

ПРЕПОРЪКИ

към администрациите
в резултат на проведено проучване за
достигане до потребителите на
електронни административни услуги



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.

Препоръките са формулиране въз основа на обобщените резултати за причините за слабата употреба на ЕАУ и за очаквания на гражданите към електронните услуги

Препоръка 1: Унифициране на предлаганите електронни административни услуги

Когато електронни административни услуги се предоставят от различни интернет портали е препоръчително наименованията им да бъдат унифицирани. Различни наименования на една и съща административна услуга на повече от един портал са объркващи за потенциалните потребители и им пречи да се ориентират.

Препоръка 2: Информирание на гражданите за наличните електронни административни услуги

Препоръчително е гражданите да бъдат активно информирани какви административни услуги са налични в електронен формат, от кого се предлагат и къде могат да бъдат намерени. Поставянето на вход за достъп до административна услуга на интернет сайта на администрацията не е достатъчно да ориентира и насочи потенциалните потребители.

Препоръка 3: Насърчаване на употребата на електронни административни услуги по силата на техните предимства

За да бъдат насърчени потенциалните потребители да ползват електронни административни услуги е препоръчително потенциалните потребители да бъдат запознати с техните предимства. Най-добрият и убедителен начин е тези предимства да бъдат демонстрирани.

Препоръка 4: Предоставяне на съдействие за ползване на електронни административни услуги

За да бъдат насърчени потенциалните потребители да ползват електронни административни услуги е препоръчително да им бъде оказано съдействие и механизмите за подпомагане да бъдат широко разпространени.