



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г.

Преглед на литературата



ЦЕНТЪР ЗА
ИМИГРАЦИЯ И
ИНТЕГРАЦИЯ

Този документ е създаден в рамките на проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите", договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление"



Център за
Модеризиране
на Политики

СЪДЪРЖАНИЕ

I.	В глобален мащаб	4
1.	Проучване на електронното правителство за 2022 г. на Организацията на обединените нации (ООН)	4
1.1.	Методология на проучването	4
1.2.	Резултати	4
II.	В Европа	6
1.	Годишен доклад за Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI), 2022 г.	6
1.1.	Методология на проучването	6
1.2.	Резултати	7
2.	Специално издание на Евробарометър 518: Цифрови права и принципи	11
2.1.	Резултати	11
2.2.	Препоръки	12
III.	Тематични изследвания	12
1.	Цифровото разделение и е-управлението в европейските икономики	12
1.1.	Резултати	12
1.2.	Препоръки	14
2.	Нагласи на потребителите към услугите за граждани на електронното управление в Европа	14
2.1.	Резултати	15
2.2.	Удовлетвореност и очаквания	16
3.	Развитие на е-управлението в градове на държави членки на ЕС. Промяна на отношението на правителството към гражданите	17
3.1.	Контекст	17
3.2.	Анализ на резултатите	19
IV.	Доклади от изследователски проекти	21
1.	EUROSHIP Работен документ No 12 от февруари 2022 г.	21
1.1.	Предмет	21

1.2. Констатации.....	21
V. Документи на управлението	23
1. Заключение на управителния съвет на Плана за действие за електронно управление относно новата политика за цифрово управление в светлината на цифровото десетилетие	23
1.1. Прозрачност.....	25
1.2. Ангажираност.....	25
1.3. Уважение	26
1.4. Е-управление	26
1.5. Персонализиране	27
1.6. Включване и достъпност	27
1.7. Иновации.....	28

Последни изследвания на услугите, предоставяни от електронно правителство

I. В глобален мащаб

1. Проучване на електронното правителство за 2022 г. на Организацията на обединените нации (ООН)¹

Проучването на Организацията на обединените нации (ООН) за електронното управление за 2022 г. е дванадесето по ред и включва анализ на данни в глобален и регионален контекст, както и проучване на развитието на местното електронно управление. Всички 193 държави-членки на ООН са класирани по степен на развитие на електронното си правителство чрез **Индекса за развитие на електронното правителство (EGDI)**. Първото издание е от 2003 г. и индексът се публикува ежегодно, а след 2008 г. на всеки две години.

1.1. Методология на проучването

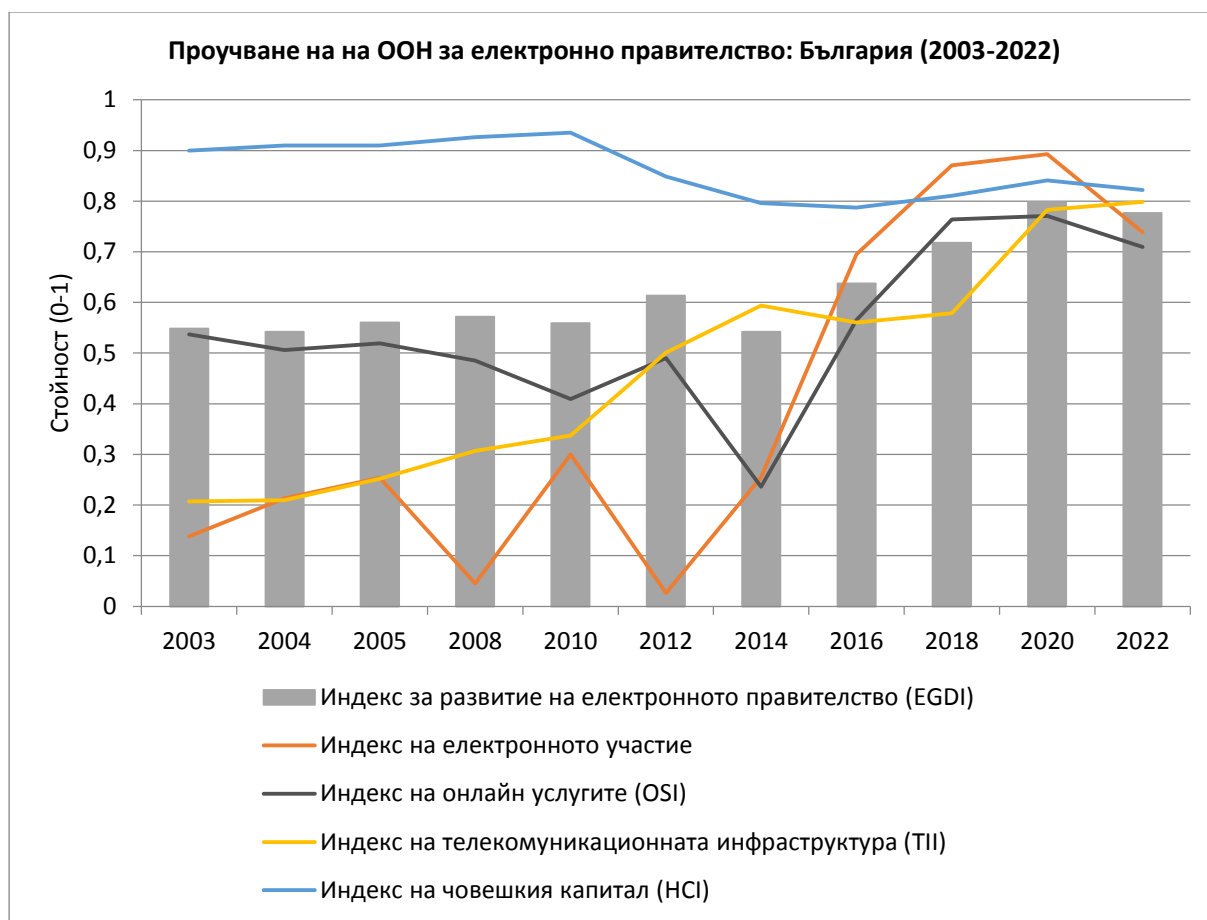
Методологията за събиране и оценка на данни за развитието на електронното управление включва три измерения, които позволяват на хората да се възползват от онлайн услуги и информация: адекватност на телекомуникационната инфраструктура (ТИ индекс), способност на човешките ресурси да използват ИКТ (НСИ индекс) и наличие на онлайн услуги (ОСИ индекс). Измерва се също и доколко държавните институции са ефективни във включването на обществото в процеса на формиране на политики.

1.2. Резултати

Според данните в доклада за 2022 г., глобалната средна стойност на Индекса за развитие на електронното правителство бележи леко повишение от 0,5988 през 2020 г. до 0,6102 през 2022 г., което до голяма степен се дължи на напредъка, постигнат в укрепване на телекомуникационната инфраструктура. Европа остава лидер в развитието на електронното правителство със средна стойност на индекса от 0,8305. Изследването показва, че цифровите технологии са изиграли ключова роля за справяне с предизвикателствата на глобалната здравна криза и при осигуряване на основни обществени услуги във време на нарастваща изолация, несигурност и уязвимост.

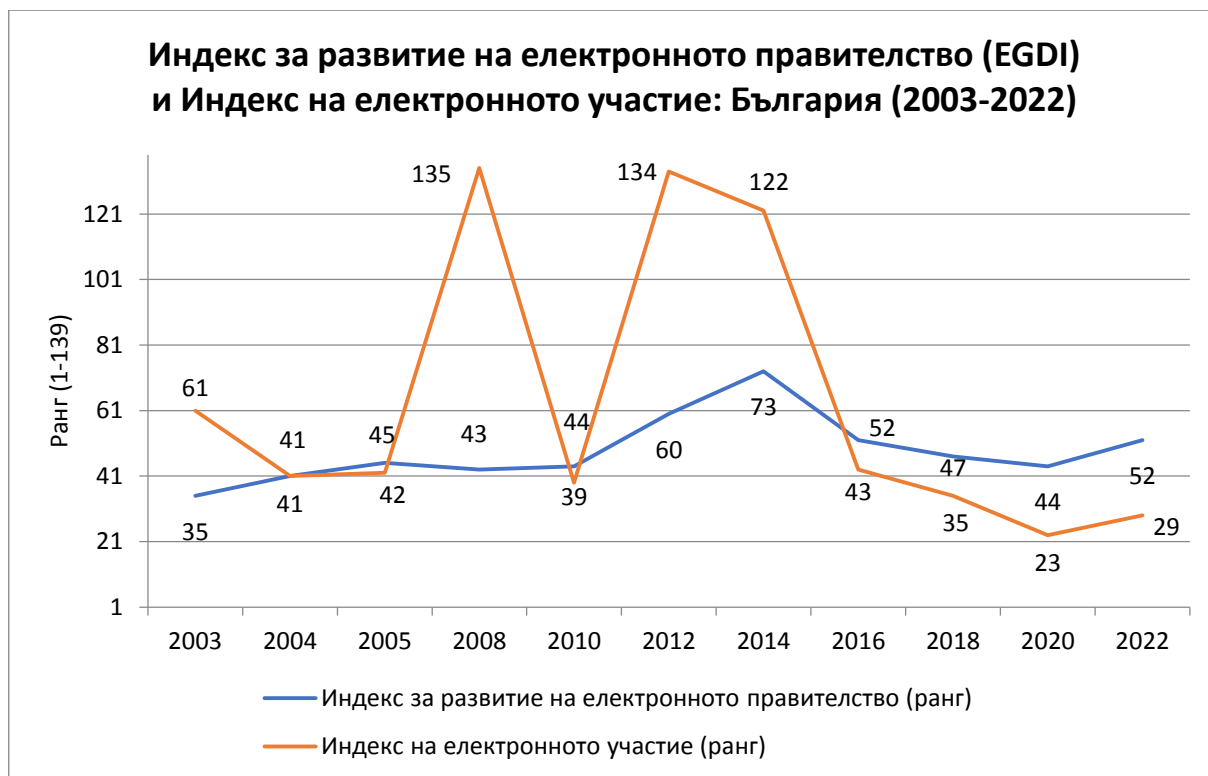
¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

1.3 Позициите на България



Източник: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/26-Bulgaria/dataYear/2022>

През 2022 г. България заема 52-ро място сред 193 държави по Индекса за развитие на електронното правителство (слиза надолу в класацията с 8 позиции спрямо предишното изследване през 2020 г. и остава малко под средната стойност за Европа), но остава в категорията страни с много висока степен на развитие на електронно управление заедно със страните от европейската регионална група (Словакия, Унгария, Румъния, Украйна и Беларус). България е сред страните, за които е посочено, че високите нива на индекса за развитие на електронното правителство (EGDI) до голяма степен произтичат от високите нива на индекса на телекомуникационната инфраструктура (ТII) и индекс на човешкия капитал (HCI), но трябва да бъде насочено повече вниманието към подобряване на онлайн услугите. При Индекса за електронно участие също се наблюдава тенденция на лек спад като след осезателния напредък, отчетен през 2020 г. когато страната ни достига 23^{то} място, през 2022 г. тя пада с 6 позиции и заема 29^{то} място сред 193 държави.



Източник: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/26-Bulgaria/dataYear/2022>

II. В Европа

1. Годишен доклад за Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI), 2022 г.

Европейската комисия следи напредъка на държавите членки в областта на цифровите технологии и публикува годишни доклади за индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) от 2014 г. Докладите включват профили на отделните държави, които помагат на държавите членки да идентифицират областите, в които са необходими приоритетни действия, както и тематични глави, в които се предоставя анализ на равнище ЕС в ключови области на цифровата политика. В индекса DESI се прави класация на държавите членки според тяхното равнище на цифровизация и се анализира техният относителен напредък през последните пет години.

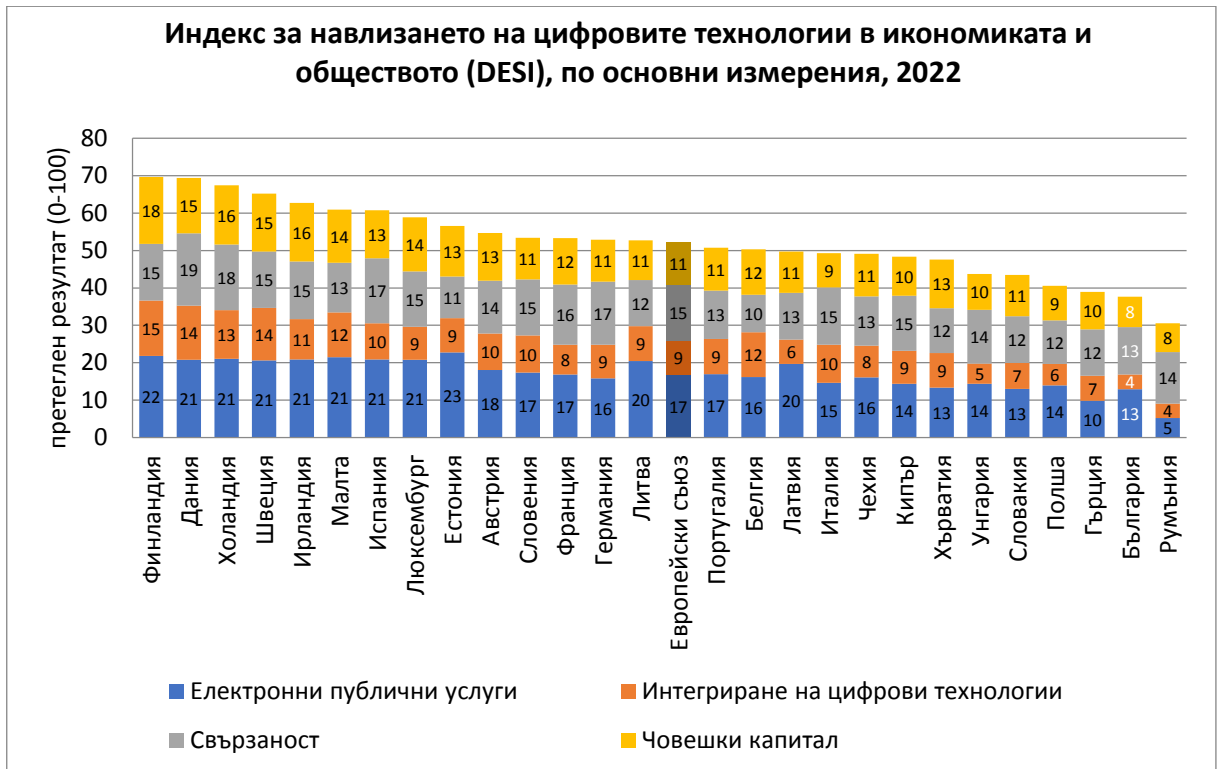
1.1. Методология на проучването

Общият индекс на навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото се изчислява като среднопретеглена стойност на четири основни измерения: интегриране на цифрови технологии, свързаност, човешки капитал и

електронни публични услуги. Според данните в доклада за 2022 г., цифровизацията в Европейския съюз е неравномерна, въпреки че има признаци за сближаване. При водещите държави не се наблюдава промяна в стойностите на индекса, но значителна група държави членки се намират около средните стойности за ЕС.

1.2. Резултати

Финландия, Дания, Холандия и Швеция имат най-напредналите цифрови икономики в ЕС, следвани от Ирландия, Малта и Испания. Румъния, България и Гърция имат най-ниски резултати по индекса DESI.

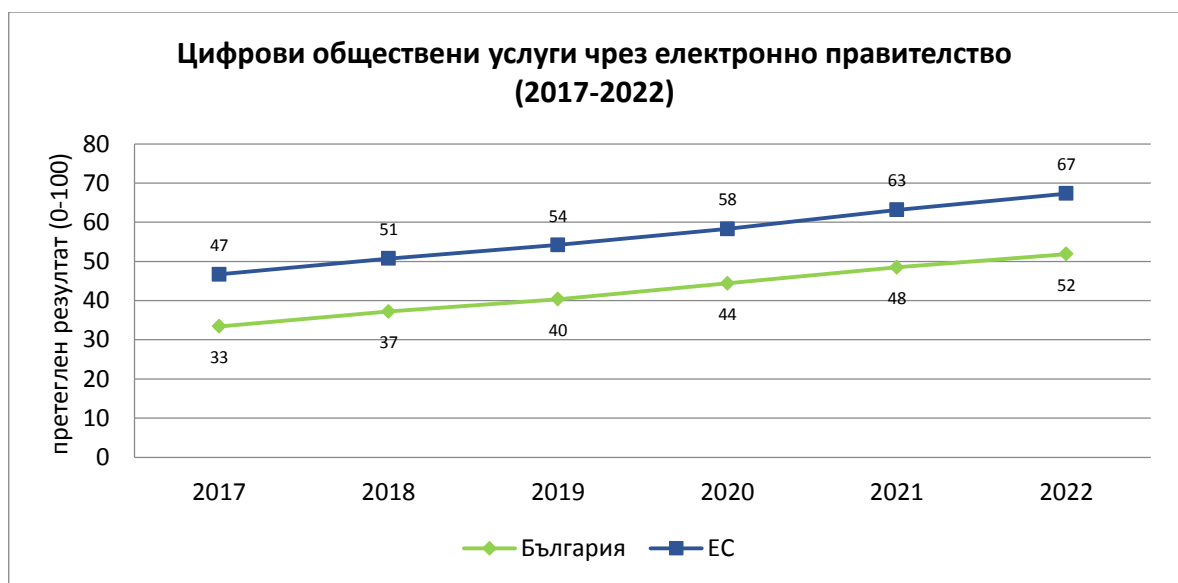


Източник: European Commission, Digital Scoreboard <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/#download>

През 2022 г. България заема 26^{то} място сред 27^{те} държави членки по отношение на Индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, което е под средните стойности за ЕС. Страната ни остава в категорията „догонващи страни“ със средно годишно нарастване през последните пет години от около 9%. В доклада се посочва, че този темп на растеж не е достатъчен, за да може да се изравни с останалите държави членки. Посочено е, че по компонент „Човешки капитал“ България е в редиците на изоставащите (заедно с Румъния), докато Холандия и Финландия са водещи в ЕС. Едва 8 % от българите притежават цифрови умения над основните, което е над 3 пъти по-ниско от средната стойност за ЕС (54%). Изключително амбициозна

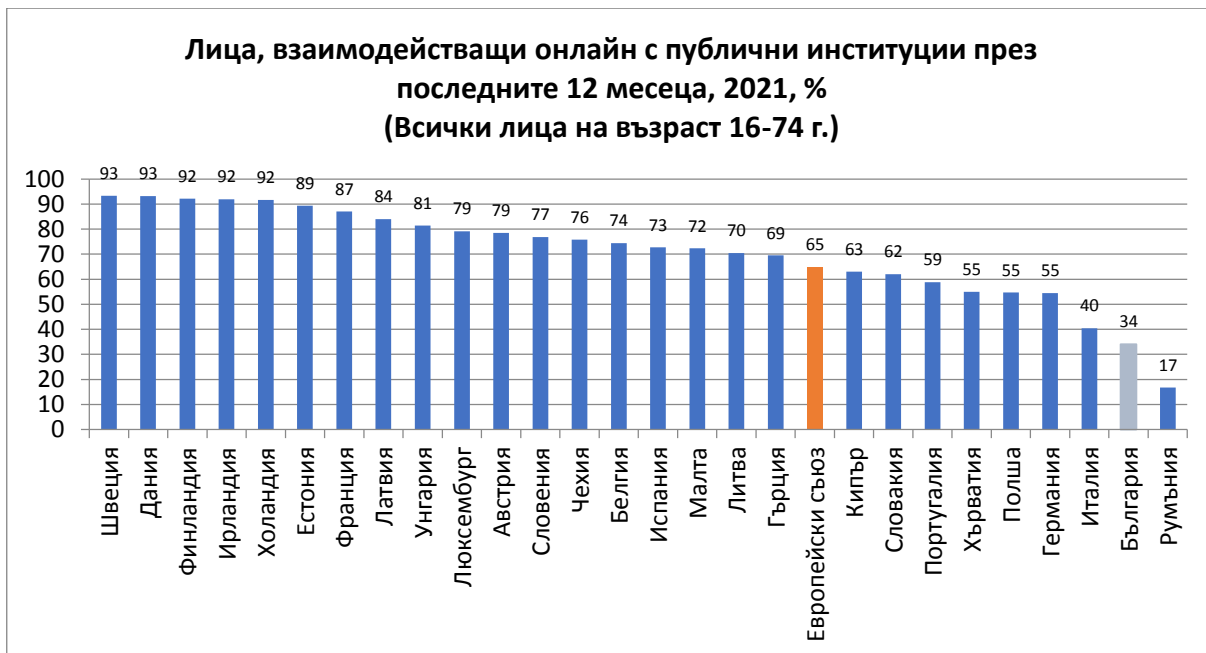
изглежда поставената цел до 2030 г. на Пътя към цифровото десетилетие - най-малко 80% от гражданите да имат поне основни цифрови умения.

По компонент „Свързаност“ през 2021 г. България изостава по отношение на разпространението на фиксиран широколентов достъп до интернет, въпреки че надхвърля средната стойност за ЕС по отношение както на покритието с високоскоростен широколентов достъп от следващо поколение, така и на покритието на фиксираните мрежи с много голям капацитет. По компонент „Интегриране на цифрови технологии“ възприемането на компютърните услуги в облак, изкуствения интелект и големите данни от страна на предприятията у нас са сред най-ниските в ЕС. По компонент „Електронни публични услуги“ България се нарежда на 25^{то} място в ЕС със стойност над 20% по-ниска от средната Съюза.



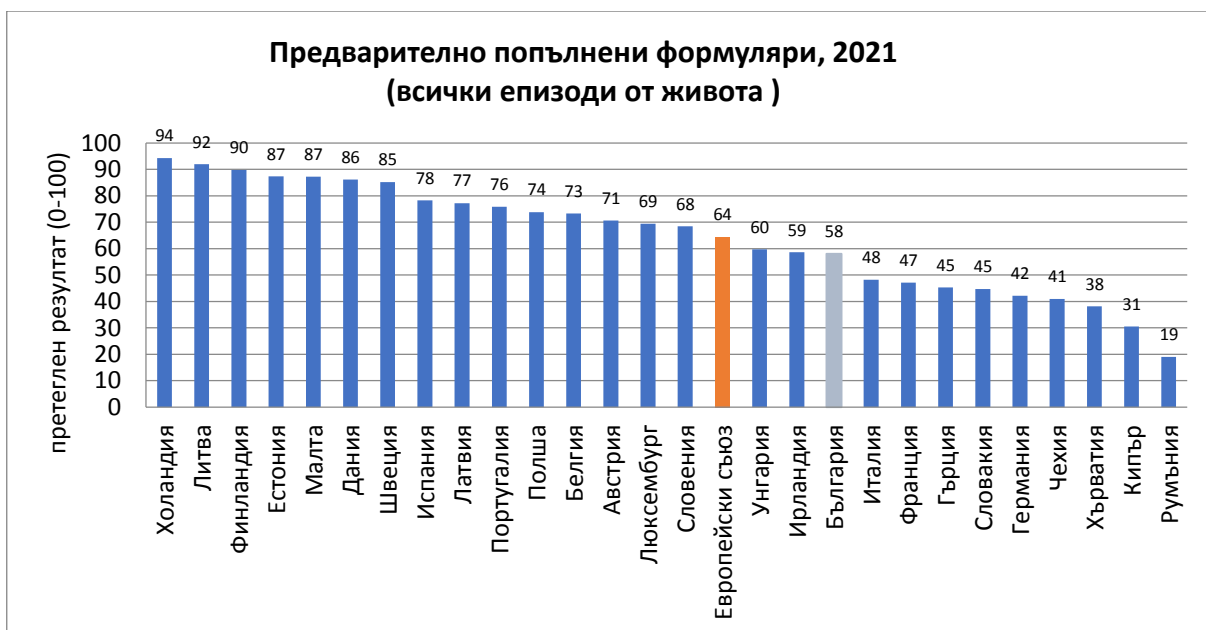
Източник: *European Commission, Digital Scoreboard*

Едва 34 % от потребителите на интернет у нас са потребители на електронно правителство (получават информация от уебсайтове на публични институции, изтеглят официални формуляри, изпращат попълнени формуляри). Това е почти 2 пъти по-нисък дял от средния за ЕС. В доклада се констатира, че разделението градски центрове – селски райони в използването на интернет е особено видимо в България, Гърция и Португалия (където домакинствата в селските райони регистрират значително по-ниски стойности).



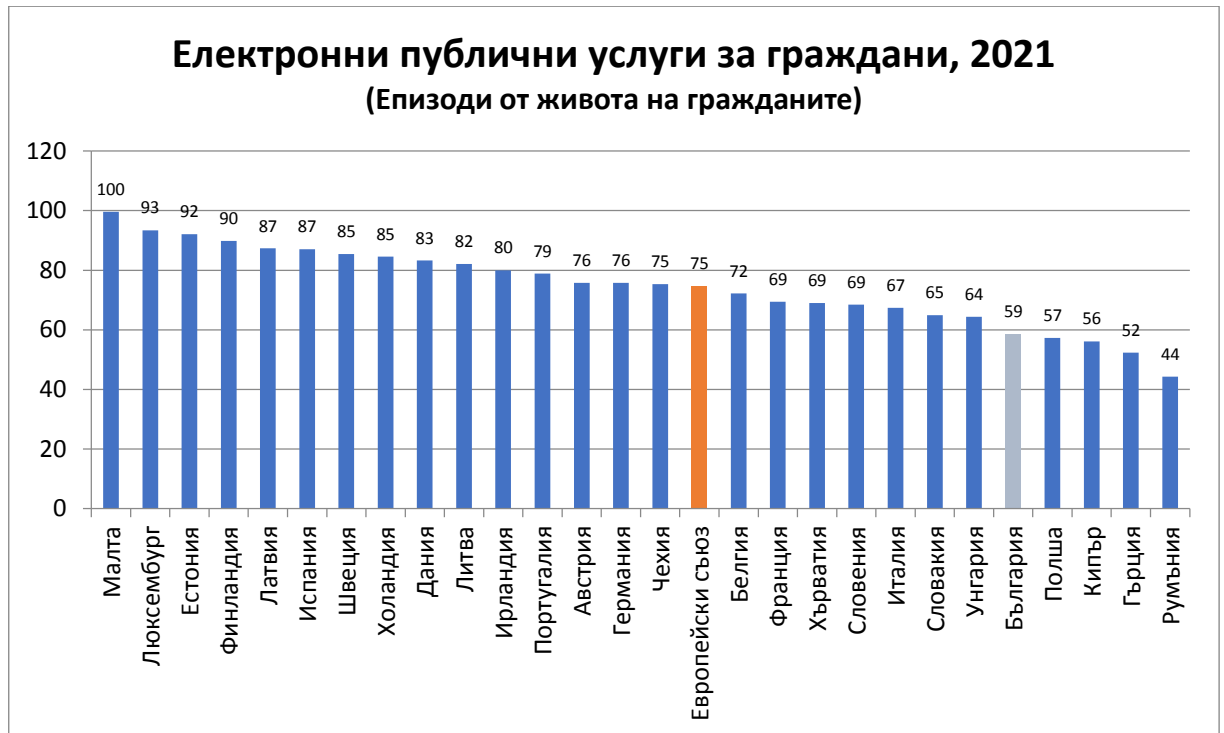
Източник: European Commission, Digital Scoreboard, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/#download

Резултатът на България за степента, в която данните, които вече са известни на публичните администрации, са предварително попълнени във формулярите, представени на потребителя, е под средната стойност за ЕС – 58 точки при 64 точки средно за ЕС.



Източник: European Commission, Digital Scoreboard, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/#download

Под средното равнище за ЕС се нарежда България и по отношение на цифровите обществени услуги, достъпни за гражданите. Показателят измерва степента, в която дадена услуга или информация за услуга за граждани се предоставя онлайн и чрез портал.



Източник: European Commission, Digital Scoreboard, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/#download

2. Специално издание на Евробарометър 518: Цифрови права и принципи

През март 2021 г. Европейската комисия публикува съобщение относно „Цифров компас: Европейският път за цифровото десетилетие“, с което очерта целите за постигане на „ориентирано към човека, устойчиво и по-проспериращо цифрово бъдеще за Европа до 2030 г.“ Беше обявено и предложението за Декларация за цифровите права и принципи, с която да се определи европейски път за цифровия преход, основан на провеждане на широки обществени консултации и мероприятия по набор от цифрови принципи. Целта на консултациите и на това издание на Евробарометър е да бъдат огласени гледните точки на гражданите на ЕС, които да помогнат за формулиране на европейските цифрови принципи.

2.1. Резултати

В седем от държавите-членки на ЕС повече от девет на всеки десет анкетирани посочват, че цифровите инструменти и интернет ще бъдат важни в живота им до 2030 г., като най-високи проценти са регистрирани във Финландия (95%), Холандия (95%) и Швеция (94%), а най-ниски в Румъния (61%), Австрия (72%) и България (74%).

Голям брой от анкетираните граждани на ЕС не са наясно, че права като **свобода на изразяване, неприкосновеност на личния живот или недискриминация трябва да се зачитат и онлайн**. Повече от половината от анкетираните обаче са посочили, че не са знаели, че правата, които важат офлайн, трябва да се спазват онлайн: в България (64%), Италия (61%) и Румъния (58%). В седем други държави-членки на ЕС повече от 40% от анкетираните не са наясно. Тези страни са Австрия (47%), Унгария (46%), Словакия (44%), Полша (43%), Гърция (41%), Испания и Хърватия (и двете по 40%).

Около половината от анкетираните смятат, че ЕС защитава добре правата им в **онлайн средата**. Но на национално ниво съществуват значителни различия. В 15 държави членки на ЕС повече от половината от анкетираните посочват, че ЕС защитава добре техните права в онлайн среда. Най-склонни да посочат това са анкетираните в Малта и Ирландия (и двете по 73%), Люксембург (70%), Полша, Унгария и Дания (всичките по 65%). Анкетираните са най-малко склонни да мислят така във Франция (38%), Гърция (39%), Испания и България (и двете по 40%).

В шест държави-членки на ЕС над една трета от анкетираните смятат за много полезно да знаят повече за правата си в онлайн средата, най-вече в Кипър (49%), Малта (41%) и България (40%). Най-малко вероятно е анкетираните да смятат това за много полезно в Унгария (17%), Полша и Словакия (20%) и Дания (21%).

Голямо мнозинство от респондентите смятат, че е **полезно Европейската комисия да определи и насърчи обща европейска визия за цифровите права и принципи**. Близко половината (48%) от анкетираните в Кипър смятат, че е много полезно Европейската комисия да дефинира и насърчи обща европейска визия за цифровите права и принципи, следвани от Холандия и Ирландия (и двете по 42%) и

България (40 %). Най-малко склонни да мислят по този начин са анкетираните в Португалия (17%), Естония (20%) и Румъния (21%). Повече от един на всеки десет анкетирани посочват, че не знаят - в Естония (15%), Литва (14%) и България (12%).

2.2. Препоръки

Комбинацията от констатации дотук показва, че е необходимо гражданите на ЕС да се информират по-добре за своите права в онлайн средата. Това е потвърдено и от повече от три четвърти от анкетираните (76%), които намират това за полезно. Респондентите са на мнение, че да има принципи за защита на децата в онлайн среда, гарантирането на поверителност на комуникациите и на безопасна и надеждна онлайн среда (в която хората са защитени от киберпрестъпления и незаконно съдържание и стоки) са най-важните елементи, които трябва да бъдат включени в списъка с Европейските цифрови принципи.

III. Тематични изследвания

1. Цифровото разделение и е-управлението в европейските икономики²

Изследването е с акцент върху цифровото разделение при приемането на електронно правителство в държавите от Европейския съюз. Въз основа на статистически данни на Евростат за информационното общество, моделите за приемане на електронно управление се различават не само между държавите, но и от гледна точка на цифровото разделение.

1.1. Резултати

В някои държави резултатите са съответни на очакванията – по-голяма е вероятността младежите да приемат нови технологии (Словакия, Словения и Естония за получаване на информация от правителствени уебсайтове). В други държави обаче водещи са по-възрастните при ползването на услугите на електронното правителство (Ирландия, Люксембург и Португалия за получаване на информация от правителствени уебсайтове).

Докато интернет се използва от всички или почти всички граждани на възраст от 25 до 34 години, процентът на потребителите в по-високата възраст в много европейски страни е значително по-нисък. Например в България едва 21% от граждани на възраст между 64 и 75 години са използвали интернет през 2019 г., а в Гърция 29% процента. Резултатите от изследването сочат три категории фактори според значението им за младите и по-възрастните:

- Различни фактори при младите и по-възрастните: пол, размер на домакинството и гъстота на населението. Въпреки че е по-вероятно

² Valerija Botrić & Ljiljana Božić

жените да не приемат услугите на електронното правителство (сред по-възрастното население), такъв ефект не се наблюдава при младите. Изчисленията за 2017 г. сочат, че по-младите жени са малко по-склонни да възприемат услугите на електронното правителство. Вероятността при по-възрастното население традиционното разделение на ролите в домакинството все още да доминира, подобни модели не се откриват сред младото население. Интересно е факта, че за младежите, живеещи в малки домакинства, е по-малко вероятно да не приемат услугите на електронното правителство. Това може да е в противоречие с описателните резултати, показващи, че голяма част от младежите разчитат на други, за да се ангажират активно в използването на услуги на електронното правителство.

Въпреки това, проучването показва сегментиране сред младите хора по отношение използването на услугите на електронното правителство. Това може да се дължи на факта, че е по-вероятно живеещите в големи домакинства да разчитат на други за изпълнението на тези задачи, докато живеещите в малки домакинства (до 2 човека) е по-вероятно да възприемат услугите на електронното правителство. По отношение на гъстотата на населението в определен район, по-възрастните хора са по-склонни да възприемат услугите на електронното правителство, особено в слабо населените райони. По-младите хора, живеещи в гъсто населени райони, са по-склонни да възприемат услугите на електронното правителство, съответства на очакванията.

- Сходни фактори, но с различен ефекти за младите и по-възрастните: образованието. При по-възрастното население за хората с по-ниско образование е по-малко вероятно да използват услугите на електронното правителство. Тези резултати произтичат от факта, че по-възрастното население в по-голяма степен смята, че няма необходимите умения да възприеме услугите на електронното правителство, тъй като за тях формалното образование не е включвало информационни технологии. При по-младото население се наблюдава очаквания ефект – колкото по-високо е образованието, толкова по-малка е вероятността да не се приемат услугите на електронното правителство.
- Подобни ефекти: Икономическата активност има еднакъв очакван ефект за младите и по-възрастните макар да изглежда относително позитивна при по-възрастните. Устойчивостта на пазара на труда за по-възрастните е в положителна връзка с приемането на услугите на

електронното правителство. По-конкретно, безработните и неактивните е по-вероятно да не приемат електронното правителство.

1.2. Препоръки

Аргументът, че трябва да се обърне специално внимание на по-възрастното население в слабо населените райони – се потвърждава и на ниво ЕС, дори след като се вземат предвид различните етапи на развитие и навлизане на интернет в Европа. Това означава, че действията за предотвратяване на изключването на по-възрастното население в слабо населените райони трябва да бъдат съвместни усилия на ЕС, за да се предотврати рискът от по-нататъшно увеличаване на разликите. Недостигът на умения при по-възрастното население се явява важен възпиращ фактор за приемането на електронно правителство независимо от формалното образователно ниво. Това предполага, че е добре да се разработят специализирани учебни възможности за по-възрастните граждани на ЕС.

Изследването отправя следните препоръки: Програмите за обучение, предназначени да подобрят ИКТ уменията на по-възрастното население, могат да помогнат в преодоляването на опасенията, свързани с новите технологии. Правителствените агенции трябва да проектират обществени административни услуги, които са съобразени с по-възрастните граждани. Изследването също така е установило, че сред по-възрастното население е по-малка вероятността жените да възприемат услугите на електронното правителство. Следователно, трябва да се положат допълнителни усилия за насърчаване на включването на по-възрастните жени в учебни дейности. Правителствените агенции трябва да насочат специално разработени кампании за насърчаване използването на електронни услуги от по-възрастните жени. Необходими са и допълнителни усилия за популяризиране на услугите на електронното управление и ползите от тяхното използване, особено в изоставащите страни.

2. Нагласи на потребителите към услугите за граждани на електронното управление в Европа³

През 2005 г. проектът eUSER прави проучване, обхващащо около 10 000 домакинства в 10 държави членки на Европейския съюз. Целта на въпросника е да проучи потребителското поведение на гражданите и тяхното отношение към публичните услуги и по-специално ролята на е-услугите в този контекст. Изследването разглежда използването на тези услуги и потенциалното им бъдеще, електронното управление, бариерите пред и опита в използването на е-правителството, социално-

³ Нагласите на гражданите на ЕС към цифровизацията и използването на цифрови публични услуги: Доказателства от Евробарометър и eGovernment Benchmark

икономическите характеристики на потребителите на цифрови услуги и услуги на гише, на хартия.

2.1. Резултати

Резултатите показват, че контактът лице в лице все още е най-важният начин за комуникация с администрацията в Европа — 81% от всички граждани, които са се свързали с нея през последната година, са го направили лично, макар и не единствено. Въпреки това, в някои държави телефонията и пощата имат превес пред гишето (във Великобритания - 74% по телефона и само 51% лице в лице). В изследваните държави (изброени по-долу) около 11% от възрастното население е използвало Интернет за достъп до публични услуги, а през последната година броят им е нараснал до 20%. Според резултатите потенциалното търсене на е-услуги расте при 50% от потребителите на публични услуги. Една четвърт от индивидуалните потребители на е-услуги са действали като посредници за членове на семейството или приятели, а друга една четвърт - от името на работодател. Повечето бариери, които потребителите очакват да срещнат при е-плащане, са свързани с усещането, че лице в лице е по-сигурно, а страхът от злоупотреба с поверителността на данните оказва сериозно влияние. Въпреки това, след като гражданите са използвали е-услуги веднъж, бариерите изглеждат по-малко, макар и да остават важни. Те са свързани най-вече с въпроси, останали без отговор или с нерешени проблеми.

Според проучването най-трудни за използване са е-публични услуги, свързани с трансфер на финансови средства от рода на плащане на данъци и получаване на социални помощи. Сред държавите, в които е направено изследването (Дания, Франция, Германия, Ирландия, Италия, Великобритания, Чешка Република, Унгария, Полша, Словения), Дания има по най-лесните за използване е-административни услуги вследствие на комбинация от добър дизайн и/или добре подготвени потребители.

Като цяло ИКТ каналите предоставят достъп до около 20% от всички контакти с правителството, 17% от които през интернет или електронна поща и 3% чрез услуга за кратки съобщения (SMS). Използването на ИКТ за контакт с институциите е най-високо в Дания, но като цяло по-старите държави-членки, с изключение на Германия и Италия, показват по-високо използване на ИКТ в сравнение с новите. От новите държави-членки в извадката Словения използва ИКТ в най-голяма степен, приблизително на същото ниво като Германия.

Търсенето на е-услуги е в наръсваща прогресия - 47% от хората заявяват намерение да използват услугите на е-правителство в бъдеще. Дания води и по този показател, а на дъното е Унгария. Германия също е сред изоставащите държави. Най-голямо търсене има по отношение на е-комуникационни услуги, а най-слабо за финансови трансакции.

Половината от потребителите на е-административни услуги ги използват от името и на своето семейство, както и като представители на работодател. Смята се, че това е

свързано с тенденцията на застаряване на населението на Европа. Ирландия води по използване на е-услуги от името на семейството, а Германия – като част от работните задължения. При новите държави членки има по-висок дял на използване на услугите е-правителство от името на други, което вероятно се дължи на по-големите проблеми с достъпа до тях и по-ниските цифрови умения в тези страни.

По отношение на бариерите при използването на е-услуги, датските и словенските потребители са най-малко склонни да очакват проблеми, докато в Чехия и Италия наблюдаваме обратната ситуация. В тези две държави, също и в Полша, най-силно се подчертава нуждата от личен контакт. Във Великобритания, Ирландия и Унгария страхът от злоупотреби с данните онлайн е най-голям. Но след първото използване на тези услуги много по-малко потребители – между 17% и 34% - докладват за проблеми в сравнение с предварителните негативни очаквания – между 25% и 58%.

От гледна точка на удовлетвореност от е-услугата на първо място е Дания, а Великобритания остава последна. По отношение на начина, по който се извършват е-услугите, в Италия най-разпространена е комбинацията за достъп с потребителско име и парола, а в Полша и Чехия това е най-малко разпространеният начин. Там се инвестира в създаването и използването на специални „смайт карти“. В Словения и Дания се използва електронен подпис.

Половината от потребителите на е-административни услуги ги използват от името и на своето семейство, както и като представители на работодател. Смята се, че това е свързано с тенденцията на застаряване на населението на Европа. Ирландия води по използване на е-услуги от името на семейството, а Германия – като част от работните задължения. При новите държави членки има по-висок дял на използване на услугите е-правителство от името на други, което вероятно се дължи на по-големите проблеми с достъпа до тях и по-ниските цифрови умения в тези страни.

2.2. Удовлетвореност и очаквания

По отношение на бариерите при използването на е-услуги, датските и словенските потребители са най-малко склонни да очакват проблеми, докато в Чехия и Италия наблюдаваме обратната ситуация. В тези две държави, също и в Полша, най-силно се подчертава нуждата от личен контакт. Във Великобритания, Ирландия и Унгария страхът от злоупотреби с данните онлайн е най-голям. Но след първото използване на тези услуги много по-малко потребители – между 17% и 34% - докладват за проблеми в сравнение с предварителните негативни очаквания – между 25% и 58%.

От гледна точка на удовлетвореност от е-услугата на първо място е Дания, а Великобритания остава последна. По отношение на начина, по който се извършват е-услугите, в Италия най-разпространена е комбинацията за достъп с потребителско име и парола, а в Полша и Чехия това е най-малко разпространеният начин. Там се

инвестира в създаването и използването на специални „смайт карти“. В Словения и Дания се използва електронен подпис.

3. Развитие на е-управлението в градове на държави членки на ЕС. Промяна на отношението на правителството към гражданите

В документа е направено сравнение между различни европейски градове на държави членки на ЕС, които са въвели електронни административни услуги. Представени са нови емпирични доказателства за естеството на инициативите за електронно управление в тридесет и пет града с над 500 000 жители в дванадесет европейски държави, които представляват около 80% от населението на ЕС. Констатациите от този документ могат да бъдат от общ интерес, особено за градовете, които се интересуват на какво ниво са в предоставянето на електронни услуги спрямо останалите европейски градове. Проучването е с фокус едновременно върху електронните услуги и електронната демокрация. Разгледани са уебсайтовете на тридесет и пет града, включително някои от най-големите в ЕС, всички национални столици и други градове с високо административно значение на ниво държава на територията на Австрия, Белгия, Франция, Германия, Гърция, Ирландия, Италия, Люксембург, Холандия, Португалия, Испания и Обединеното кралство. 67 услуги, предоставяни по Интернет, са идентифицирани и групирани според класификацията на местните обществени услуги, заедно с 66 функции за електронна демокрация.

В изследването се посочва, че развитието на електронното правителство има за цел да засили демокрацията и прозрачността, които гарантират правото на гражданите на информация и зачитане на нуждите им. Авторите разглеждат контекста, в който се развиват инициативите за електронно управление и анализират приноса към измерване развитието и класификацията на интернет страници на разглежданите градове.

3.1. Контекст

Електронното управление наследява политиките за административна реформа, вдъхновени от реформите, прилагани в целия ЕС през последните двадесет години. Освен това реформите в управлението, извършени в цяла Европа, са важен фактор, който трябва да се вземе предвид, когато се анализира и сравнява развитието на електронното управление в страните от ЕС. В изследването авторите открояват четири модела на публична администрация: германски, южноевропейски, англосаксонски и четвърта група, включваща скандинавските страни и Нидерландия, считана за смесена форма на англосаксонския и германския тип.

Авторите посочват, че инициативите за електронно управление са се превърнали бързо в развиваща се област на емпирично изследване. Идентифицирани са 2 типа модели според организацията на техните уебсайтове:

- Ако един град поддържа традиционната бюрократична организация на своя уебсайт, той е административно ориентиран. Информацията е организирана основно според административната структура на управлението и не отразява съществено преосмисляне на бюрократичния процес.
- Градове, които преминават от бюрократичния модел към този на електронното управление, организират своите уебсайтове по различен начин - те са склонни да използват два общи подхода, обикновено наричани "портал от дизайнерски тип":
 - a. Първият е „информационно-ориентираният“ подход, който прилага концепцията за „услуга на едно гише“, като предлага огромно количество съдържание на началната си страница, включително градския бюджет, демографските данни, календар на местните дейности, основни туристически атракции, официални контакти, съобщения за пресата и възможности за работа
 - b. Вторият е „ориентиран към потребителя“, чийто дизайн отива една стъпка по-напред чрез категоризиране на информацията и услугите в мрежата според нуждите на различните потребителски групи.

Авторите разглеждат и други модели като този на Уимър⁴, който определя е-услугите като информация, комуникация и трансакция, както и модела, представен от Уест⁵ който посочва, че в някои отношения електронното управление има потенциала да трансформира предоставянето на услуги, както и нагласите на гражданите.

Изследването идентифицира четири или пет-етапен модел на електронно управление, който разграничава къде се намират различните държавни организации по пътя си към трансформация:

- (1) тип информационно табло
- (2) етап на частично предоставяне на услугата
- (3) етап, в който на портала могат да се изпълняват цялостни услуги
- (4) безпроблемен етап с пълна интеграция на електронните услуги и
- (5) етап на интерактивна демокрация.

Последният етап е ориентир в прехода от електронно управление към електронно управление с въведени инструменти за електронна демокрация. Етап 1 е най-основната форма на електронно управление, при което на уебсайта се публикуват само

⁴ Wimmer (2003)

⁵ West (2004)

информация или данни, които могат да бъдат използвани от потребителите. Етап 2 е двупосочна комуникация. При него правителството включва системи за електронна поща и технологии за пренос на информация и данни в своите уебсайтове. В етап 3 правителството позволява онлайн услуги и финансови транзакции за подновяване на лицензи, плащане на глоби и кандидатстване за финансова помощ чрез пълна замяна на държавните служители. На Етап 4 правителството се опитва да интегрира различни правителствени услуги вертикално (междуправителствена интеграция) и хоризонтално (вътрешноправителствена интеграция), за да повиши ефективността и удобството за потребителите. Етап 5 включва насърчаване на уеб-базирано политическо участие, при което правителствените уебсайтове включват инструменти за електронно управление от рода на електронно гласуване и електронна демокрация.

Авторите са идентифицирали следните измерения на електронно управление:

Електронни услуги: Този термин описва използването на електронното предоставяне на правителствена информация, програми, стратегии и услуги. Те са достъпни онлайн 24/7. В много случаи това представлява модернизирани дизайн на уебсайт, но не включва непременно преработен код. Електронните услуги подчертават иновативното участие на гражданите като клиенти. Подходът към електронното управление е свързан с електронните услуги и включва малко повече от събиране на информация, изтегляне на файлове или извършване на онлайн транзакции.

Електронна демокрация: Това се отнася до дейности, които увеличават участието на гражданите, включително виртуални срещи, открити срещи, кибер-кампании, анкети за обратна връзка, обществени проучвания.

Е-услуги: до каква степен местните власти са развили присъствието си онлайн.

Е-демокрация: предоставя информация за кметската управа, изборите и финансовите отчети. Под електронна демокрация се има предвид използването на интернет и свързаните с него технологии за улесняване на ангажираността на гражданите в политиките.

3.2. Анализ на резултатите

В документа се посочва, че почти всички градски управи са приложили инициативи за електронно управление, макар и с различна степен на развитие. Анализ на уебсайтовете показва, че най-разпространената услуга, която се прилага в 85,7% от градовете, е плащането на общински данък.

С най-нисък процент са услугите, ориентирани към гражданите - тази категория обхваща услуги като плащане на бизнес тарифи, загубено имущество, докладване на авария на улицата и плащане на данъци. Гражданинът може да попълни формуляра с данни, свързани с исканата услуга, и да го изпрати по електронен път. Авторите подчертават, че онлайн достъпът има предимства, които е невъзможно да се

възпроизведат офлайн, като достъпност 24/7. Може би поради това някои уебсайтове включват под етикета „Онлайн услуги“, услуги, при които е разрешено само ограничено взаимодействие, като изтегляне на формуляри или инструкции и насоки за попълване на приложения.

Въз основа на резултатите са разграничени следните групи градове:

- такива, в които повечето услуги са включени в категориите за взаимодействие и транзакция (резултат за електронни услуги > 35%): Виена, Щутгарт, Бирмингам, Мюнхен, Сарагоса, Есен, Барселона и Шефилд. В тази категория попадат в почти всички градове най-голям брой услуги, предоставени чрез Интернет
- в които съответен брой услуги са включени в категориите за взаимодействие и транзакция ($35\% \geq$ е-услуги резултат > 26%): Лондон, Дъблин, Кардиф, Генуа, Кьолн, Валенсия, Глазгоу, Единбург, Амстердам, Берлин, Мадрид и Люксембург
- в които основна част е само предоставянето на информация, въпреки че има и предоставяне на някои услуги ($26 \geq$ е-услуги резултат > 20%): Лийдс, Севиля, Хамбург, Брюксел, Франкфурт и Рим
- в които има най-ниско ниво на услуги, обозначени като взаимодействие ($20\% >$ е-услуги резултат): Белфаст, Лисабон, Лион, Марсилия, Неапол, Милано, Париж, Палермо.

В измерението показателя „диалог с гражданите“ туристическата информация и дневният ред на града се намират в 70 % от изследваните страници. За разлика от това, само около 60% предлагат информация за имейл на членовете на управата и по-малко от 50% имейл или телефон на тези членове. Като заключение авторите посочват, че местните власти използват своите уебсайтове главно като начин за разпространение на доклади, публикации, бюлетини, правила, процедури и друга информация за правителствени решения, което ги прави лесно достъпни за онлайн общността.

Финансовите доклади представляват един от най-важните компоненти на публичната отчетност. Разкриването на финансовата информация се изисква по закон във всяка държава, но е слабо развито във всички градове. Бюджетна информация се разкрива на по-малко от 50% от уебсайтовете, въпреки че всички градове трябва да публикуват тази информация.

Разглеждани цялостно през всички аспекти на електронната демокрация, в първата група от девет града с общ резултат над 50% попадат Глазгоу, Единбург, Дъблин, Амстердам, Лондон, Барселона, Лийдс, Бирмингам и Шефилд. Всички те са англосаксонски градове, а към тях се прибавят Амстердам и Барселона. Тези градове са разработили уеб сайтове с повече чувствителност към нуждите на гражданите и тяхната

ангажираност в държавните дела. Втората група от четиринадесет града с резултати над 30% включва Берлин, Виена, Есен, Мадрид, Люксембург, Милано, Мюнхен, Франкфурт, Щутгарт, Палермо, Кардиф, Кьолн, Париж и Лисабон. Тази група се състои от градове с ниска степен на финансова отчетност. В нея попадат най-много германски градове и Виена. И накрая, третата група от дванадесет града с резултати под 30%, се състои от останалите континентални градове в ЕС със слабо развитие във всички аспекти на измерението на електронната демокрация.

Резултатите показват, че измерението на електронната демокрация на електронното правителство се вписва по-добре в англосаксонския и скандинавския стил на публична администрация – Барселона е изключение – по-загрижена за нуждите на клиентите, отколкото в европейския континентален бюрократичен стил, основан на административни закони и правни процедури.

IV. Доклади от изследователски проекти

1. EUROSHIP⁶ Работен документ No 12 от февруари 2022 г.⁷

Работните документи на EUROSHIP са резултат от проекта EUROSHIP⁸. Те са редактирани от координатора на проекта професор Руне Халворсен.

1.1. Предмет

Докладът проучва нагласите на гражданите към цифровите технологии в контекста на националните стратегии за разширяване на достъпа и за използването на повече дигитални административни услуги. Въз основа на данни от Евробарометър са проучени нагласите на гражданите към е-технологииите, тяхната способност да ги използват в ежедневието и в бизнеса си, нивото на цифрови умения. С обновените данни от eGovernment Benchmark 2021 е направен и преглед на гледните точки на потребителите относно националните разпоредби на цифрови публични услуги. Документът поставя акцент върху данни държавите, включени в обхвата на проекта Euroship - Естония, Германия, Италия, Норвегия, Испания и Великобритания.

1.2. Констатации

Основните изводи от проучването: са:

⁶ Проект EUROSHIP) Closing Gaps in Social Citizenship: New Tools to Foster Resilience in Europe

⁷ Ann McDonnell, Rachel Verdin, Jacqueline O'Reilly

⁸ McDonnell, A, Verdin, R, O'Reilly, J (2022) EU Citizens' attitudes to digitalisation and the use of digital public services: Evidence from Eurobarometers and eGovernment Benchmark EUROSHIP Working Paper No. 12. Oslo: Oslo Metropolitan University. DOI: 10.6084/m9.figshare.19188227. Наличен на адрес: <https://euroship-research.eu/publications>

- Умения за използване на цифрови технологии по данни от Евробарометър 460 (2017) & Eurobarometer 503 (2019):

По данни на Евробарометър 460 голяма част от европейците се смятат за достатъчно опитни в използването на цифрови технологии за работа и в ежедневието, но все пак значителен процент от 20-36% не са убедени. Като цяло докладите показват, че жените, хората над 55 години, тези, които се смятат за работническа класа и тези, които са напуснали образованието на по-ранна възраст, не се чувстват уверени в своите цифрови умения и не са много позитивно настроени към цифровизацията. Наред с тези широкообхватни социални демографски тенденции страни като Унгария, Румъния, Гърция и България са по-уязвими в цифрово отношение, с по-ниски нива на разпространение на цифровизацията в обществения и личния живот. Като се има предвид очакването за нарастващо ангажиране на гражданите с нови технологии и експоненциалната скорост на автоматизация и цифровизация всички граждани трябва да имат умения за използването на тези технологии в ежедневието. Това ще бъде особено важно за тях, за да поддържат професионалния си живот, да отговорят на трансформациите на пазара на труда и на развитието на социалната държава⁹.

- Изкуствен интелект в цифровите административни услуги:

Евробарометър 460 (2017) събира данни за нагласите към използването на изкуствен интелект (AI), роботи и нови технологии в ежедневието и в работата. 68% от респондентите са съгласни с твърдението, че тези новости подпомагат развитието на обществото, защото помагат на хората да си вършат по-добре работата или ежедневието си задължения. Наблюдава се обаче и значителна сдържаност по отношение на тези технологии. Хората, които знаят повече за роботите и AI, са по-положителни в оценката си (75%) в сравнение с тези, които знаят по-малко (49%). По-младите респонденти, тези, които използват интернет по-често, тези, които са останали в образователната система по-дълго и тези с най-малко затруднения при плащането на сметки са по-малко загрижени за развитието на технологията.

- Ползи и заплахи при използването на нови технологии

Пандемията увеличава скоростта на промяната, подчертавайки потенциалните ползи от прилагането на нови технологии. Въпреки това рисковете са значителни. Нивата на доверие сред респондентите подчертават рисковете; свързани с нововъзникващия пазар на труда за дигитална заетост.

- Използване на цифрови услуги

Проучването eGovernment Benchmark прави анализ на цифровото управление чрез очите на гражданите на ЕС. Анализът в документа е основан на данните от

⁹ Schwab, 2016; O'Reilly и др., 2018 г.; WEF, 2016

eGovernment Benchmark от 2013-2019 г. и проучва зрелост на онлайн обществените услуги. В него е измерен индикатора „потребителя в центъра на услугата“¹⁰ за ниво на предоставяне на услуги онлайн, колко лесно се използва от гледна точка на наличната поддръжка и помощ и приспособеност за мобилни устройства. Това проучване позволява по-добро тълкуване на констатациите на Евробарометър 2019 за нагласите на гражданите към е-технологиите. Регистрирани са отчетливи подобрения за Унгария и Италия, заедно с постоянно силно представяне от страна на Естония и Испания. Същото отразяват и данните на DESI за цифровия напредък (2021). Това означава, че се предлагат повече и по-удобни за ползване е-услуги. Гражданите натрупват опит за работа с интерфейс и достъп през мобилни устройства. Тенденцията обаче все още е неясна и има риск от сериозно дигитално социално изключване.

- eGovernment Benchmark за 2021 г. и влиянието на Ковид -19:

Според работния документ пандемията увеличава скоростта на технологичното развитие. Цифровизацията се изпълнява с цел 100% за онлайн предоставяне на публични услуги (Европейска комисия, 2021:7). Бизнес услугите (91%) са по-дигитализирани спрямо услугите за гражданите (77%) (ЕК, 2021:26). По-високите нива на самооценена увереност в цифровите умения, са по-скоро необходими за работа, отколкото за справяне в ежедневието (Евробарометър 460, 2017:26 и 28).

V. Документи на управлението

1. Заключение на управителния съвет на Плана за действие за електронно управление относно новата политика за цифрово управление в светлината на цифровото десетилетие

Документът обобщава резултатите от дискусиите по време на три тематични уеб семинара на тема „Иновативно управление“, „Цифрово управление, ориентирано към човека“, „Екосистема на знанието и мониторинг“ и последвалите срещи на управителния съвет на Плана за действие за електронно управление. В началото на документа авторите поставят акцент върху COVID-19 кризата и факта, че тя ясно е показала, че цифровизацията на публичните администрации е елемент с висок приоритет. По-нататък в документа се изброени са амбициозните цели, които ЕС си е поставил за периода до 2030 г.

Визията на Европейската комисия и направленията за цифрова трансформация на Европа до 2030 г. предлага „Цифров компас“ за цифровото десетилетие на ЕС. Една от четирите основни точки е цифровизацията на публичните услуги. В съобщението на ЕК

¹⁰ user centrality

се посочва, че „до 2030 г. целта на ЕС е да гарантира, че демократичният живот и електронните обществени услуги ще бъдат напълно достъпни за всички, включително за хората с увреждания, и ще осигурят лесни за използване, ефективни и персонализирани услуги и инструменти с високи стандарти за сигурност и защита на личните данни. Удобните за потребителя услуги ще позволят на граждани от всички възрасти и фирми от всякакъв размер да влияят по-ефективно върху правителствените дейности и да подобряват обществените услуги.“

Конкретните цели до 2030 г. са:

- 100% от ключовите обществени услуги да са достъпни онлайн за европейските граждани и за бизнеса
- 100% от европейските граждани да имат достъп до електронните си медицински досиета
- 80% от гражданите да използват електронна идентификация.

Авторите подчертават, че в многостепенната система на управление на ЕС и нейното разнообразие от административни организации и правомощия и цифровата трансформация на публичните услуги трябва да бъдат постигнати на всички нива на администрацията - местно, регионално, национално и трансгранично и във всички сектори. Поради тази причина държавите членки и Комисията биха могли да обединят усилията си за предоставяне на насоки на държавите членки относно приоритетни области на цифровото управление и да определят общи цели, движещи и свързващи инициативи на европейско, национално, регионално и местно ниво. Авторите предлагат през 2025 г. да се предвиди средносрочен преглед на „Цифровия компас“, за да се гарантира, че ръководните принципи, действия и цели остават съответни на технологичното и политическо развитие.

Въз основа на плановете за възстановяване и устойчивост, приети до момента, държавите членки ще инвестират около 43 милиарда евро в по-нататъшна цифрова трансформация на своите обществени услуги. Това представлява близо 40 % от общото разпределение на средствата по Механизма за възстановяване и устойчивост.

В „Цифровия компас“ са заложили инвестиции, които да финансират участието на държавите членки в многонационални проекти, включващи и развитие на свързани публични администрации. Развитието в тази област ще доведе до изграждане на взаимно допълване и синергия в рамката на електронна идентификация и електронни удостоверителни услуги (т. нар. eIDAS) на доброволна основа на ниво Европейска цифрова идентичност за достъп и използване на цифрови услуги онлайн от публичния и частния сектор по начин, подобряващ поверителността и в пълно съответствие със съществуващата защита на данните, както и изграждане на система, позволяваща на публичните администрации на местно, регионално и национално ниво на държавите да

обменят данни и доказателства в пълно съответствие със законовите изисквания и основните права.

В точката „Публични услуги, ориентирани към хората“ авторите описват цифровата трансформация като предоставяща възможности на публичните администрации да направят редизайн на услугите, които предлагат, за да отговорят по-добре на нуждите на гражданите и бизнеса, с ясни изисквания и правила (Прозрачност). Правителствените политики за цифровизация на европейско ниво трябва да са ориентирани към гражданите, когато се определят и проектират процесите и процедурите (Ангажираност). Тези процеси трябва напълно да зачитат и насърчават основните права на гражданите, включително недискриминация, неприкосновеност на личния живот, достъп до правна защита и контрол върху данните (Уважение). Публичните органи на всички нива трябва да имат предвид уменията на потребителите (Е-управление) и да намалят административната тежест върху потребителя (Персонализиране).

За да се подкрепи вътрешният пазар и свободата на движение в рамките на Европейския съюз от жизненоважно значение е цифровите обществени услуги да улесняват трансграничните цифрови взаимодействия (Трансграничен достъп). Стратегиите за дигитализация, ориентирани към хората, позволяват на публичните администрации да отчитат нуждите на уязвимите групи и да обърнат внимание на езиковото многообразие в ЕС, когато се предоставят обществени онлайн услуги (Включване и достъпност).

1.1. Прозрачност

Относно прозрачността в документа се посочва, че правителствата и публичните администрации на всички нива трябва:

- да обяснят ясно цифровите административни процедури и да дадат възможност на гражданите да съблюдават процеса на цифровизация
- да предоставят подходяща и удобна за гражданите подкрепа за добро разбиране на техните права, законовите изисквания и следването на стъпките от процедурите
- да публикуват и направят публично достъпни критериите за допустимост и разпределението на средства от публичния сектор, както и резултатите и основната оценка на процедурите
- да предоставят цифрови канали за подаване на жалби и предложения от гражданите и да поемат отговорност за взетите решения.

1.2. Ангажираност

Гражданите и предприятията следва да бъдат неразделна част от цикъла на изготвяне на политики, свързан с въвеждането или преразглеждането на електронни

обществени услуги. Те трябва да бъдат насърчавани да взаимодействат и да се ангажират с публичните администрации на всички нива в подходящите етапи през целия цикъл - от представянето на идеи до мониторинга и оценката. Когато гражданите искат да се идентифицират онлайн за участие в изготвяне на политики, т. нар Европейски портфейл за цифрова самоличност¹¹ може да бъде използван за сигурно и удобно удостоверяване.

Като препятствия документът посочва липса на свързаност, техническо оборудване или умения. Трябва да бъдат намалени различията при потребители и особено по отношение на уязвимите групи, които трябва да бъдат консултирани при проектирането на електронните обществени услуги.

1.3. Уважение

Гражданите трябва да отговарят за своите лични данни и онлайн взаимодействия. Гражданите трябва да могат да виждат, а когато е уместно и да контролират как техните лични данни се използват от публичния сектор (а когато е уместно и от частния сектор). Това включва и намаляване на обема на предоставени лични данни. Европейският портфейл за цифрова самоличност ще позволи на потребителя да контролира личните данни. Това ще даде възможност на гражданите да избират кои данни да споделят, когато е необходима информация за дадена услуга.

От своя страна правителствата и администрациите на всички нива трябва да:

- гарантират, че усилията им за цифровизиране на обществените услуги зачитат основните граждански права, включително недискриминация и неприкосновеност на личния живот;
- гарантират, че новите технологии се използват етично и в съответствие с основните права на гражданите;
- прилагат адекватни механизми за правна защита и процедури за жалби, свързани с електронните обществени услуги, включително решенията, взети от изкуствен интелект да бъдат преразгледани от държавни служители (човешки надзор);
- защита на личните данни - предоставят на гражданите контрол върху техните собствени цифрови взаимодействия и записи, като им позволяват активно да управляват и наблюдават как се използват лични им данни.

1.4. Е-управление

В документа се посочва, че много европейци използват мобилни устройства и се подчертава необходимостта цифровите обществени услуги да предлагат пълна функционалност независимо от типа устройство. Трябва да се обърне специално

¹¹ European Digital Identity wallet

внимание и да се гарантира, че мобилните решения са достъпни и за уязвимите групи. Правителствата трябва да дадат приоритет на електронните услуги, удобни за мобилни устройства и непрекъснато да ги подобряват, за да отговорят на променящите се потребителски предпочитания и нововъзникващи технологии.

1.5. Персонализиране

Електронните административни услуги трябва да отчитат различните нива на цифрови умения на гражданите и най-вече на уязвимите групи както и на възрастните хора и хората с увреждания. Освен онлайн, гражданите трябва да имат достъп до услугите и на хартия, като държавите членки трябва да насърчават физическите и юридическите лица да използват електронните услуги.

1.6. Включване и достъпност

Когато разработват обществени онлайн услуги, държавите членки трябва да вземат под внимание езиковото многообразие. Езиковите предпочитания и нужди също се вземат предвид. Правителствата и публичните администрации на всички нива трябва да гарантират, че цифровите публични услуги се предоставят безпроблемно през границите, премахвайки съществуващите пречки и затруднения, както и да предоставят на гражданите възможност за широк набор от публични процедури да искат електронен обмен на доказателства между компетентните органи на национално и трансгранично ниво.

В документа се подчертава необходимостта правителствата да гарантират сигурност при използването на данните и услугите, за да осигурят цифрова правителствена среда, която е безопасна за използване. Правителствата и публичните администрации на всички нива трябва да предприемат ефективни мерки за защита на своята цифрова инфраструктура, за ефективно идентифициране и своевременно смекчаване на рисковете и за предвиждане и предотвратяване на пробиви в сигурността.

Обменът на данни между публичните органи в и между държавите членки е възпрепятстван от правни пречки, организационни различия и семантични и технически несъответствия. В резултат на това данните често се събират многократно или остават неизползвани поради непосилни разходи за получаването им. Предложението, което авторите дават за преодоляване на тези пречки, е хармонизиране на данните на национално ниво, които да отговарят на общи принципи и стандарти на европейско ниво. Трябва да бъде насърчавано разработването на решения за многократно употреба на данни в публичния сектор. За идентифициране се посочва портфейлът за цифрова самоличност, който се основава на общи стандарти и ще поддържа оперативна съвместимост.

1.7. Иновации

Публичният сектор трябва да възприеме възможностите на новите технологии, например като използването на изкуствен интелект (ИИ). Облачните решения се посочват като възможност публичните администрации да прилагат по-бързо иновативни и амбициозни цифрови стратегии.

Правителства и публични администрации на всички нива трябва да насърчават доверието в използването на ИИ от публичните администрации. Предложението на авторите е държавите членки да намалят рисковете и да повишават общественото доверие, като поканят обществеността да изпробва приложения, за да открие грешки и да предложи подобрения. Държавите членките трябва също да се ангажират с иновативни и експериментални техники, например т. нар. sandboxing или практика за киберсигурност, при която се изпълнява код, наблюдава се и се анализира кодиране в безопасна, изолирана среда в мрежата, която имитира операционната среда на крайния потребител. Sandboxing е предназначен да предотврати навлизането на заплахи в мрежата и често се използва за проверка на ненадежден код.

Държавите членки трябва да насърчават и да дават възможност на публичните администрации да прилагат иновации и да вдъхновяват другите да правят иновации; да предоставят на своите администрации обучение по цифрови умения, възможности за работа в мрежа и изграждане на общност. Правителствата трябва непрекъснато да оптимизират предоставянето на услуги на гражданите и бизнеса, като се възползват от иновативните решения, предоставени от стартиращи компании с технологична ориентация.