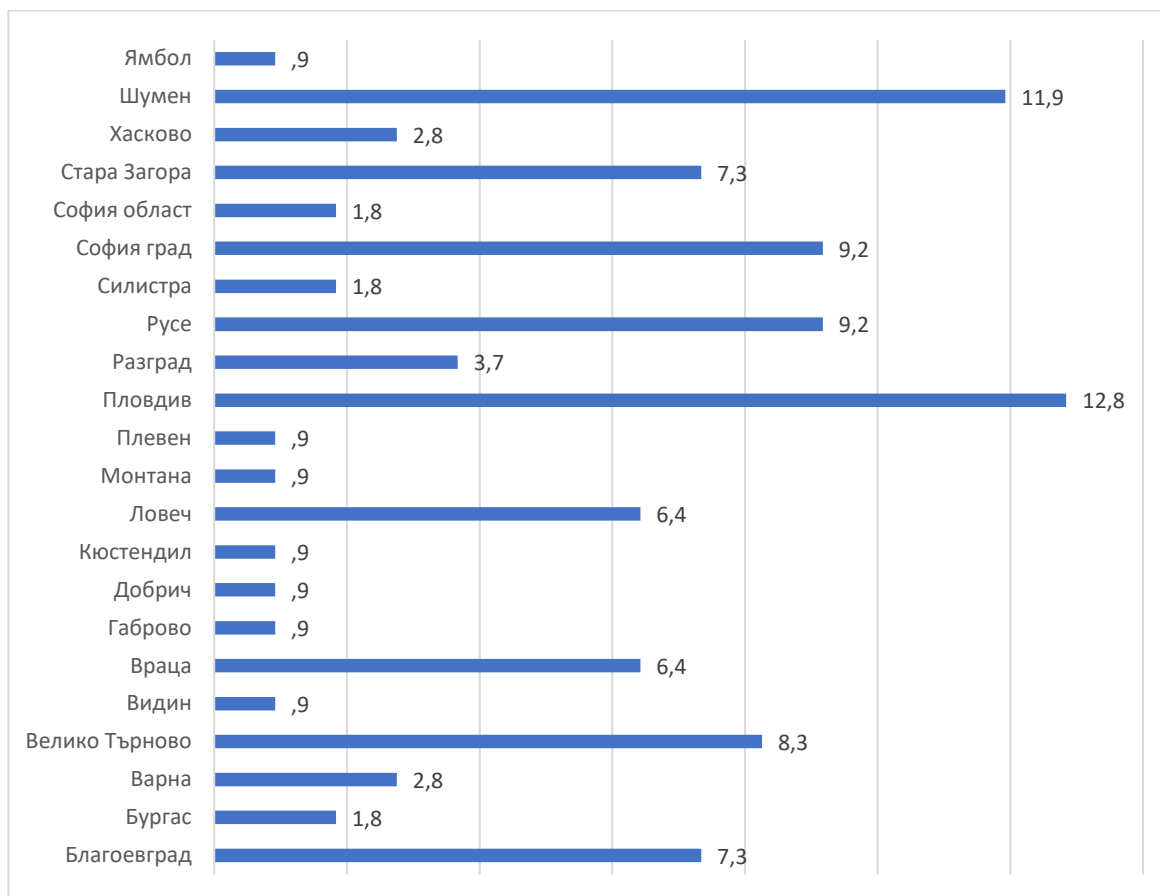
Фигура 15: Структура на анкетираните представители на бизнеса по възраст (в %)



Фигура 16: Структура на анкетираните представители на бизнеса по образование (в %)



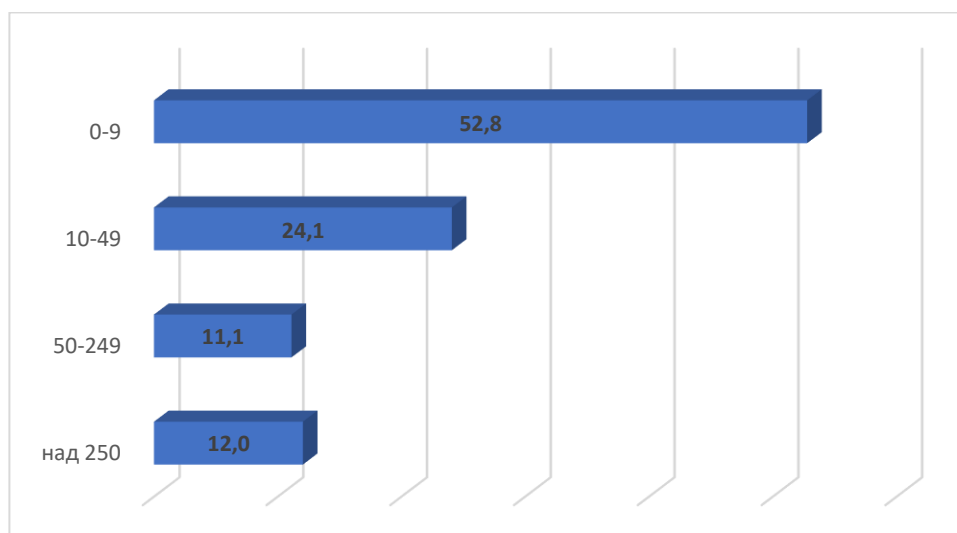
Фигура 17: Позиция във фирмата (в %)



Фигура 18: Административна област, в която се намира предприятието



Фигура 19: Икономическа дейност на фирмата (в %)



Фигура 20: Големина на предприятието (в %)

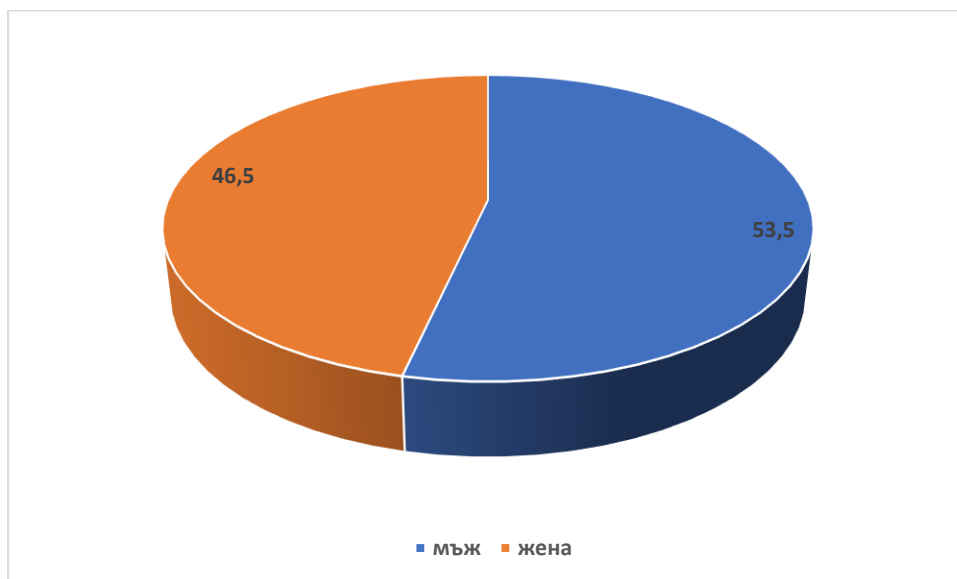


Приложение 3: Социодемографски характеристики на анкетираните граждани

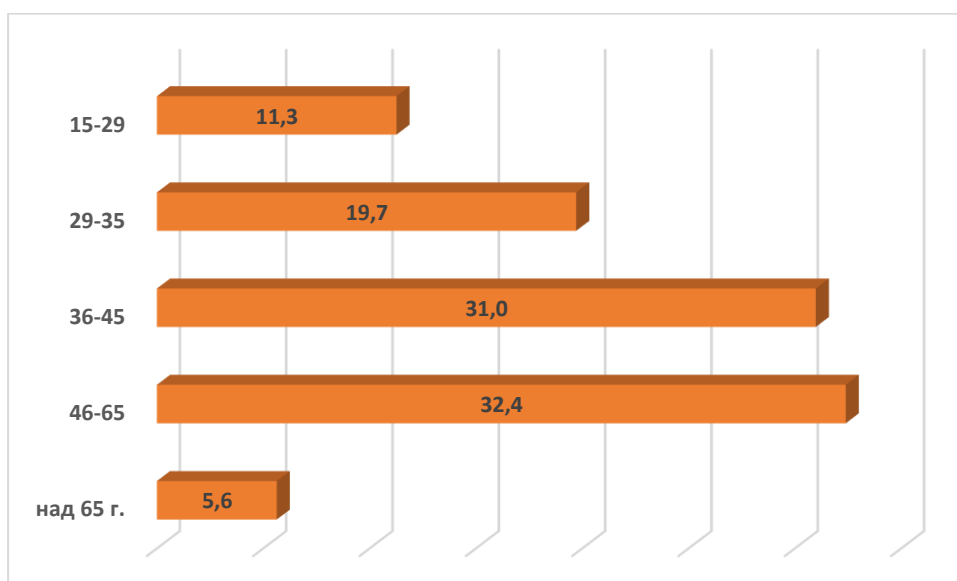
Представени са следните социодемографски характеристики на анкетираните граждани:

1. Пол
2. Възраст
3. Образование
4. Тип на населеното място по местоживее

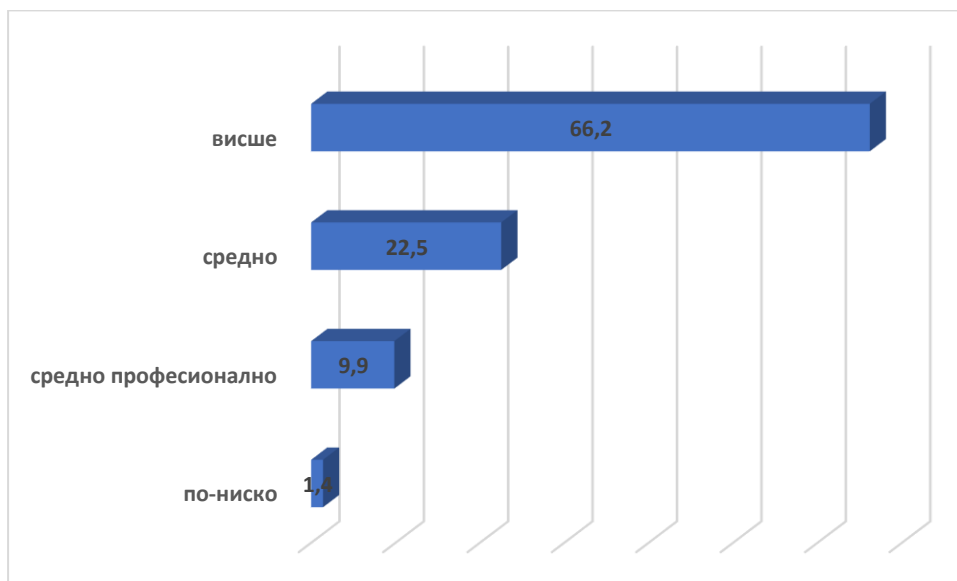
Данните са визуализирани със следващите фигури от номер 21 до номер 24.



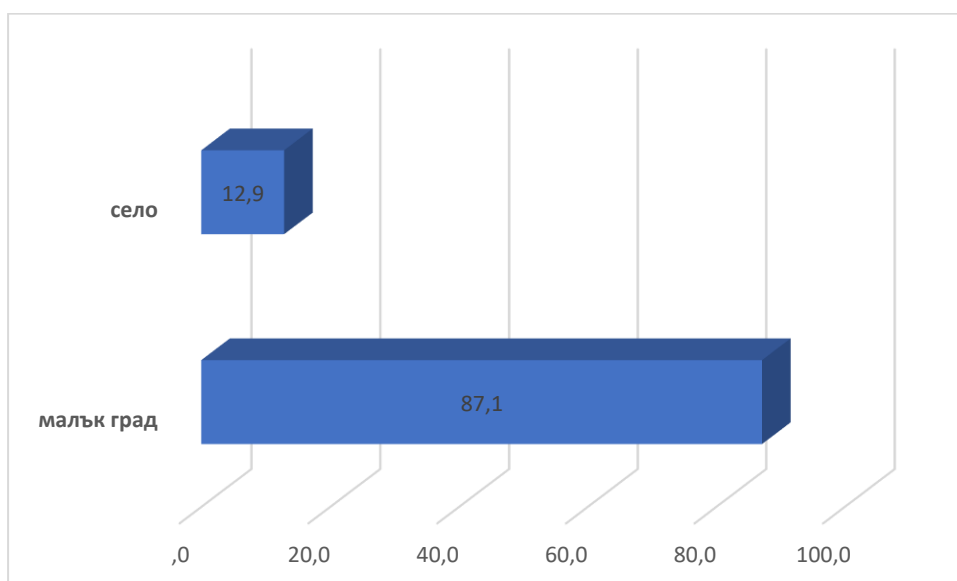
Фигура 21: Структура на анкетираните граждани по пол (в %)



Фигура 22: Структура на анкетираните граждани по възраст (в %)



Фигура 23: Структура на анкетираните граждани по образование (в%)



Фигура 24: Структура на анкетираните граждани по местоживее (в %)