



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

за ползване на електронни административни услуги от гражданите

Този документ е изготвен от съвместен екип на **Фондация Арт Инициативи (ФАИ)** и **Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ)** в изпълнение на проект: **"Цифрови доброволци"**, договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Заключенията и тълкуванията, които се съдържат в настоящия документ, представляват експертното мнение на експертите на ФАИ и ЦИИ по никакъв начин не следва да се приемат като становище или официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган на Оперативна програма "Добро управление".

СЪДЪРЖАНИЕ

I.	ВЪВЕДЕНИЕ	4
1.	Обща рамка на проекта	4
2.	Цел и предназначение на доклада	5
II.	Контекст: документално проучване	6
1.	Административни услуги на общините	6
2.	Характеристики на административните услуги на община Радомир	10
III.	Характеристики на изследването	12
1.	Извадка	12
1.1.	Население и населени места	12
1.2.	Стратификация на населените места	13
1.3.	Вид извадка	14
2.	Изследвана единица	15
3.	Въпросник за проучването	15
3.1.	Тематична рамка	15
IV.	Резултати от изследването	16
V.	Обобщени резултати	22
1.	Състояние на използването на административните услуги на общинската администрация на община Радомир	22
2.	Какво е нужно, за да се промени нагласата към електронното обслужване ..	23
VI.	Препоръки	23
	Списък на административните услуги, предоставяни от община Радомир	25

I. ВЪВЕДЕНИЕ

1. Обща рамка на проекта

Проектът **"Цифрови доброволци"** е съвместна инициатива на Фондация Арт Инициативи (ФАИ) и Центъра за имиграция и интеграция (ЦИИ).

Целта на проекта е да допринесе за по-активно преминаване към електронни административни услуги на община Радомир и осъществяване на действия за подпомагане на общинската администрация. Целта се отнася към цел на процедурата за партньорско управление с гражданите и бизнеса.

За постигане на общата цел са формулирани три конкретни цели:

- да установи кои са общинските услуги, най-често използвани от жителите на община Радомир, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания)
- да установи какво възпрепятства жителите на община Радомир и особено хората с ограничена мобилност да използват електронни административни услуги
- да повиши информираността и интереса на местните жители за електронните административни услуги.

Проектът е организиран в три дейности:

- **Дейност 1:** Проучване за най-често използваните услуги в община Радомир;
- **Дейност 2:** Проучване на видовете затруднения/опасения, които хората имат относно електронните административни услуги;
- **Дейност 3:** Формиране на група доброволци, които да показват е-услугите на хората на място

Проектът ще произведе три основни резултата:

- списък на общинските услуги, които жителите на община Радомир използват най-често, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания). Той ще покаже кои са онези административни услуги, които жителите на общината използват приоритетно и преминаването към електронна форма би ги улеснило съществено.
- анализ, съдържащ препоръки към общинската администрация, основани на направените изводи. Анализът ще включва установени и описани препятствия и опасения на жителите на общината, свързани с използването на е-услуги.
- оказано съдействие на жителите на селата в община Радомир да се запознаят с възможностите, които им предоставят е-услугите, да изпробват употребата

им и да се уверят в техните предимства. Също така, оказано съдействие на общинската администрация за повишена информираност и интерес на местните жители към електронните административни услуги.

2. Цел и предназначение на доклада

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

II. Контекст: документално проучване

1. Административни услуги на общините

За да бъдат поставени резултатите от проведеното изследване в контекст е направен преглед на административните услуги, предоставяни от общините в България и на предоставяните конкретно от община Радомир.

Основен източник на информация за административните услуги, предоставяни от администрацията в България е Административния регистър, регламентиран в чл. 61 от Закон за администрацията¹ и поддържан от администрацията на Министерски съвет. Част от Административния регистър е Регистърът на услугите, в който се съдържа информацията от досега поддържания Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

В Административния регистър са включени общо **161 административни услуги**², предоставяни от Общинските администрации, насочени към граждани и организации. В основната си част те са вписани в регистъра през 2015 г., като в последващите години са добавени още няколко административни услуги.

Потребители на предоставяните от общинските администрации административни услуги са физически или юридически лица, които реализират своя законен интерес по заявяване и получаване на резултати от административни услуги пряко или чрез свои представители.

Потребители на административни услуги са:

- Граждани (физически лица);
- Организации (юридически лица или сдружения на юридически или физически лица, които са организационно обособени въз основа на закон.

Административните услуги, предоставяни от общинските администрации, са разпределени в **14 основни тематични области**:

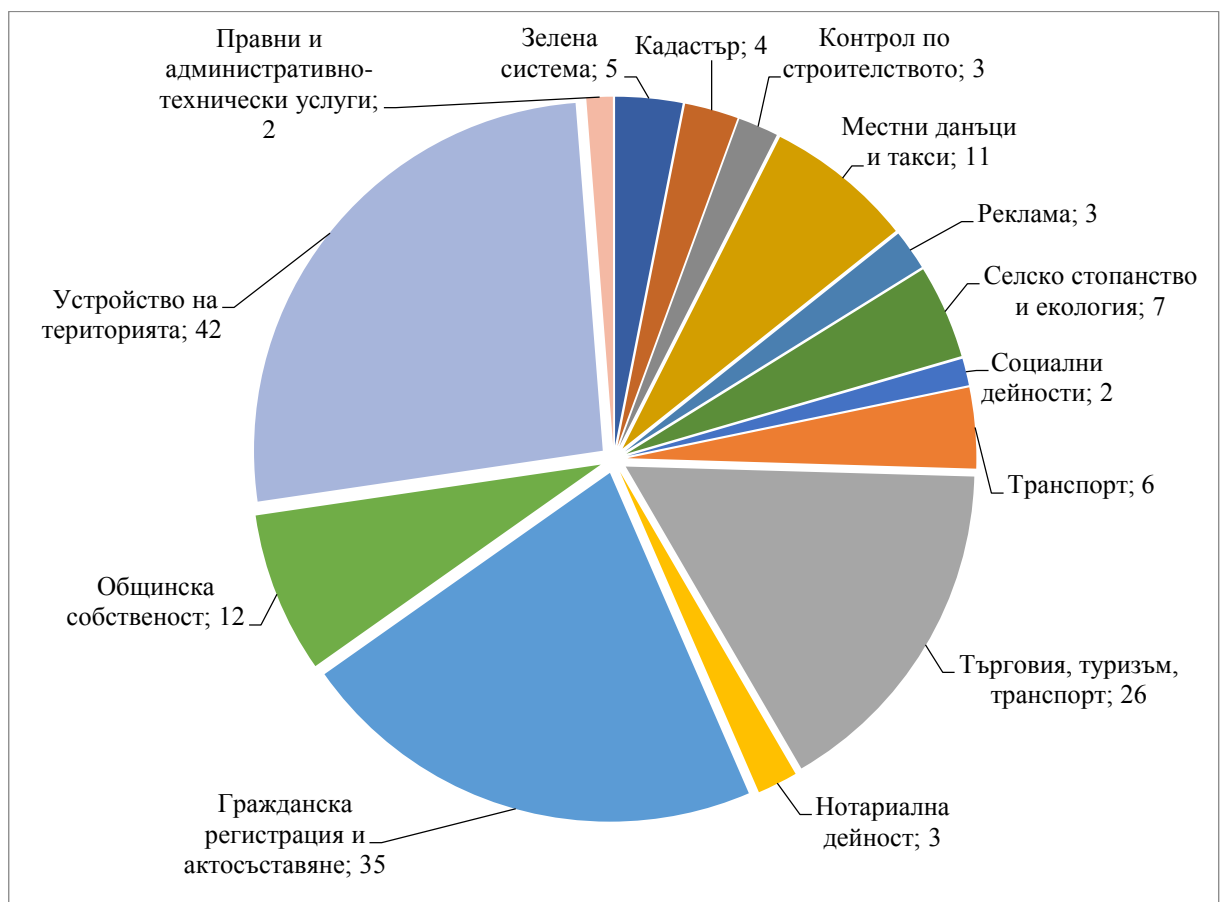
- Административни услуги "Зелена система";
- Административни услуги "Кадастър";
- Административни услуги "Контрол по строителството";
- Административни услуги "Местни данъци и такси";
- Административни услуги "Реклама";
- Административни услуги "Селско стопанство и екология";

¹ https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_municipality_administrations

² Справката е актуална към 21.11.2022 г.

- Административни услуги "Социални дейности";
- Административни услуги "Транспорт";
- Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт";
- Административни услуги Нотариална дейност;
- Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне;
- Административно-технически услуги Общинска собственост;
- Административно-технически услуги Устройство на територията;
- Правни и административно-технически услуги.

фигура 1 Административни услуги, предоставяни от общински администрации, разпределение по области към 21.11.2022 г.



Източник: <https://iisda.government.bg/>

Най-многобройни са административни услуги, които се предоставят от общините в областите „Административно-технически услуги и Устройство на територията“, „Гражданска регистрация и актосъставяне“ и "Търговия, туризъм, транспорт".

Делът на вътрешно-административните услуги от всички е нисък (около 3%), като те са концентрирани в областите "Местни данъци и такси", "Търговия, туризъм, транспорт" и „Гражданска регистрация и актосъставяне“.

Услугите вписани в Административния регистър са класифицирани в две групи – услуги и режими. В таблицата е представено разпределението на услуги/режими за всяка от тематичните области.

таблица 1

Области на административно обслужване	Вид услуга		Общо
	Режим	Услуга	
Административно-технически услуги Устройство на територията	4	38	42
Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне		35	35
Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"	10	16	26
Административно-технически услуги Общинска собственост		12	12
Административни услуги "Местни данъци и такси"		11	11
Административни услуги "Селско стопанство и екология"	1	6	7
Административни услуги "Транспорт"		6	6
Административни услуги "Зелена система"		5	5
Административни услуги "Кадастър"		4	4
Административни услуги "Реклама"		3	3
Административни услуги Нотариална дейност		3	3
Административни услуги "Контрол по строителството"	1	2	3
Правни и административно-технически услуги	1	1	2
Административни услуги "Социални дейности"		2	2
Общо	17	144	161

Източник: <https://iisda.government.bg/>

През последните две години в регистъра са включени 2 нови административни услуги, предоставяни от общинските администрации, които са насочени към гражданите. Към настоящия момент те се предоставят от сравнително малък брой общински администрации:

- През 2022 г. – Услуга 3236 „Компенсиране на разходите, извършени от родителите за отглеждането и обучението на децата, които не са приети в държавни или общински детски градини или училища поради липса на свободни места“ – предоставя се само в една общинска администрация.
- През 2021 г. – Услуга 3179 Издаване на разрешение за промяна на предназначението на сгради или на самостоятелни обекти в сгради без извършване на строителни и монтажни работи – предоставя се от 48 общински администрации

Общините предоставят електронни услуги основно през портала EGOV.BG (www.egov.bg) на ДАЕУ по принципа на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на е-услуги (Единен модел). За достъп до електронни услуги през портала EGOV.BG е необходимо гражданите да имат персонален профил в "Моето пространство" на портала, в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и да притежават квалифициран електронен подпис. Услугите могат да бъдат заявени както с физически, така и с мобилен електронен подпис. В портала EGOV.BG са представени 182 административни услуги, предоставяни от общински администрации³, описани по детайлни критерии – описание, правно основание, необходими документи, които да се подготвят предварително, образци, възможни начини за заявяване, описание на електронното заявяване и резултат от услугата.

Една част от общините имат разработени собствени портали, през които предоставят електронни административни услуги. Към тях могат да се интегрират някои от облачно базираните хоризонтални системи на е-управлението, поддържани от ДАЕУ. При тях заявление за електронна административна услуга се подава през публично достъпен потребителски интерфейс. В тези случаи портала за заявяването на услугите и модула за управление на бизнес процесите за тяхното изпълнение са интегрирани и се администрират изцяло от конкретната община.

В Наредбата за административния регистър⁴ са определени четири нива на развитие, на които се предоставят административните услуги по електронен път:

- **ниво 1:** Информация – предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

³ <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/obshtinski%20administratsii/uslugi>, Справката е актуална към 21.11.2022 г.

⁴ Наредба за административния регистър, приета с ПМС № 14 от 22.01.2016 г., Обн. ДВ. бр.8 от 2016 г., последни промени бр.90 от 2021 г.

- **ниво 2:** Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;
- **ниво 3:** Двустранна комуникация – заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;
- **ниво 4:** Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.

Справка в Административния регистър за нивата на предоставяне на различните административни услуги във всяка общинска администрация⁵ показва, че нивото на електронизация в различните общини варира в много широк диапазон – при 40% от общините преобладаващата част от всички предоставяни услуги (над 90%) могат да бъдат заявявани изцяло по електронен път и/или е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане. На другия полюс в 22% от общините изобщо не се предоставят електронни услуги от ниво 3 и 4.

Публично достъпна статистика за броя предоставени административни услуги и електронни административни услуги от общинска администрация не е достъпна. В Доклад за състоянието на администрацията през 2021 г.⁶ са представени единствено обобщени данни от всички администрации за общият брой на предоставените електронни административни услуги (с различна степен на електронизация), които показват значително нарастване на общия брой предоставени електронни административни услуги от всички администрации с близо два пъти.

2. Характеристики на административните услуги на община Радомир

Броя на административните услуги, предоставяни от община Радомир, според Административния регистър е **105**. Пълният списък на административните услуги, предоставяни от община Радомир е представен в [Приложение I](#) към доклада.

⁵ Нива на предоставяне на ЕАУ към 21.11.2022 г., ИИСДА, включва данни за общо 208 общини.

⁶ приет с Решение № 430 на Министерския съвет от 05.07.2022 г., https://iisda.government.bg/annual_report/564

Разпределението на предоставяните от общината услуги по нейните вътрешноорганизационни звена (звена за административно обслужване, ЗАО) е както следва:

таблица 2

звено за административно обслужване	бр. услуги
Отдел "Административно-правно обслужване и човешки ресурси"	44*
Отдел "Устройство на територията, кадастър и регулация"	30
Отдел "Местни данъци и такси"	13*
Отдел "Общинска собственост, търговия, транспорт, екология и гори"	13
Отдел "Устройство на територията"	5
Отдел "Култура, образование, социални дейности и спорт"	1
Общо	106⁷

Източник: <https://iisda.government.bg/>

Разпределението на административните услуги, предоставяни от община Радомир по звена за административно обслужване е представен в Приложение II към доклада.

Услугите са достъпни през официалния интернет сайт на Община Радомир в раздел „Общината“, подраздел „Административни услуги“ – <https://www.radomir.bg/section-268-content.html>. Като информация за това какви услуги предоставя Общината са посочени линкове на интернет сайтовете на Интегрираната информационна система на държавната администрация (<https://iisda.government.bg>) и за електронни услуги – Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги (<https://unifiedmodel.egov.bg>)

Общинска администрация Радомир предоставя електронни услуги с високо ниво на осигуреност с идентификация с квалифициран електронен подпис (КЕП). Ползването на електронни административни услуги се извършва чрез Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне.

⁷ Общият брой на услугите, предоставяни от звената за административно обслужване е 106, тъй като една услуга (2058 Издаване на справки по искане на съдебни изпълнители) се извършва от две звена (Отдел "Административно-правно обслужване и човешки ресурси" и Отдел "Местни данъци и такси")

Община Радомир е една от трите пилотни общини (заедно с Габрово и Бургас), които още през 2016 г. са присъединени към платформата за отдалечен достъп до административни услуги⁸ (достъпни са били дванадесет електронни общински услуги, определени като „най-използвани“ – 5 услуги по гражданска регистрация и 7 услуги, свързани с „Местни данъци и такси“). Към настоящия момент заявяването на електронни административни услуги (ЕАУ) се извършва чрез Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги в раздел „За Гражданите и Бизнеса“, подраздел „Активни електронни административни услуги, позволяващи получаването им чрез Единния модел“. Общината е една от трите пилотни общини (заедно с Бургас и Габрово), присъединени към платформата за отдалечен достъп до административни услуги.

На интернет сайта на Интегрираната информационна система на държавната администрация и на сайта на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги има несъответствия в данните относно услугите, предоставяни от Общината. На сайта <https://iisda.government.bg> е посочено, че Община Радомир предоставя 102 услуги като няма въведени данни кои от изброените услуги, предоставяни от Община Радомир се предоставят и по електронен път. Информацията от Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги показва, че Общината предоставя 119 услуги като няма публична информация за нивото на предоставяне на ЕАУ.

Чрез сравняването на данните от горепосочените два интернет сайта **бяха идентифицирани 123 услуги**, които община Радомир предоставя и **само 7** от тях не се предоставят и електронно от общината.

III. Характеристики на изследването

Проучването за ползване на общински административни услуги е проведено в периода октомври-декември 2022 г. по метода интервю лице-в-лице със структуриран въпросник.

1. Извадка

1.1. Население и населени места

Жителите на общината живеят в 31 села, сред които най-голям е дела на селата с до 100 постоянни жители. По данни на Националния статистически институт към 31.12.2021 г. населението на община Радомир е 18 408 души, от които 67.7% живеят в общинския център, а 32.3% в селата на общината⁹.

⁸ разработена по проект на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщения „Развитие на административното обслужване по електронен път“.

⁹ НСИ, <https://www.nsi.bg/bg/content/2975/население-по-области-общини-местоживее-и-пол>

Според данните на Главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГРАО) за адресно регистрираните по постоянен и по настоящ адрес лица в общината са представени в таблицата.

1.2. Стратификация на населените места

За осигуряване на максимално възможна представителност на извадката за събиране на данните е приложен случаен подбор, така че всички единици на генералната съвкупност да имат равен шанс да попаднат в извадката. Основен източник за извадката е последното преброяване на населението. Приложеният модел е райониране по характеристики на населеното място. Генералната съвкупност е предварително районирана по признак брой жители на населеното място. Районирането е извършено с цел подобряване точността на оценките, т.е. намаляване на стохастичната грешка при определения обем на извадката.

По данни от последното преброяване септември – октомври 2021 г. от 31 села в общината:

- 14 са с под 100 жители

селата Байкалско, Беланица, Бобораци, Борнарево, Драгомирово, Жедна, Житуша, Касилаг, Кошарите, Николаево, Поцърненци, Радибош, Углярци, Червена могила

- 9 са с между 100 и 200 жители

селата Владимир, Горна Диканя, Дебели лаг, Кленовик, Кондофрей, Копаница, Негованци, Старо село, Чуковец

- 7 са с между 200 и 500 жители

селата Гълъбник, Долна Диканя, Долни Раковец, Друган, Извор, Прибой, Стефаново

- 1 е с между 501 и 1000 жители.

село Дрен

Селското население по настоящ адрес в селата се разпределя както следва:

- 11% в села с под 100 жители;
- 21% в села с между 100 и 200 жители;
- 53% в села с между 200 и 500 жители; и
- 15% в село с между 501 и 1000 жители.

Тъй като районирането по брой жители в населеното място не води до разделяне на генералната съвкупност до качествено еднородни групи, извадката е контролирана по възрастов признак. Селата с най-голяма концентрация на възрастно население над 65 години са Дрен (392), Стефаново (191), Долна Диканя (188), Друган (185), Долни Раковец (182) и Извор (170).

В три села е регистрирана голяма диспропорция по признак пол: жените преобладават в Борнарево (-25.58%) и Николаево (-22.73%), а мъжете в Драгомирово (33.33%).

Въз основа на преглед на данните за населението на общината са обособени пет групи населени места, представени в таблицата.

таблица 3 Групи населени места в община Радомир

група	брой
под 100 жители	12
между 100 и 200 жители	9
между 200 и 500 жители	9
между 501 и 1000 жители	1
гр. Радомир	1

Източник: ГРАО, към 15.09.2022 г.

Географското разположение на част от населените места показва, че административните услуги са отдалечени от тях, защото се предоставят от общинския център и получаването отнема на хората време и средства. Голяма част са хората с ограничена мобилност поради възраст или увреждане.

1.3. Вид извадка

Използваният вид извадка е районирана (стратифицирана). Извадката е стратифицирана по населението в 4-те групи села с пропорционални вероятности.

- 13 домакинства от села с под 100 жители;
- 25 домакинства от села с между 100 и 200 жители;
- 64 домакинства от села с между 200 и 500 жители;
- 18 домакинства от село с между 501 и 1000 жители

таблица 4 Извадка за проучването

група населени места	дял от населението на общината ¹⁰	брой домакинства анкети
от села с под 100 жители	11.2%	13
от села с между 100 и 200 жители	21.0%	25
от села с между 200 и 500 жители	53.2%	64
от село с между 501 и 1000 жители	14.6%	18
общо:		120

2. Изследвана единица

Изследваната единица е домакинство. Прегледът на литературата показва, че най-често един член на семейството/домакинството се занимава с електронни услуги от името на всички, затова се приема за представляващ.

3. Въпросник за проучването

3.1. Тематична рамка

Обхванатите теми са запознатост/незапознатост с наличието на електронни услуги, желание/нежелание за използването им, оценка на степен на трудност на ползване на услугата, нужда от помощ и запознатост/незапознатост как могат да я получат, съмнения относно сигурността на услугата и на личните данни.

В този контекст, тематичната рамка включва пет раздела:

- осведоменост – 5 въпроса;
- способност – 5 въпроса;
- съдействие – 3 въпроса.
- нагласи – 2 въпроса;
- демография – 4 показателя.

¹⁰ по настоящ адрес

IV. Резултати от изследването

Получените резултати са представени и разгледани от гледна точка на честота на използването на общинските административни услуги, 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.



От всички административни услуги, предоставяни от общинската администрация, най-често използвани от жителите на община Радомир са данъчно-осигурителните и имотните услуги, следвани от свързаните с гражданско състояние. Трябва да се отбележи, че не всички граждани правят разлика между данъчните услуги, предоставяни от общината за местни данъци и такси и тези на НАП.

Запознатост с електронното предлагане на услуги



Запознатостта на жителите на общината с електронното предлагане на услуги е много ниска: малко над $\frac{1}{4}$ не са запознати с тях, 15% смятат, че изобщо няма такива, а почти 60% не са отговорили на този въпрос, което подсказва неосведоменост по въпроса. Така на практика 99% от хората всъщност не са запознати с тях.

Употреба на електронни услуги



От тези, които са запознати с електронните административни услуги на общината, 35% са заявили че ги ползват, а 31% че не ги ползват. Това означава, че реалният процент на използване на предлаганите от общината електронни услуги е изключително малък, почти пренебрежим.



Делът на хората, които са заявили, че знаят как се използват електронни административни услуги на територията, е аналогичен на този на заявите, че ползват такива услуги. Това е контролен въпрос, който потвърждава разпределението на отговорите.



Тази графика показва, че потенциалът за увеличаване на употребата на електронните услуги на общината е голям. Малко под половината от обхванатите в проучването, което беше проведено основно на територията на селата, са посочили, че разполагат с необходимата техника и само малко под 1/5 че не разполагат с такава. За първата категория респонденти са нужни разяснения и подпомагане, а за втората може да бъде осигурена техника за общо ползване, например в читалището на селото.



По-голямата част от хората не виждат пречки пред използването на електронни общински услуги. Тези, които виждат такива, са едва 20%. Един значителен дял от 28% са хората, които не могат да преценят. Съпоставката с предходните данни показва, че това с голяма степен на вероятност са хора, които не са запознати с тези услуги, нямат никаква информация по въпроса и като цяло не са наясно какви биха могли да бъдат пречките пред преминаване към обслужване в електронен формат.



Конкретните пречки, посочени от хората с никакви познания по въпроса или някакъв опит в електронни услуги от всякакъв характер, са следните:

- Неумение за ползване на интернет платформи. Тази пречка е характерна предимно за по-възрастното население, което не използва редовно новите технологии.

- Несигурност в собствените умения. Много хора изобщо не стигат до това да пробват този начин на ползване на услуги, защото са неуверени в собствените си способности, технологията ги притеснява и предпочитат да се придържат към установената си практика, с която са свикнали въпреки неудобствата.
- Всеки пети респондент в проучването не може да се ориентира как може да използва тези услуги и къде те се предоставят.



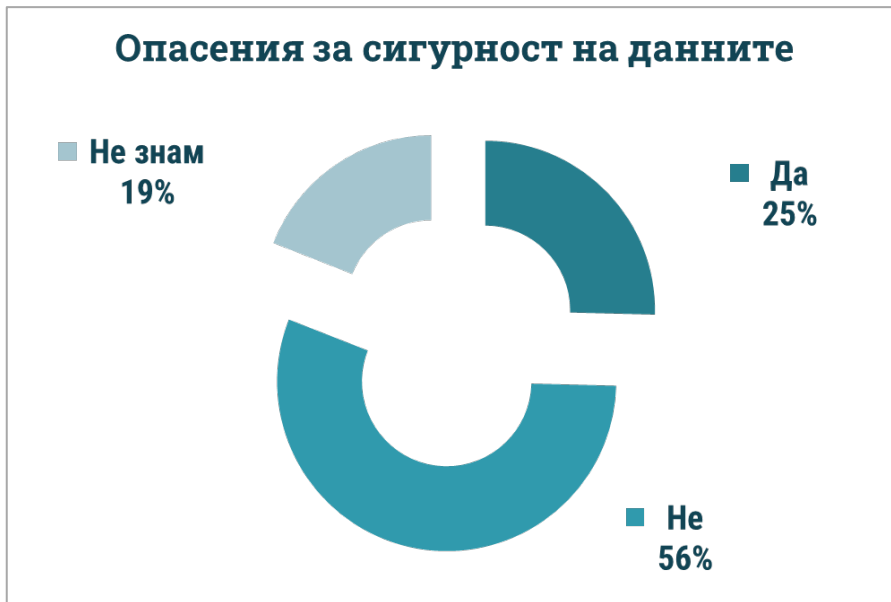
Най-голямото предимство на електронния вариант на административно обслужване, което хората осъзнават и оценяват, е че пести време, което може да бъде употребено по друг начин – близо две-трети от всички отговорили. Друго категорично предимство, което печели привърженици, е че ползването им е по-удобно и може да бъде извършено отвсякъде – спестява им ходене до общинския център само за тази цел, а може да бъде направено и от някой друг независимо къде се намира той. Фактът, че се спестяват средства, се осъзнава от и е важен за около $\frac{1}{4}$ от хората. За една малка част от населението на селата (13%) спестяването на комуникацията с администрацията също е предимство. Това зависи най-вече от особености на характера на хората – някои просто не обичат да си общуват с институции или администрации.



На практика единственият недостатък, който респондентите са посочили, е че електронните услуги са сложни и трудни за ползване. Това до голяма степен е субективно възприятие, но дори и така това е впечатление на едва 2% от хората. Останалите недостатъци всъщност не са характеристики на самите електронни услуги, а се отнасят до ползвателя: 13% от жителите предпочитат да общуват с човек пред това да взаимодействат с машина; 12% имат притеснения, че не разполагат с нужните умения, а 11% нямат необходимата техника.



Малко под 2/3 от участвалите в проучването (62%) са заявили нужда от помощ за използване на електронна административна услуга, а близо 1/4 са заявили, че нямат нужда от такава. Графиката ни подсказва, че е препоръчително на хората да бъде осигурено съдействие, за да могат да се възползват от създадената възможност да получават услугите електронно.



Въпреки множеството пробиви в сигурността на електронните системи, случващи се у нас и по света, над половината от жителите на общината (56%) нямат опасения за сигурността на своите данни. Тези, които имат такива опасения, са едва $\frac{1}{4}$ от всички участници, а около 20% не могат да преценят. Данните показват, че за повечето хора това не представлява сериозна заплаха.

Демографските данни показват, че участвалите в проучването жени са с $\frac{1}{3}$ повече от мъжете. Нивото на образование на участниците показва концентрация в средно образование. Възрастово най-голям е дялът на респондентите от възрастова група 60-70 г., като почти липсват такива във възрастова група 20-30 г.

V. Обобщени резултати

1. Състояние на използването на административните услуги на общинската администрация на община Радомир

- Налични са необходимите условия за преминаване към електронно предоставяне на административните услуги в общината
- Преобладаващият дял от населението (на селата) не е запознат с предлагането на административни услуги в електронен формат
- Значителен дял от жителите на общината разполагат с нужната технология, но не използват електронни услуги.

2. Какво е нужно, за да се промени нагласата към електронното обслужване

- Две-трети от жителите имат нужда от помощ за използването на електронни услуги
- Помощта се изразява в достъпна информация, разяснения, обучение

VI. Препоръки

- Община Радомир е осигурила високо ниво на предлагане на административни услуги в електронен формат: 116 от общо 123, които администрацията предоставя. Нивото на запознатост на жителите на общината с електронните услуги обаче е много ниско. Препоръчително да бъдат предприети инициативи за популяризиране на този формат на предоставяне на услуги през техните предимства, изведени от проучването – спестяване на време и средства, удобство, възможност за ползване отвсякъде.
- При положение, че близо 50% от населението разполага с необходимата техника за електронна комуникация, е препоръчително технологиите да бъдат използвани за достигане до потенциалните потребители. По този начин те ще бъдат насърчени непосредствено да използват наличните възможности и да се уверят в техните предимства.
- Предвид заключението, че голяма част от жителите на общината и особено целевата група по-възрастно население и хора със здравословни проблеми имат нужда от съдействие за преминаване към електронен вариант на услугите, е препоръчително да бъде осигурена помощ под формата на видима и лесно достъпна информация и разяснения при нужда.



ПРИЛОЖЕНИЕ

Списък на административните услуги, предоставяни от община Радомир

Видове на административните услуги, предоставяни от община Радомир, според Административния регистър¹¹.

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
1.	1988	Издаване на удостоверение за отписване на имот от актовете книги за имотите - общинска собственост, или за възстановен общински имот
2.	1989	Издаване на разрешения за поставяне на преместваеми обекти
3.	1990	Осъществяване на контрол по строителството при откриване на строителна площадка и определяне на строителна линия и ниво на строежа
4.	1992	Включване на земеделски земи в границите на урбанизираните територии
5.	1993	Издаване на разрешително за ползване на водни обекти - публична общинска собственост, с изключение на разрешителните по чл. 46, ал. 1, т. 3 от Закона за водите
6.	1994	Признаване и изпълнение на съдебно решение или друг акт на чуждестранен съд или друг орган
7.	1996	Издаване на разрешение за отсичане на над 5 /пет/ броя дървета и на лозя над 1 декар
8.	1997	Издаване на удостоверение за настоящ адрес при вече регистриран настоящ адрес
9.	1998	Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения по Закона за местните данъци и такси
10.	1999	Издаване на удостоверение за сключен граждански брак - оригинал
11.	2	Предоставяне на достъп до обществена информация
12.	2000	Издаване на многоезично извлечение от акт за гражданско състояние
13.	2001	Допускане изработването на проекти за изменение на подробни устройствени планове
14.	2002	Издаване на удостоверение и скица относно имоти, подлежащи на възстановяване, находящи се в границите на урбанизираните територии

11

https://iisda.government.bg/adm_services/reports_services/service_by_settlement?search=1&serviceType=&districtId=34&municipalityId=161&cityId=0&admType=ALL&kind=&batchId=

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
15.	2005	Учредяване на еднократно право на прокарване и/или преминаване на съоръжение на техническата инфраструктура през имот-общинска собственост
16.	2006	Измерване, кубирание и маркиране на дървесина, добита извън горския фонд
17.	2008	Промяна на вписаните обстоятелства в Националния туристически регистър по искане на вписаното лице.
18.	2011	Определяне на място за спирката, която ще ползва превозвачът по международни автобусни линии
19.	2014	Издаване на удостоверение за дължим размер на патентния данък
20.	2016	Издаване на удостоверение за наследници
21.	2017	Издаване на удостоверение за сключване на брак от български гражданин в чужбина
22.	2018	Удостоверение за административен адрес на поземлени имоти
23.	2019	Издаване на препис-извлечение от акт за смърт - за първи път
24.	2021	Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността върху недвижими имоти
25.	2022	Справка относно разпределение на идеални части от общите части на сгради с етажна собственост
26.	2023	Съгласуване на идейни инвестиционни проекти
27.	2024	Одобряване на проект-заснемане на извършен разрешен строеж, когато одобрените инвестиционни проекти са изгубени
28.	2025	Разрешаване изработването на комплексен проект за инвестиционна инициатива
29.	2027	Издаване на скици за недвижими имоти
30.	2031	Издаване на разрешение за отсичане на дълготрайни декоративни дървета и дървета с историческо значение
31.	2033	Възстановяване или промяна на име
32.	2034	Издаване на препис-извлечение от акт за смърт за втори и следващ път
33.	2035	Издаване на пропуски за влизане в зоните и улиците, ограничени за движение на пътни превозни средства
34.	2036	Издаване на удостоверение за съпруг/а и родствени връзки
35.	2037	Издаване на удостоверение за сключен граждански брак - дубликат
36.	2038	Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за гражданско

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
		състояние (акт за раждане, акт за смърт)
37.	2040	Отразяване на избор или промяна на режим на имуществените отношения между съпрузи
38.	2047	Категоризация на места за настаняване
39.	2050	Прекратяване на категория на туристически обект по искане на лицето, извършващо дейност в обекта
40.	2052	Издаване на удостоверение за раждане - оригинал
41.	2053	Припознаване на дете
42.	2054	Съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти, по които се издава разрешение за строеж
43.	2056	Издаване на удостоверение за промени на постоянен адрес, регистриран след 2000 година
44.	2057	Издаване на удостоверение за родените от майката деца
45.	2058	Издаване на справки по искане на съдебни изпълнители
46.	2060	Издаване разрешение за изработване на подробни устройствени планове
47.	2061	Допускане на изменения в одобрен инвестиционен проект
48.	2062	Регистриране и въвеждане на строежи в експлоатация, издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация за видовете строежи от IV и V категория
49.	2063	Издаване на констативни протоколи и удостоверения за степен на завършеност на строежи
50.	2067	Съгласуване на инвестиционни проекти на сгради и съоръжения на техническата инфраструктура по отношение на предвидени мероприятия за благоустрояване с оглед на функционалното предназначение и правилната им експлоатация
51.	2068	Издаване на превозен билет за транспортиране на добита дървесина извън горските територии
52.	2069	Издаване на разрешение за таксиметров превоз на пътници и холограмни стикери за автомобилите
53.	2071	Издаване на удостоверение за деклариранни данни
54.	2073	Издаване на удостоверение за снабдяване на чужд гражданин с документ за сключване на граждански брак в Република България
55.	2075	Издаване на удостоверение за семейно положение, съпруг/а и деца
56.	2076	Издаване на удостоверение за раждане - дубликат

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
57.	2078	Издаване на удостоверение за наличие или липса на съставен акт за общинска собственост
58.	2079	Издаване на удостоверение за постоянен адрес след подаване на заявление за заявяване или за промяна на постоянен адрес
59.	2080	Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове, съставени в чужбина
60.	2081	Издаване на удостоверение относно собствеността на недвижими имоти
61.	2082	Удостоверения за идентичност на урегулиран поземлен имот
62.	2083	Издаване на виза за проектиране
63.	2084	Издаване на удостоверение за търпимост на строеж
64.	2085	Издаване на удостоверение за нанасяне на новоизградени сгради в действащия кадастрален план по чл.54а ал.3 от ЗКИР, във връзка с чл.175 от ЗУТ
65.	2086	Издаване на разрешение за отсичане и изкореняване до 5 дървета и до 1 дка лозя в селскостопанските земи
66.	2088	Категоризация на заведения за хранене и развлечение
67.	2089	Потвърждаване или промяна категорията на туристически обект
68.	2091	Издаване на удостоверение за дължим и платен данък върху наследство
69.	2092	Издаване на удостоверение за идентичност на лице с различни имена
70.	2093	Издаване на предписание за насочване на битовите и строителните отпадъци
71.	2095	Справки по актовете книги и издаване на заверени копия от документи относно общинска собственост
72.	2097	Проверка за спазване определената линия на застрояване, заснемане и нанасяне на мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура
73.	2098	Проверка за установяване на съответствието на строежа с издадените строителни книжа и за това, че подробният устройствен план е приложен по отношение на застрояването
74.	2100	Издаване на разрешение за поставяне на рекламно-информационни елементи
75.	2104	Издаване на удостоверение за промени на настоящ адрес регистриран след 2000 година
76.	2105	Установяване на жилищни нужди - картокетиране и издаване на удостоверение

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
77.	2107	Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или за промяна на настоящ адрес
78.	2108	Издаване на удостоверение за правно ограничение
79.	2109	Издаване на удостоверение за семейно положение
80.	2110	Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина
81.	2111	Изготвяне на справки на заинтересувани лица относно изменения на устройствени планове и схеми
82.	2112	Издаване на разрешение за строеж
83.	2113	Презаверяване на разрешение за строеж, което е изгубило действието си поради изтичане на срока
84.	2114	Издаване на заповед за учредяване право на преминаване през чужди поземлени имоти
85.	2115	Одобряване изменението на кадастрален план
86.	2117	Одобряване на подробен устройствен план
87.	2118	Вписване на сдруженията на собствениците в общинския регистър
88.	2119	Издаване на удостоверение за факти и обстоятелства по териториално и селищно устройство
89.	2120	Отразяване на промени в разписния списък към кадастрален план
90.	2123	Издаване на дубликат на удостоверение за определен вид и категория на туристически обект
91.	2124	Издаване на копие от подадена данъчна декларация
92.	2126	Заверка на документи по местни данъци и такси за чужбина
93.	2128	Издаване на удостоверение за постоянен адрес при вече регистриран постоянен адрес
94.	2130	Издаване на разрешение за строеж без одобряване на инвестиционни проекти
95.	2131	Издаване на препис от документ за платен данък върху превозни средства
96.	2132	Промяна в актовете за гражданско състояние
97.	2133	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)
98.	2134	Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
99.	2138	Издаване на удостоверение за вписване в регистъра на населението

№ по ред	код в АР	наименование на услугата
100.	2390	Комплектоване и проверка на документи към искане за установяване на българско гражданство
101.	2391	Издаване на удостоверения за настояничество и попечителство (учредено по реда на чл. 155 от СК и по право - по чл. 173 от СК)
102.	2393	Издаване на удостоверение за данъчна оценка на право на строеж
103.	2395	Издаване на удостоверение за данъчна оценка на право на ползване
104.	2396	Издаване на удостоверение за данъчна оценка на недвижим имот и незавършено строителство
105.	2834	Служебно предоставяне на информация за наличие или липса на задължения

Източник: <https://iisda.government.bg/>