

# Препоръки

към институциите, основани на експериментално прилагане на методи за **насърчаване на използването на електронни административни услуги**

2023



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.



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.

## **ПРЕПОРЪКИ КЪМ ИНСТИТУЦИИТЕ, ОСНОВАНИ НА ЕКСПЕРИМЕНТАЛНО ПРИЛАГАНЕ НА МЕТОДИ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**



ЦЕНТЪР ЗА  
ИМИГРАЦИЯ И  
ИНТЕГРАЦИЯ



Център за  
Модеризиране  
на Политики

Този документ е създаден в рамките на проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите",  
договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление"

---

Този документ е изготвен от съвместен екип на Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ) и Центъра за модернизиране на политики (ЦМП) в изпълнение на проект: **"Приближаване на електронните услуги до гражданите"**, договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Заклученията и тълкуванията, които се съдържат в настоящия документ, представляват експертното мнение на експертите на ЦИИ и ЦМП и 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

---

<b>I. ВЪВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>II. ПРЕПОРЪКИ КЪМ ИНСТИТУЦИТЕ, ОСНОВАНИ НА ЕКСПЕРИМЕНТАЛНО ПРИЛАГАНЕ НА МЕТОДИ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ .....</b>	<b>5</b>

---

## I. Въведение

---

Проектът **"Приближаване на електронните услуги до гражданите"**, е съвместна инициатива на Центъра за имиграция и интеграция и Центъра за модернизирание на политики. Целта на тази инициатива е да допринесе за партньорско управление с гражданите, като подкрепи усилията за увеличаване на ползването на електронните административни услуги (ЕАУ) и повишена информираност за тях.

Три конкретни цели формират тази обща цел:

- предоставяне на качествена информация на институциите за бариерите пред използването на ЕАУ;
- идентифициране на добра практика в дейностите за повишаване използването на ЕАУ; и
- осигуряване на инструмент за активиране използването на ЕАУ.

Проектът е организиран в три дейности:

- проучване за достигане до потребителите, което да очертае бариерите пред употребата на електронни услуги;
- експериментално активиране ползването на електронни услуги; и
- съставяне на комуникационен справочник.

Дейностите са насочени към административните структури, предоставящи ЕАУ на централно и местно ниво и широката общественост като потенциален потребител.

Планираните резултати са очертаване и групиране на причините за ползване/не-ползване на електронни публични услуги; очертаване и групиране на очакванията на гражданите към електронните публични услуги; отправяне на препоръки за видове действия за повишаване на използването на електронните услуги; произведени три формата на комуникационни средства за активиране на използването на електронни административни услуги и експериментално проверени инструменти с остойностена ефективност, предназначени за конкретни целеви групи потребители; произведен инструмент за ангажиране на гражданите за засилено внимание към електронните административни услуги, който може да бъде използван от администрациите на съответните компетентни институции.

Настоящите препоръки са част от изпълнението на **дейност 2: Експериментални методи за насърчаване използването на е-услугите**.

## II. Препоръки към институциите, основани на експериментално прилагане на методи за насърчаване на използването на електронни административни услуги

**Инициативата „Приближаване на електронните услуги до гражданите“**, реализирана от Център за имиграция и интеграция в партньорство с Център за модернизиране на политики с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ представя препоръки към институциите, които предоставят електронни административни услуги за граждани.

Препоръките са формулирани въз основа на разработени и експериментално приложени три инструмента – видео инструкция, аудио подкаст и симулация - предназначени за оказване на съдействие на потребители на услуги онлайн и съответно насърчаване на използването им. Трите инструмента са подбрани по следните критерии:

- Популярност сред потребителите
- Честота на употребата
- Доказани предимства
- Възможност за използване от различни видове устройства
- Съответствие с предназначението за насърчаване на използването на електронни административни услуги.

### ***Препоръка 1:***

ЕАУ да бъдат по-широко популяризирани, да се разпространи повече информация за тях сред гражданите. За да стане този формат на предоставяне на административни услуги по-привлекателен за потребителите, действията за популяризиране трябва да съответстват на информационните нужди на хората и на начина, по който се информират по въпроси от обществена значимост.

### ***Препоръка 2:***

Когато се предприемат действия за информиране относно ЕАУ, трябва да се отчитат различните видове аудитории и техните специфични характеристики. Информационните нужди и предпочитания на активните хора в големите градове, които притежават добри компютърни умения, се различават значително от тези на повечето жители на селата, които срещат сериозни, понякога непреодолими затруднения.

### ***Препоръка 3:***

Прилагането на методи за насърчаване на използването на ЕАУ да даде приоритет на онези от тях, които позволяват достъп от различни видове устройства. От

експериментално приложените такива са видео инструкцията и подкаста – и двата метода позволяват удобен достъп и от устройства като таблет или смартфон, а не само от персонален компютър. Тъй като много голяма част от потребителите предпочитат този вид достъп, така ще се разшири обхвата на евентуално мерки за насърчаване.

#### ***Препоръка 4:***

---

Изборът на инструмент за насърчаване на използването на ЕАУ трябва да бъде обвързан с конкретна цел, за да постигне желаните ефект. Така например ако искаме да активираме максимално широка аудитория е добре да предложим възможност за избор, тоест да използваме повече от един метод. В случай на целенасочена кампания изборът на инструмент ще бъде според характеристиките на потенциалната аудитория, което означава да изберем симулация за хора със слаби компютърни умения.

#### ***Препоръка 5:***

---

Независимо от вида на избрания инструмент е препоръчително да се осигури възможност на потребителите да задават въпроси. Няма как да предвидим всички възможни затруднения или неясноти, с които хората биха могли да се сблъскват и възможността да попитат ще им даде по-голяма увереност. В допълнение комуникацията с администрацията има потенциал за повишаване на доверието в институциите.

#### ***Препоръка 6:***

---

Препоръчително е използваните инструменти да бъдат професионално изпълнени с внимание към детайла. Експерименталното прилагане показва, че хората се влияят от тези неща и че те в известна степен определят отношението им към начина, по който работи публичната администрация.