



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.

# ПОЛЗВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ ГРАЖДАНИТЕ



Център за  
Модернизирание  
на Политики

# ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

## ○ Контекст:

- документално проучване
- международни изследвания и къде се намира България в сравнителен план

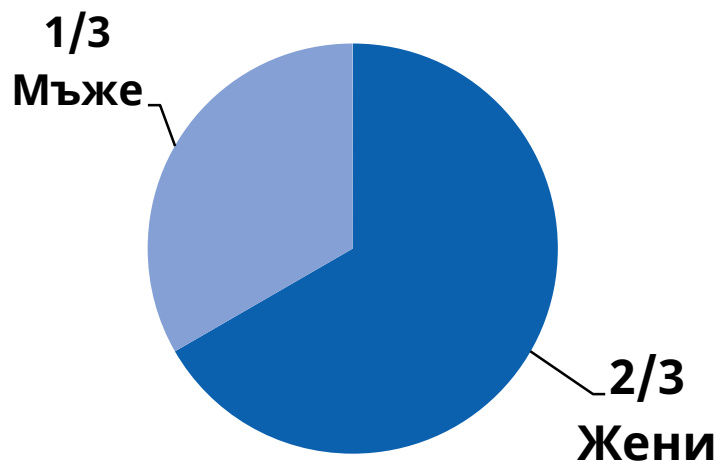
## ○ Проучване, проведено в периода **октомври-ноември 2022 г.**

## ○ Метод: структуриран онлайн въпросник

## ○ Ограничения: няма количествена национална представителност

# ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО- ДЕМОГРАФСКИ

- **Възраст:** 18 – 80 г.



- 2/3 висше образование, 1/3 средно
- 1/3 жители на София, 1/4 на областен център, 13% друг град, 8% общински център, 11% село

# ИЗВОДИТЕ НА EUROSHIP

- **Умения за използване на цифрови технологии:**

Европейците се възприемат като достатъчно опитни в използването на цифрови технологии. България е с по-ниско ниво на разпространение на цифровизацията в общественения и личния живот

- **Използване на цифрови услуги:**

Предлагат се повече и по-удобни за ползване е-услуги. Гражданите натрупват опит за работа с интерфейс и достъп през мобилни устройства.

# ЗАКЛЮЧЕНИЯ НА ПЛАНА ЗА ДЕЙСТВИЕ ЗА ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ

## Конкретните цели до 2030 г.:

- 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**.

# ГЛОБАЛНИТЕ ТЕНДЕНЦИИ

Къде стои България в основните международни изследвания?

Индекса за развитие на електронното правителство (EGDI), ООН 2022 г.

- България заема **52-ро** място сред 193 държави

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

- България (заедно с Румъния и Гърция) има **най-ниски резултати 26-то място**

# ГЛОБАЛНИТЕ ТЕНДЕНЦИИ

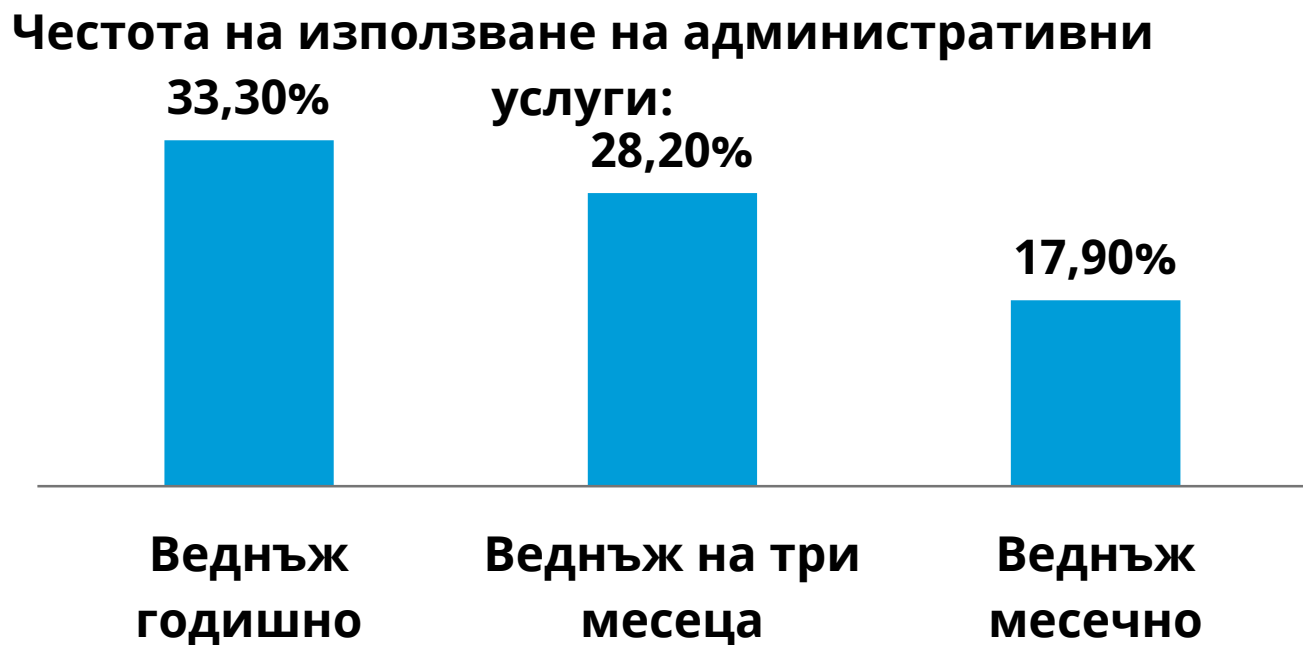
Специално издание на Евробарометър 518 „Цифрови права и принципи“

Цифровото разделение и е-управлението в европейските икономики\*

- **40%** от гражданите в България смятат, че е полезно Европейската комисия да определи и насърчи обща европейска визия за цифровите права и принципи
- Недостигът на умения при по-възрастното население се явява важен възпиращ фактор за приемането на електронно правителство независимо от формалното образователно ниво

\* *Valerija Botrić & Ljiljana Božić*

# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: ЗАПОЗНАТОСТ



2/3 от респондентите знаят, че услугите се предлагат електронно

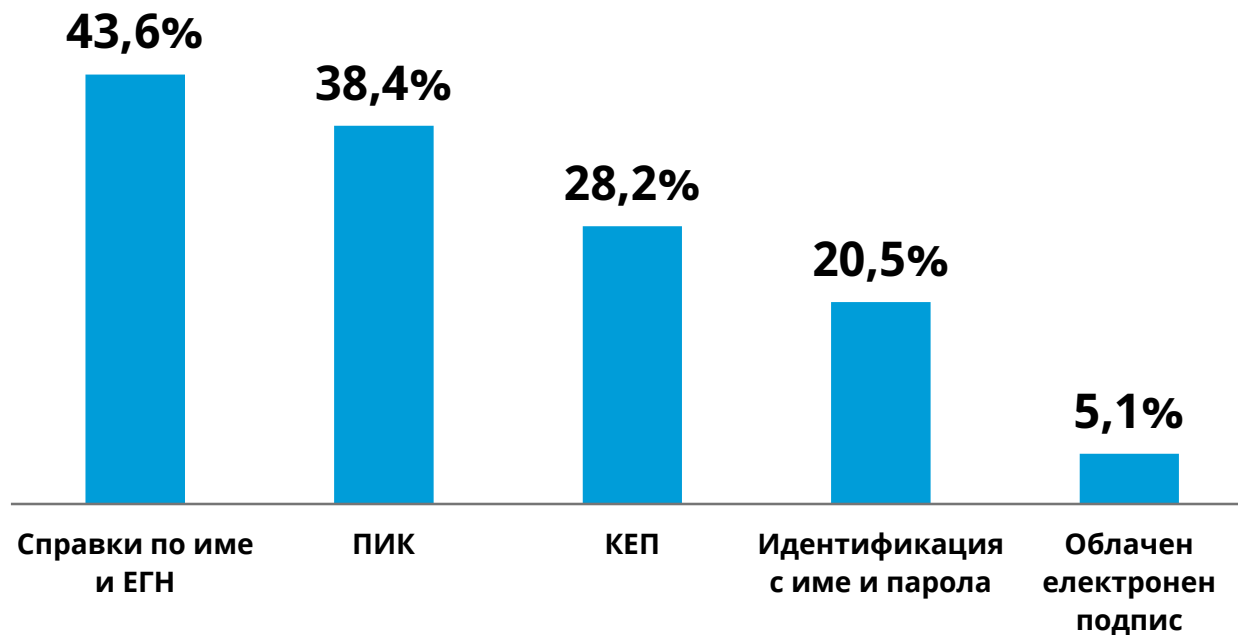


# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: ЧЕСТО ИЗПОЛЗВАНИ УСЛУГИ

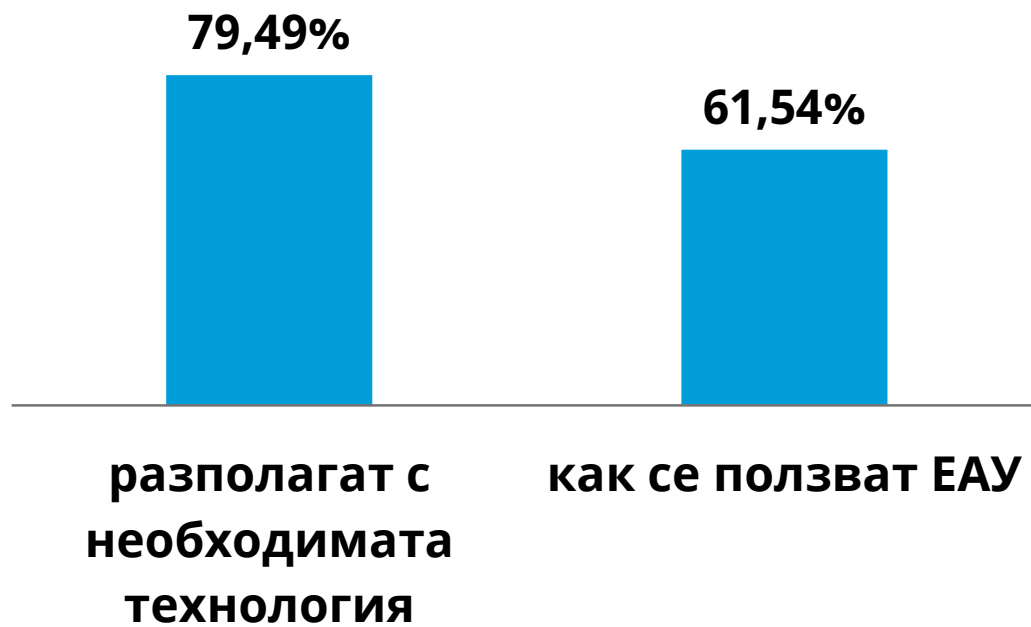
## Най-често използваните административни услуги:



# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: НАЧИН НА ДОСТЪП



# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: УМЕНИЯ



# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: ПРЕДИМСТВА



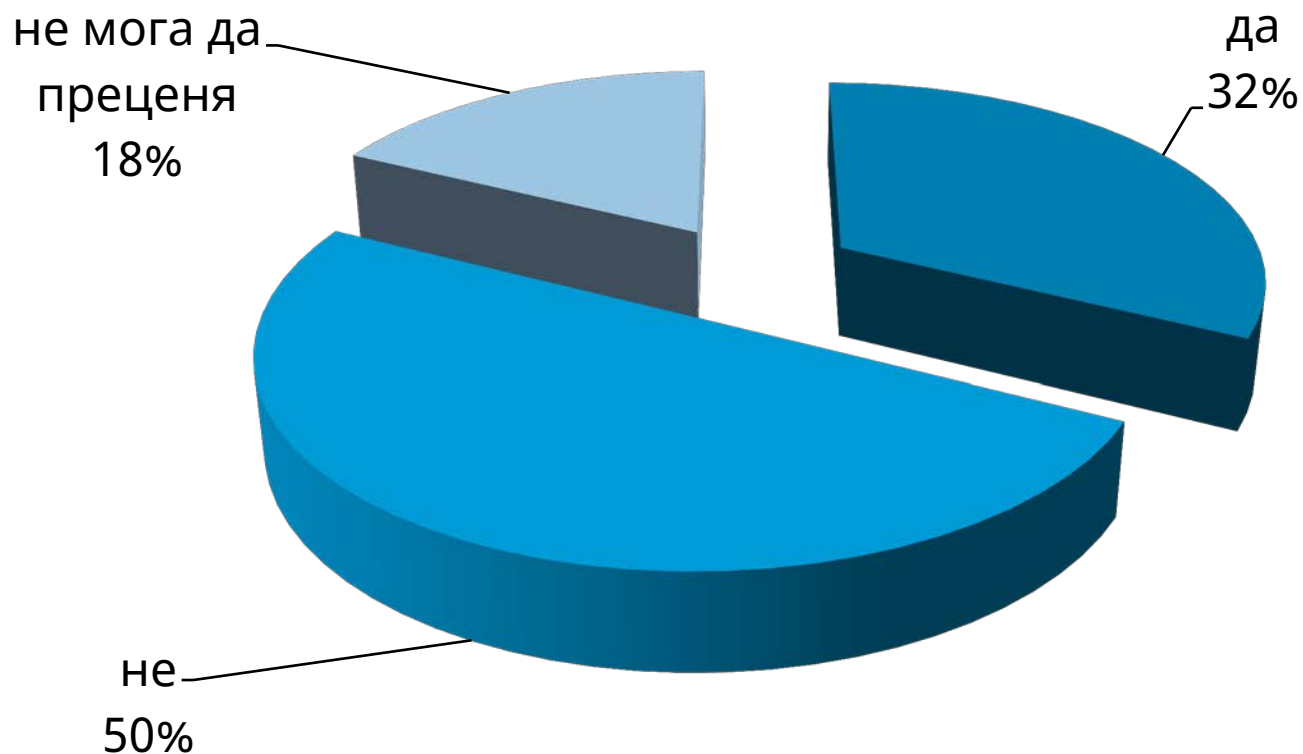
Предпочитам да общувам с човек от администрацията: **10,3%**

Сложни и трудни за използване: **12,8%**



# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: ОПАСЕНИЯ

## Сигурността на личните ви данни



# РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО: ПРЕЧКИ

Да: 23,1%

Не мога да преценя: 17,9%

## Причини:

- 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.“*

# ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ НА УПОТРЕБАТА НА ЕАУ



(остава писмена одитна следа, удобство при попълване)

# НЕОБХОДИМО СЪДЕЙСТВИЕ ЗА УПОТРЕБАТА НА ЕАУ

Отговор 1/3 от респондентите:

- 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“*



# ПРИЧИНИ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ЕАУ

- Удобство - проверка на глоби, електронна рецепта, данъчни задължения
- Бързина - автоматично попълнена информация, лесни корекции
- Потвърждение на услугата

# ШАМПИОН:

# НАП



# 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

# ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

## Причините за слабата употреба на ЕАУ

- **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

# ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

## 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

# ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

## Очаквания на гражданите към електронните услуги:

- **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.

# МОЖЕТЕ ДА НИ НАМЕРИТЕ ОНЛАЙН:



<https://cii.gateway.bg>



<https://www.facebook.com/foundationcii>



[https://twitter.com/cii\\_bulgaria](https://twitter.com/cii_bulgaria)



<https://www.linkedin.com/company/datacii>



<https://bit.ly/3X2PKs4>