

Аналитичен доклад

за ползване на **електронни**
административни услуги от гражданите

2023



IMMIGRATION
INTEGRATION
CENTRE



Център за
Модернизиране
на Политики

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

Съдържание

1	Контекст	3
1.1	Документално проучване	3
2	Характеристики на изследването.....	8
3	Резултати от изследването	9
3.1	Запознатост с електронните административни услуги	9
3.2	Честота на използване на административни услуги	9
3.3	Начин на достъп.....	10
3.4	Цифрови умения.....	11
3.5	Предимства на електронните административни услуги.....	12
3.6	Опасения, свързани с използване на електронните административни услуги.....	13
3.7	Бариери пред избора на електронен формат на услуги.....	13
3.8	Фактори, влияещи на употребата на ЕАУ.....	15
4	Необходимо съдействие за употребата на ЕАУ	16
5	Причини за удовлетвореност от ЕАУ	16
6	Обобщени резултати.....	17
	Приложение I: Въпросник електронни административни услуги....	19

Този доклад представя анализ на резултатите от изследване на използването на електронни административни услуги от българските граждани, проведено в периода октомври-ноември 2022 г.

1 Контекст

1.1 Документално проучване

За да бъдат поставени резултатите от проведеното изследване в контекст е направен преглед на документи на Европейската комисия, които проследяват състоянието на цифровизацията в ЕС и задават цели в средносрочен план.

- **РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ НА ПРОЕКТА EUROSHIP, ФЕВРУАРИ 2022 Г.**

Проектът EUROSHIP обединява 9 европейски университета и мрежа от граждански организации за проучване на нагласите на европейските граждани към цифровите технологии в контекста на националните стратегии на държавите членки за разширяване на достъпа и за използването на повече електронни административни услуги. Работните документи съдържат два основни извода на междинен етап, които са съществени за очертаване на контекста на настоящото изследване.

Първият се отнася до умения за използване на цифрови технологии. Изследователите констатират, че европейците се възприемат като *достатъчно* опитни в използването на цифрови технологии. В този смисъл макар България да е с по-ниско ниво на разпространение на цифровизацията в обществения и личния живот, българските граждани в мнозинството си също гледат на себе си като справящи се добре с този вид технологии.

Вторият извод е свързан с предлагането: на европейските граждани се предлагат повече и по-удобни за ползване е-услуги и те натрупват опит за работа с интерфейс и достъп през мобилни устройства.

И двата извода представляват благоприятни предпоставки за засилване на интереса на българските граждани към електронните административни услуги и увеличаване на тяхната употреба.

▪ ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ ЗА ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ

Планът за действие за електронно управление обобщава дискусиите по време на три тематични веб 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. Цифровизацията на публичните администрации е елемент на плана с висок приоритет. Конкретните цели за държавите членки 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.

В многостепенната система на управление на ЕС и нейното разнообразие от административни организации и правомощия цифровата трансформация на публичните услуги трябва да бъде постигната на всички нива на администрацията - местно, регионално, национално и трансгранично и във всички сектори на обществения живот.

1.2 *Международни изследвания и къде се намира България в сравнителен план*

- **ИНДЕКСА ЗА РАЗВИТИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО (EGDI), ООН 2022 Г.**

Индексът за развитие на електронното правителство на ООН дава представа за условията за електронно управление, създадени от държавите. 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. Европа остава лидер в развитието на електронното правителство. 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). 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.

- **ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ИНДЕКСА ЗА НАВЛИЗАНЕТО НА ЦИФРОВИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИКОНОМИКАТА И ОБЩЕСТВОТО (DESI) 2022 Г.**

Годишният доклад за индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото дава представа за доколко цифровизирано е обществото. В индекса DESI се прави класация на държавите членки според тяхното равнище на цифровизация и се анализира техният относителен напредък през последните пет години. 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. Финландия, Дания, Холандия и Швеция имат най-напредналите цифрови икономики в ЕС. Румъния, България и Гърция имат най-ниски резултати. През 2022 г. България заема 26^{то} място и остава в категорията „догонващи страни“ със средно годишно нарастване през последните пет години от около 9%. По компонент „Човешки капитал“ България е в редиците на изоставащите (заедно с Румъния) като едва 8 % от българите притежават цифрови умения над основните. Едва 34 % от потребителите на интернет у нас са потребители на електронно правителство. 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). 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.

▪ ЦИФРОВТО РАЗДЕЛЕНИЕ И Е-УПРАВЛЕНИЕТО В ЕВРОПЕЙСКИТЕ ИКОНОМИКИ

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

Недостигът на умения при по-възрастното население се явява важен възпиращ фактор за приемането на електронно правителство

независимо от формалното образователно ниво. 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.

▪ **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.

Данните за България показват умерена чувствителност към правата в страната. 40% от българските граждани смятат, че е полезно Европейската комисия да определи и насърчи обща европейска визия за цифровите права и принципи

2 Характеристики на изследването

Изследването за ползване на електронни административни услуги от гражданите е проведено в периода октомври-ноември 2022 г. по метода онлайн допитване със структуриран електронен въпросник.

Ограничение на това изследване е липсата на количествена национална представителност. Такава не може да бъде постигната, тъй като попълването на въпросника онлайн на доброволен принцип не дава възможност за квотна представителна извадка. Обхванат е делът от населението, който е цифровизиран и по-активната част от гражданите, които притежават цифрови умения и интерес към цифровизацията на процесите в обществения живот и икономическите дейности. Поради тази причина подчертаваме, че резултатите са най-благоприятният вариант от гледна точка привличане на по-широко и активно използване на електронни услуги. За останалата част от населението ще бъдат необходими значително по-големи усилия и ресурси.

Въпреки ограничението от гледна точка на представителност, демографските характеристики осигуряват добър обхват на изследването. Възрастовият диапазон е 18 – 80 години. 2/3 от участниците са жени и 1/3 мъже; 2/3 са с висше образование и 1/3 със средно. По място на живеене 1/3 са жители на София, ¼ жители на областен център, 13% на друг град, 8% на общински център и 11% на село.

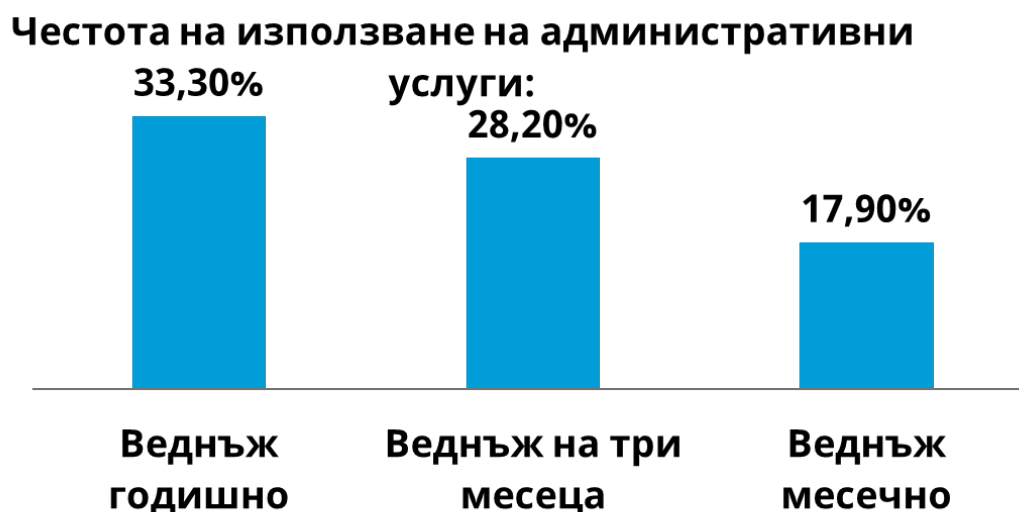
Преобладаващите дялове на жени и хора с висше образование нямат специално значение за получените резултати а само подсказват, че тези две групи са по-активни участници в социалния обмен, протичащ в социалните медии.

3 Резултати от изследването

Получените резултати са представени и разгледани от гледна точка на запознатост с електронните административни услуги, честота на използването им, начина на достъп до тях, наличие на умения за използването им, предимствата, които осигуряват на гражданите, пречки пред обичайната им употреба и опасенията на хората, свързани с услуги, предоставяни онлайн.

3.1 Запознатост с електронните административни услуги

Резултатите от въпроса колко често ползвате административни услуги по-скоро подсказват, че гражданите не се ориентират достатъчно добре кое се класифицира като административна услуга и кое не.



Но дори в обхванатата група на активни граждани с цифрови умения всеки трети не е наясно, че услугите, които ползва, се предлагат електронно.

3.2 Честота на използване на административни услуги

Най-често използвани са административните услуги, свързани с ежегодните данъчни и осигурителни задължения на гражданите.

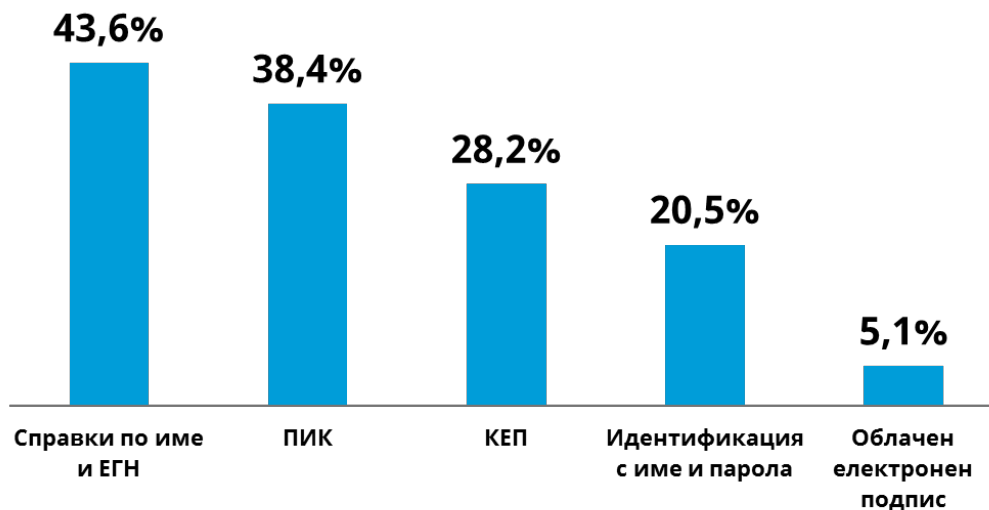
Най-често използваните административни услуги:



Като по-често използвани се определят и услугите по имотно и гражданско състояние, а в по-малка степен услуги от образователен и културен характер или свързани с пътувания и престой в чужбина. Останалите попадат в категория „други“ и генерират пренебрежимо малки проценти.

3.3 Начин на достъп

Получаването на информация е една от най-разпространените услуги, като най-често става въпрос за справки за задължения или липса на задължения или за други административни обстоятелства по име и ЕГН.



Широко използван е персоналният идентификационен код (ПИК), най-вероятно поради това, че се издава безплатно. Квалифицираният електронен подпис, който е платена услуга, се ползва в по-тесни граници, като той представлява и известно затруднение за част от гражданите.

На настоящият етап облачният електронен подпис е изолирано явление.

3.4 Цифрови умения

Полученият резултат по критерий цифрови умения потвърждава заключенията на европейското изследване EUROSHIP че европейците, сред които и българите, се възприемат като достатъчно опитни и подготвени за използване на цифрови технологии. 79.49% от респондентите са заявили, че разполагат с необходимата технология, а

61.54% твърдят, че са наясно как се ползват електронни административни услуги.

По този признак трябва да обърнем внимание, че резултатът в цялата съвкупност (национално представителна) ще бъде значително по-различен, като се отчита цифровото разделение.

3.5 Предимства на електронните административни услуги

Като най-големи предимства в обхванатата част от населението се възприемат спестеното време и удобството. За хората от тази група е определящо да избегнат посещение на офиси на администрацията и особено да чакат на опашка. Спестяването на средства е с по-малка тежест, но отново с ограничението за конкретната група. В по-широко представителен план това предимство би било с по-голяма тежест.



На групата хора, които предпочитат пряка комуникация (**10.3%**), трудно може да се въздейства, защото се намесват други фактори, свързани с особености на характера и поведенчески характеристики. Близо 13% (**12.8%**) дори в тази най-благоприятна група определят ЕАУ като сложни и трудни за използване и видимо имат нужда от подпомагане.

3.6 Опасения, свързани с използване на електронните административни услуги

Сигурността на личните ви данни не повдига притеснения за повечето от хората въпреки периодично случващите се пробиви. Независимо от това, тя не бива да бъде подценявана.

Тревожа се за сигурността на личните си данни:



3.7 Бариери пред избора на електронен формат на услуги

Близо една-четвърт от ползвателите са идентифицирали бариери пред избора на електронен формат на услуги.

Има ли нещо, което ви пречи да ползвате електронни административни услуги?

Да: 23.1%

Не мога да преценя: 17.9%

Какво възпрепятства хората да използват ЕАУ? Изтъкнатите причини са представени по-долу в обобщен вид.

- √ лошо организация, неразбираеми, липсват указания.
- √ Internet Explorer (ограничение)
- √ усложнен достъп
- √ някои услуги не са налични (в действителност)
- √ КЕП е труден за ползване/ не работи с Chrome
- √ допускат се грешки в данните (съдимост)
- √ *„Не разбирам от такава техника, доста съм възрастна.“*

След проверка на направените твърдения в полето за свободен отговор на отворен въпрос екипът потвърди, че е объркващо, когато различните платформи съдържат различен брой услуги и има разминаване в наименованията на една и съща услуга. Ограничението да има изискване за определен вид браузър, особено ако става въпрос за излязъл от масова употреба, също представлява препятствие и кара част от хората да се отказват от електронния формат въпреки че признават неговите предимства.

3.8 Фактори, влияещи на употребата на ЕАУ

И все пак, защо част от гражданите използват електронни услуги дори при наличието на бариери? Простият отговор е защото им улесняват живота: пестят времето им, освобождават ги от задължението да се явяват на място при администрацията, което дава свобода на действията, спестяват им нежелана комуникация.



(остава писмена одитна следа, удобство при попълване)

Изброените фактори ни подсказват аргументите за насърчаване на гражданите да заменят аналоговите с цифрови услуги.

4 Необходимо съдействие за употребата на ЕАУ

Приблизително 1/3 от респондентите са заявили, че имат нужда от съдействие за употребата на електронни административни услуги. Видовете необходимо съдействие са представени по-долу в обобщен вид.

- ✓ по-голяма публичност на извършваните услуги
- ✓ разяснения
- ✓ по-лесно намиране на информация
- ✓ *„Администрациите да информират на прост език как да се използват електронните им услуги.“*
- ✓ *„Регулярно се налага помощ на ИТ във връзка с актуализиране на приложим софтуер“*

Добрата организация, подреденост, унифицираност и лесно откриване на информацията за услугите излиза на преден план като едно от определящите основания за избор на електронен формат и едновременно с това аспект, в който гражданите имат най-голяма нужда от подпомагане. Това е категоричен знак, че ако бъдат осигурени, може да се очаква значително повишена активност за употреба.

5 Причини за удовлетвореност от ЕАУ

Горният извод се потвърждава и от контролния въпрос за удовлетвореност. Защо хората, които са преминали трайно на ЕАУ, са доволни от тях?

- ✓ Удобство - проверка на глоби, електронна рецепта, данъчни задължения

- √ Бързина – автоматично попълнена информация, лесни корекции
- √ Потвърждение на услугата
- √ Пестят време

Аргументите дават ясна представа за профила на активния ползвател – активни и заети хора, които ценят възможността да си свършат работа от административен тип независимо къде се намират (подчертава важността за достъп от мобилно устройство), за които е важно това да става бързо и без излишни усилия, както и да са сигурни, че задачата е приключена.

Не е случайно, че най-голяма е удовлетвореността от услугите на НАП, които в най-голяма степен отговарят на изведените критерии за удовлетвореност и на очакванията на гражданите.

6 Обобщени резултати

Причините за слабата употреба на ЕАУ

- √ **Незапознатост:** потребителите, които не знаят, че могат да получат административна услуга онлайн
- √ **Нежелание:** потребителите, които не желаят да ползват административна услуга онлайн
- √ **Трудност:** потребителите, които намират е-услугата за прекалено трудна за използване
- √ **Неориентираност:** потребителите, които не знаят как да получат помощ за справяне с проблем
- √ **Несигурност:** потребителите, които се съмняват в сигурността на услугата и своите данни.

Очаквания на гражданите към електронните услуги

- √ **Наличност:** съответната администрация предлага цялостна ЕАУ в електронен формат
- √ **Организираност:** има достатъчна информация какво и къде се предлага
- √ **Достъпност:** ЕАУ е достъпна за всички граждани
- √ **Олекотена процедура:** ЕАУ е достъпна за граждани без специални цифрови умения
- √ **Коректност на данните:** данните на гражданите са точно записани
- √ **Сигурност на данните:** рискът от злоупотреба с данни е контролиран.

Приложение I: Въпросник електронни административни услуги

Този кратък въпросник е част от проучване на ЦИИ за използването на електронни административни услуги. Състои се от 15 въпроса, повечето с избор на отговор и отнема не повече от 10 минути.

Раздел 1: Осведоменост

В1.1 По ваша преценка, колко често използвате административни услуги?

- Веднъж годишно
- Веднъж на три месеца
- Веднъж месечно
- По-често от веднъж месечно

В 1.2 От административните услуги, които ползвате, има ли такива, които се предлагат електронно?

- Да
- Не
- Не съм запознат

В 1.3 Вие използвате ли електронни услуги?

- Да
- Не

Ако да: В 1.4

В 1.4 Какви видове административни услуги използвате в електронен формат?

- Данъчни, осигурителни
- Гражданско състояние (лични документи, адресна регистрация)
- Имотни
- Образователни и културни
- Пътувания и престой в чужбина
- Други

В 1.5 Какъв начин за достъп използвате?

- Квалифициран електронен подпис (КЕП)

- Персонален идентификационен код (ПИК)

Ако не, В 1.6

В 1.6 Осъществявате ли някаква форма на електронна комуникация с администрацията?

- Да
- Не

Раздел 2: Способност

В 2.1 Знаете ли как се използват електронни административни услуги?

- Да
- Не

В 2.2 Разполагате ли с необходимата технология (компютър, таблет, смартфон) за използване на електронни административни услуги?

- Да
- Не

В 2.3 Има ли нещо, което ви пречи да използвате електронни административни услуги?

- Да
- Не
- Не мога да преценя

В2.4 Кое от следните е валидно за вас:

2.4.1 Не ползвам електронни административни услуги, защото (възможен е повече от един отговор)

- не съм сигурен/сигурна, че ще се справя
- не знам къде да намеря услугите
- не знам как да използвам интернет платформи
- изисква допълнителни разходи за електронен подпис

2.4.2 Ползвам електронни административни услуги, защото (възможен е повече от един отговор)

- - пестят време
- - могат да се ползват отвсякъде
- - предпочитам да нямам пряка комуникация с администрацията

Раздел 3: Съдействие

В 3.1 От каква помощ имате нужда, за да ползвате електронни административни услуги?

В 3.2 Ако разполагате с такава помощ, какви електронни административни услуги бихте ползвали?

- Данъчни, осигурителни
- Гражданско състояние (лични документи, адресна регистрация)
- Имотни
- Образователни и културни
- Пътувания и престой в чужбина
- Други

В 3.3 Моля обяснете защо избрахте тези?

Раздел 4: Нагласа

В 4.1 Моля, споделете вашето мнение за електронните административни услуги, като отбележете всички твърдения, с които сте съгласни:

- ЕАУ са по-удобни за ползване
- ЕАУ пестят време
- ЕАУ пестят средства
- ЕАУ са сложни и трудни за използване
- ЕАУ изискват технически средства, с каквито не разполагам
- ЕАУ изискват умения, каквито нямам
- Предпочитам да общувам с човек от администрацията

В 4.2 Имате ли опасения, свързани с използването на ЕАУ и сигурността на личните ви данни?

- Да
- Не
- Не мога да преценя

В 4.3 От кои използвани от вас електронни административни услуги сте удовлетворени? Защо?

Раздел 5: Демография

В 5.1 Вие сте на възраст:

- 20-30 г.
- 30-40 г.
- 40-50 г.
- 50-60 г.
- 60-70 г.
- 70-80 г.
- Над 80 г.

В 5.2 Пол

- Мъж
- Жена

В 5.3 Образование

- Основно и по-ниско
- Средно
- Средно специално
- Висше

В 5.4 Местожителство

- Столицата
- Областен център
- Общински център
- Село