




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

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



Март, 2023

КОНЦЕПЦИЯ ЗА СИМУЛАЦИЯ



Електронни услуги близо
до **ГРАЖДАНИТЕ**



СЪДЪРЖАНИЕ

Защо симулация.....	3
Определяне на целта	4
Вид, съдържание и целева аудитория	4
Съдържание.....	4
Сценарий	5
Начин на изработване	9
Начин на разпространение	10

ЗАЩО СИМУЛАЦИЯ



Симулацията е проба без реални последствия – нещо, което се харесва на потребителите. Симулацията е моделът, който имитира функционирането на съществуваща система и така осигурява възможност на хората да се пробват преди да предприемат реални действия. Това е ситуационна проба, която възпроизвежда реална ситуация.

Симулацията предполага създаване на модел на съществуваща система. Обичайно използваните симулации са три вида:

- ❖ На живо – включва човек, който показва как нещо се прави.
- ❖ Виртуална – работи се със симулирана система
- ❖ Конструктивна – включва симулирани хора, които работят със симулирана система.

Възстановката на реален сценарий за обучение, подготовка, отстраняване на проблем трябва да бъде реалистична. Обичайно се прави в контролирана среда с възможност да се правят промени и характеристиките да се адаптират както е необходимо. Моделът е постановката, която описва или симулира даден процес преди реално да преминем през него.

Симулацията включва набор от стъпки, първата от които е да се определи какъв сценарий трябва да бъде пресъздаден и да се оцени неговата приложимост. Втората е да се определи целта и да се уверим, че това, което сме планирали, ще я постигне. Третата е разработването на модела. Следващата е тя да премине тест и да бъдат отстранени евентуални спънки, преди да бъде активирана.

Предимствата на симулациите са осигурената контролирана среда, това, че могат да се правят промени, ако е необходимо и че се пресъздава реален сценарий без да е нужно да се поема ангажимент.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛТА



Симулацията позволява експериментиране върху валидна дигитална възстановка на система. За разлика от физическото моделиране, моделът в симулацията е компютърен и използва алгоритми и уравнения.

Симулацията ни дава възможност да отговорим на въпроса или сценария „какво ако“ без да се налага реална регистрация в системата. Така можем да видим предварително какво е необходимо, дали ще се искат документи или информация, която трябва да бъдат предварително подготвени.

Като отчитаме тези обстоятелства и предимства, целта на симулацията, която ще бъде разработена, е потребителите да изпробват процедурата на електронна услуга и да придобият увереност, че ще се справят и ще спестят време и средства.

ВИД, СЪДЪРЖАНИЕ И ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ

Симулаторът е автоматизирана услуга, която потребителят може да изпробва преди да я заяви действително. С помощта на „тренажор“ той/тя да може да изпробва и да придобие увереност. Изпълнението ще бъде направено чрез скрийнкаст, придружен от аудио обяснение.

Поставяме ползвателя в реален сценарий, в който трябва да приложи определен набор от стъпки, за да получи желания резултат. Осигуряваме „игрище“, където могат да се правят грешки, за да се научиш да „маневрираш“. Ползвателят може да експериментира с различни видове услуги и да види какво се получава в реално време. С помощта на симулацията гражданите придобиват умения и това им носи удовлетворение.

Съдържание

Избраната услуга е *промяна на настоящ адрес*.

Сценарий

При промяна на настоящия адрес обстоятелството трябва да се заяви в срок от 30 дни, в противен случай има глоба от 50 до 300 лв....

Младо семейство с малки деца сменя квартирата (Багажник с кашони, играчки, покъщнина. Разтоварване до отворена входна врата). Вечерта мъжът и жената си говорят на диванче в средата на нищото, лампа с абажур.

Той: - Останаха 5 дни, два са почивни, днес е вторник... Най-късно утре трябва да се организираме с временната регистрация, защото не ми се плаща и глоба. А и трябва да имаме малко време да реагираме ако изникне нещо. Побърках се с това местене вече, имаме още багаж в Люлин (интериор, който говори за изнасяне), утре вечер трябва да сме приключили с изнасянето... Явно, че ще се ходи през деня. Не я зная тази Община - как работят... (Входа на община Младост). Кой знае за какво ще ни върнат пак – я за ксерокс някъде по улиците, я за някой документ, който после ще се окаже, че изобщо не е бил нужен. Ще трябва да организирам поход до там, в обедната почивка, ще ми направиш сандвич (представя си как жена му маже сандвич), ама знам ли дали няма да се наложи да чакам на опашки по гишетата. Мразя гишета(опашки и гишета с много налепени бележки, от копито да полудееш)! А колегите вече се дразнят, нашето преместване стана епично, не може да занимаваме целия свят със себе си. - Зная. То най-важните неща работят... в работно време, и на мен ми е омръзнало! Понякога си мисля, че трябва да си имаме иконом, който да се занимава само с тези дела, и то на пълен работен ден! Но явно, че няма да е в този живот. Добре, дай сега да видим какво да ти приготвя утре за общината. Отварят лаптоп на кашон и гледат известно време. На приглушена светлина екранът свети (камерата се доближава, вижда се мястото на електронната услуга).

Споглеждат се смирено и си казват:

Тя: - Виж какво, дай да опитаме да подадем онлайн, то е ясно, че пак нама да се насним като хората... (Убедителна) -Излишно време за разходки, освен с децата, ние с теб ВЕЧЕ ня-ма-ме!! Дай, докато не се е събудил някой (сцена спящи деца в детска стая) да се опитаме регистрираме. Колко пък толкова време да загуби?!...

Той започва да разучава, а тя през това време донася чаши и вино и коленичили пред кашона си наливат вино. „Цъкат“ още малко и при финализирането на заявката си казват наздраве.

Следва описание на услугата.

Услуга: Подробно описание на заявяване и получаване на електронна административна услуга

Източник: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/obshtinski+administratsii/unificirani+uslugi/2107>

Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или за промяна на настоящ адрес

Идентификатор: 2107

Изискване за ниво на осигуреност: **Високо**

Възможни начини за заявяване

- ❖ Със заявление на гише в център за административно обслужване
- ❖ По електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване

СТЪПКИ:

За да заявите услугата, трябва да подадете следните документи:

- Адресна карта за настоящ адрес;
- Уведомително писмо от МВР за разрешено постоянно пребиваване или удостоверение от МП за придобито българско гражданство (за чужденци);
- Документ за собственост; договор за ползване на имота за жилищни нужди; декларации по чл.92, ал.3 и чл.92, ал.6 от ЗГР за съгласие на собственика на имота за извършване на адресна регистрация по постоянен адрес; настанителна заповед или договор за наем за лица настанени в държавни или общински жилища; договор за предоставяне на социални услуги; договор за настаняване в специализирани институции;
- Ксерокопие от нотариален акт или ксерокопие от договор за ползване на имота за жилищни нужди;
- Документ за самоличност;
- Декларация по чл. 92, ал. 3 от Закона за гражданската регистрация.

В случай, че не подавате заявлението лично, ще Ви е необходимо и изрично нотариално заверено пълномощно.

ОПИСАНИЕ НА ЕЛЕКТРОННОТО ЗАЯВЯВАНЕ:



Преди да започнете електронно заявяване:

- Необходимо е да инсталирате на вашия компютър Квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП) или Квалифициран електронен подпис (КЕП).
- Необходимо е да притежавате профил в системата „Електронно връчване“.
- Уверете се, че имате инсталиран Adobe Reader. Изтеглете последната версия тук.

За да заявите услугата:

- Изтеглете подходящо заявление от връзката в края на описанието на услугата.
- Съхранете електронната форма на вашия компютър.
- Отворете формата с Adobe Reader.
- Натиснете с мишката върху поле от формата, за да го попълните.
- Попълнете всички полета с изискваната информация.
- От падащото меню в края на формата изберете начина, по който желаете да заявите услугата.

След попълване на полетата натиснете с мишката в поле Подпис за да подпишете документа с Вашия Квалифициран електронен подпис (КЕП) и да се генерира уникален номер на заявката.

Проверете наличието на генериран номер в полето "Уникален номер на заявка". Този номер е идентифициращ заявената от вас услуга и по него ще можете да проверявате статуса на заявлението в системите еВръчване и еПлащане. Ако в това поле липсва генериран номер моля уверете се, че правилно сте изпълнили предходните стъпки.

След като подпишете, съхранете формата на вашия компютър.

Съхранената, попълнена и подписана форма е необходимо да изпратите чрез системата „Електронно връчване“ към Общинска администрация

<https://edelivery.egov.bg/>

или

От връзката към системата за електронни форми <https://eforms.egov.bg/eforms-portal/index.xhtml#>

РЕЗУЛТАТЪТ:



Резултатът от административната услуга се получава по един от следните начини:

- по електронен път в профила на заявителя в системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/>
- лично от звеното за административно обслужване;
- чрез лицензиран пощенски оператор на посочен от заявителя адрес, като пощенските разходи са за сметка на заявителя, платими при получаването на резултатът от административната услуга.

Целева аудитория 18-60.

НАЧИН НА ИЗРАБОТВАНЕ



Симулацията ще бъде изработена чрез създаване на уеб форми, реалистични копия на актуалните формуляри за избраната услуга, за извършване на всички стъпки от заявяването до получаването ѝ. Симулацията ще изисква от участника да премине изцяло през поредицата от екрани водещи към услугата, да попълни формите с отчитане на възможните грешки и да ги подаде/ изпрати. Различните стъпки, съгласно създадените сценарии и спецификата на предлагане на услугата, ще бъдат реализирани в отделни форми и свързани в логическа последователност, следваща процеса от начало до край. Резултатът ще бъде качен в секция на сайта на ЦИИ и ще може да бъде проиграван многократно от всеки потребител.

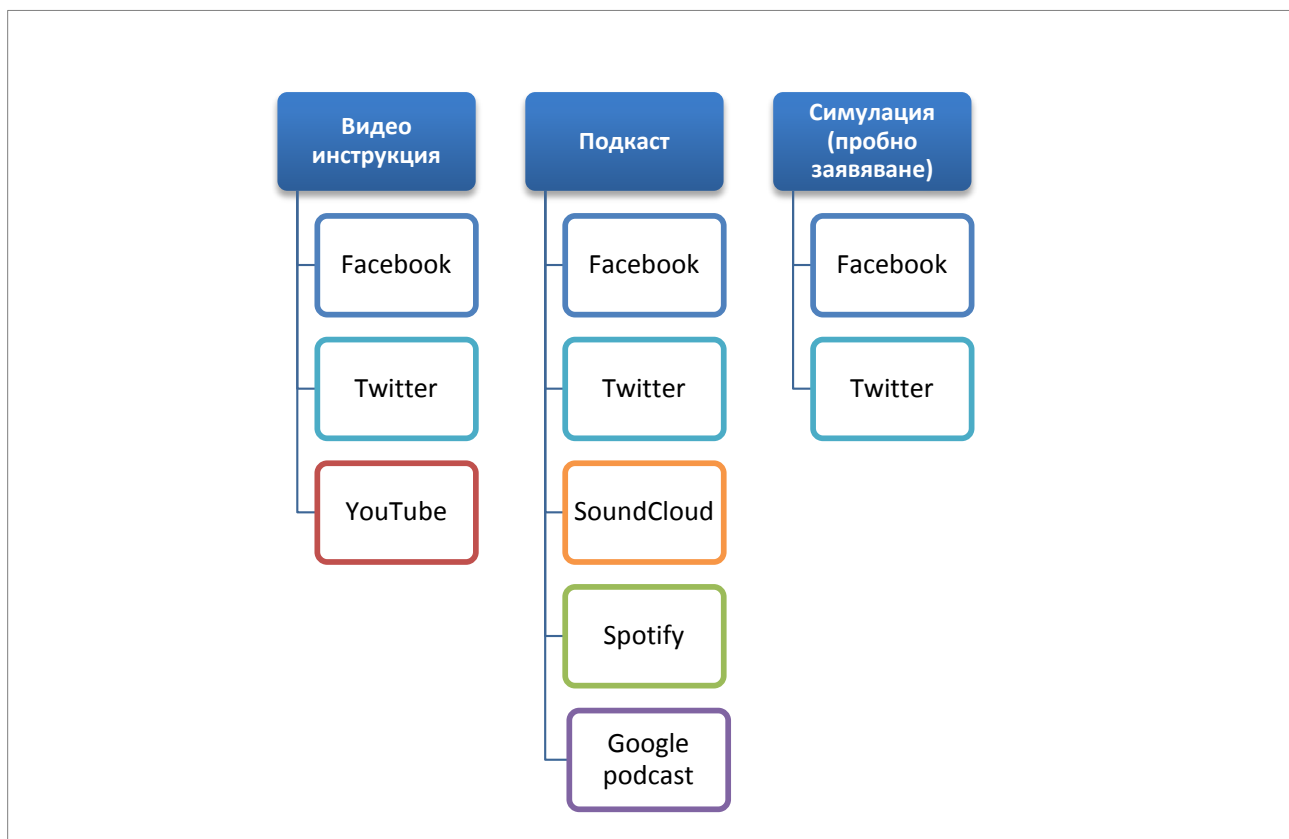
НАЧИН НА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ



Стратегията за разпространение на експерименталните инструменти цели да запознае потребителите с предимствата на електронните услуги. Изработените инструменти ще бъдат лесно достъпни чрез сайта на Център за имиграция и интеграция - <https://cii.gateway.bg/eserv>, за бъдат гражданите убедени в преимуществата на електронния вариант на административно обслужване и насърчени да преминат към него.

Произведените пробни формати ще бъдат разпространени по следните комуникационни канали: социални мрежи и платформи (Facebook, Twitter, Youtube, Spotify, Google podcasts, Soundcloud); онлайн медии; мейлинг лист на активни граждански организации.

Разпределение на експерименталните инструменти по канали:



Социалните мрежи са подходящи за достигане до максимален брой активни потребители. Според данни на НСИ за 2022 г. **63,4%** от използващите интернет **имат профил в социални мрежи** - Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok и др.

За достигане до максимален брой граждани Център за имиграция и интеграция ще използва съществуващите си профили в социалните мрежи [Facebook](#), [Twitter](#) и [YouTube](#). Ще бъдат създадени и профили на организацията в трите водещи подкаст платформи.

Публикациите ще бъдат с подходящ кратък текст и визуално оформление, които да предизвикат интереса на потребителите в тези социални канали и да осигурят възможност за лесно и удобно споделяне. Публикациите ще бъдат споделяни и в подходящи Facebook групи с цел достигане до по-голям брой потребители. Една от техниките, използвани от екипа, е да следва в социалните мрежа активни НПО и организации, като по този начин се поддържа взаимна информираност за дейностите ни.

Информация за разработените продукти ще бъде разпространена по e-mail до онлайн медии и до предварително съставен списък с идентифицирани активни граждански организации. Като допълнителен канал за разпространение може да бъде използвана мрежата от областни информационни центрове, които поддържат активни социални профили.

Симулаторът (пробно заявяване) на електронна административна услуга ще бъде публикуван на уебсайта на Центъра за имиграция и интеграция и разпространяван сред целевата група чрез регулярни публикации в социалните мрежи Facebook и Twitter.