

Доклад

Експериментални 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.

ЕКСПЕРИМЕНТАЛНИ МЕТОДИ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



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"



Център за
Модеризиране
на Политики

Този документ е изготвен от съвместен екип на Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ) и Центъра за модернизирание 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

I.	ВЪВЕДЕНИЕ	4
II.	ИЗБРАНИ МЕТОДИ ЗА ЕКСПЕРИМЕНТАЛНО ПРИЛАГАНЕ.....	5
III.	ПРЕДИМСТВА НА ИЗБРАНИТЕ МЕТОДИ.....	5
IV.	ИЗБОР НА УСЛУГИ ЗА ЕКСПЕРИМЕНТАЛНО ПРИЛАГАНЕ НА ТРИТЕ ФОРМАТА.....	6
1.	Формат „видео инструкция“	6
2.	Формат „аудио подкаст“	7
3.	Формат „симулация“	8
V.	РЕАКЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ КЪМ ИЗБРАНИТЕ МЕТОДИ.....	9
1.	Видео инструкция	9
2.	Подкаст	10
3.	Симулация.....	10
VI.	ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ.....	11
1.	Видео инструкция	11
2.	Подкаст	11
3.	Симулация.....	12
VII.	ОБЩИ ИЗВОДИ	13

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.

Настоящият доклад представя изпълнението на **дейност 2: Експериментални методи за насърчаване използването на е-услугите.**

II. Избрани методи за експериментално прилагане

Въз основа на предварително проучване на методи и инструменти, предназначени за оказване на съдействие на потребители на услуги онлайн за експериментално прилагане бяха избрани три метода – **видео инструкция, аудио подкаст и симулация** - 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.

III. Предимства на избраните методи

По критерий „доказани предимства“ избраните методи осигуряват ползи за институциите, които ги правят подходящи за прилагане като инструмент за насърчаване на използването и оказване на съдействие на потребителя на електронни административни услуги.

Предимства на видео инструкцията:

- поставя ползвателя в реална ситуация;
- подходяща е за хора на всякаква възраст и с всякакви способности;
- има насърчаващ ефект;
- подпомага разбирането, като показва нагледно действията, които трябва да бъдат извършени.;
- може да се използва от различни устройства.

Предимства на аудио подкаста:

- може да се използва в множество различни ситуации, включително докато правиш нещо друго;
- може да чуеш обясненията колкото пъти е необходимо;
- осигурява възможност да слушаш инструкциите и едновременно с това да изпълняваш необходимите действия;
- може да се използва от различни устройства.

Предимства на симулацията:

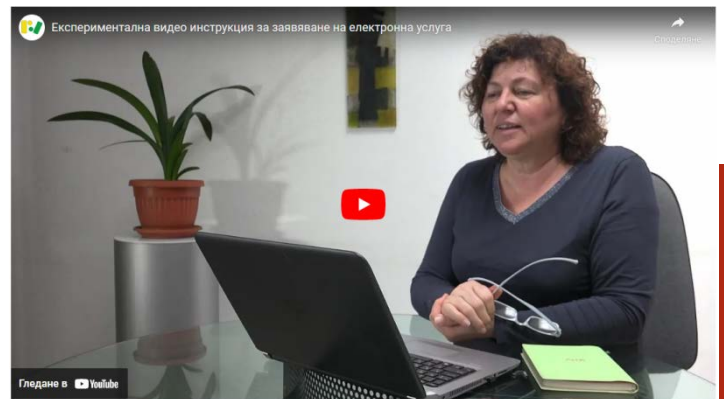
- позволява изпробване върху валидна дигитална възстановка на системата;
- не се налага реална регистрация в системата;
- потребителите могат да придобият увереност, че ще се справят;
- потребителите се убеждават, че спестят време и средства.

IV. Избор на услуги за експериментално прилагане на трите формата

Изборът на услуги за експериментално прилагане на трите формата се ръководеше от няколко водещи основания – широко използване, актуалност (в момента има завишен интерес към услугата), да бъдат представени на различните начини на използване (с код за достъп, с електронен подпис), предоставяне от различни администрации (централна, общинска), обхванати са ЕАУ с различни нива (II-IV).

1. Формат „видео инструкция“

За [формат „видео инструкция“](#) избраната услуга е „Издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж – образец УП-13“. В интернет пространството открихме редица постове от хора, на които им предстои да се пенсионира и имат проблеми с предоставяне на документи за осигурителен стаж. Установените въпроси и проблеми бяха групирани в две категории:



формат „видео инструкция“

- **Административно-процесуални:** необходими данни и документи, срок за издаване и начин на получаване, ред за изготвяне, такса, срок на валидност, трудовата книжка заменя ли удостоверението
- **Казуални:** какъв е редът за доказване при липса на данни или ако не са предадени ведомости, кои данни се ползват в случай на разминаване, защо удостоверението не съдържа категория труд, как се доказва трудов стаж пред Бюрото по труда, има ли единна информационна системна на осигурителите с прекратена дейност.

Проверката показва, че при ползване на пенсионноосигурителни права осигурителният стаж се установява, съгласно чл. 40, ал. 1 от Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж с трудови служебно-осигурителни книжки и с документ по утвърден образец. Тези документи се издават въз основа на ведомости, други разходни документи и договори за полагане на труд. По силата на Кодекса за социално осигуряване работодателите периодично представят декларации в съответната териториална дирекция на НАП с информация за осигурителния доход, осигурителните вноски и други данни за всяко лице, подлежащо на осигуряване, които се отразяват в Регистър на осигурените лица, но само за времето след 1 януари 1997 г. Трудовата книжка може да послужи като документ за удостоверяване само е оформена съгласно изискванията на чл. 6 от НТКТС. В осигурителния архив на НОИ се съхраняват ведомости за заплати и трудовоправни документи на осигурителите, които прекратяват дейността си без правопреемник.

Информацията за прекратени осигурители с предадени в НОИ ведомости за заплати е електронна услуга от ниво 1, предоставяна на официалния сайт на НОИ – www.nssi.bg – раздел „Е-услуги и справки“ – „Справки със свободен достъп“ – „Справки за прекратени осигурители без правопреемник с предадени в НОИ разплащателни ведомости“. Достъпът до тази услуга е свободен без въвеждане на ПИК. Ако пък предприятието е действащ осигурител, може да се направи справка в Търговския регистър или Регистъра на юридическите лица с нестопанска цел. Той е задължен да издаде безплатно документ за осигурителен стаж или доход за периоди преди 1 януари 2000 г. в 14-дневен срок.

2. Формат „аудио подкаст“

За [формат „аудио подкаст“](#) избраната услуга е „Подмяна на свидетелство за управление на моторно превозно средство“. И този казус е предмет на широко обсъждане в интернет пространството. Сред най-често задаваните въпроси са „мога ли да карам докато чакам, ако книжката ми е изтекла и съм подал документи за подновяване“, „какво става при изтекла книжка, какви глоби се налагат“, „има ли срок за подновяване, може ли безпроблемно да си извадиш нова книжка след 5 години“.

Проверката показва, че ако шофьорската книжка е с изтекъл срок на валидност, шофьорът няма право да управлява автомобил дори да е подадено заявление за подновяване – това не е заместващ документ. За



формат „аудио подкаст“

нарушение на разпоредбата на Чл. 15а от ЗДВП е предвидено наказание парична санкция от 100 до 300 лв., което може да бъде наложено само ако водачът е заловен да шофира. Ако свидетелството за управление е изтекло, но човек не шофира, няма санкция и няма задължение за връщане на документа. С други думи, шофьорската книжка не е от задължителните документи за подмяна след изтичане на срока на валидност.

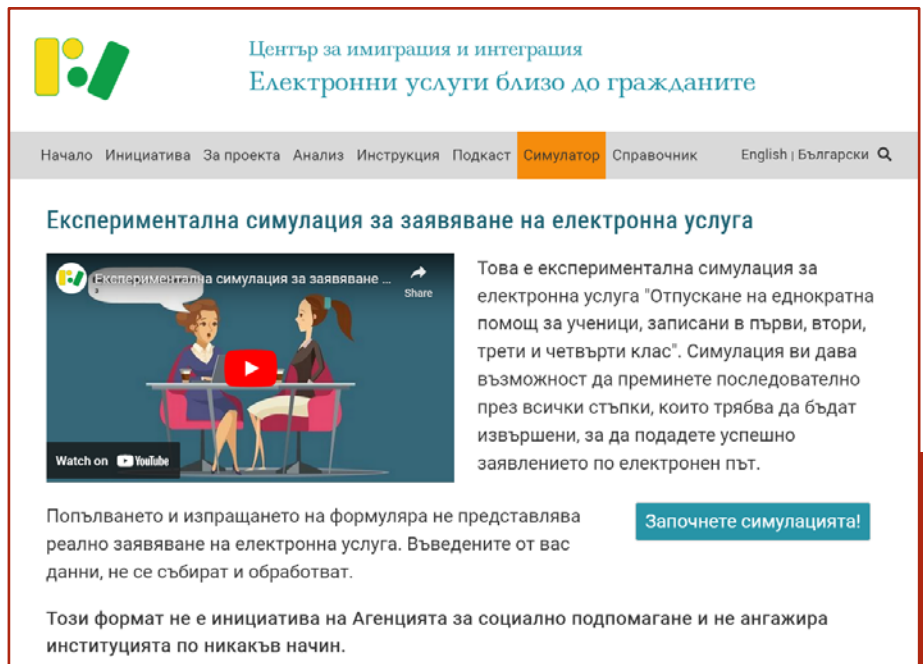
При подаване на заявлението се извършва автоматична проверка за дължими глоби по ЗДВП и за невръчени електронни фишове и наказателни постановления. При установени висящи санкции или невръчени наказващи документи на автомобилиста се връчва уведомление за дължими суми. Не се издава свидетелство за управление до заплащане изцяло на дължимите глоби по Закона за движението по пътищата.

През портала за електронни услуги на МВР също може да се подаде заявление, ако гражданинът да има електронен подпис.

3. Формат „симулация“

За формат „симулация“ избраната услуга е „Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас“. Към момента на активиране на стимулацията (юни 2023 г.) това беше административната услуга с най-висока актуалност, тъй като Агенцията за социално подпомагане започна да приема заявления за еднократна помощ от 300 лв. за учебната 2023/2024 г.

Проверката показва, че сумата се изплаща на два пъти – половината от размера може да бъде получена след влизане в сила на заповедта за отпускане, а остатъкът в началото на втория учебен срок, ако детето продължава да посещава училище. За получаването на втората част от помощта не е необходимо повторно подаване на документи. Право на подпомагане имат **всички деца, независимо дали учат в държавно, общинско или частно училище**, при условие, че живеят постоянно в страната и не са настанени за отглеждане извън семейството си. Помощта се предоставя на родители и осиновители, приемни семейства/семејства на близки и роднини, настойници и попечители **без значение от размера на техните доходи. Документи се подават до 15 октомври в**



Център за имиграция и интеграция
Електронни услуги близо до гражданите

Начало Инициатива За проекта Анализ Инструкция Подкаст **Симулатор** Справочник English | Български

Експериментална симулация за заявяване на електронна услуга

Това е експериментална симулация за електронна услуга "Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас". Симулация ви дава възможност да преминете последователно през всички стъпки, които трябва да бъдат извършени, за да подадете успешно заявлението по електронен път.

Попълването и изпращането на формуляра не представлява реално заявяване на електронна услуга. Въведените от вас данни, не се събират и обработват.

Този формат не е инициатива на Агенцията за социално подпомагане и не ангажира институцията по никакъв начин.

[Започнете симулацията!](#)

формат „симулация“

дирекциите "Социално подпомагане" по настоящ адрес след записване на детето в съответния клас за учебната 2023/2024 г. Изключение се прави в случаите, в които поради здравословни причини, установени с протокол на ЛКК, детето не може да започне училище, но за не повече от 6 месеца от започване на съответната учебна година. Промяната от предходни години е, че помощта се получава и за втори, трети и четвърти клас независимо от вида на училището. Към попълненото заявление се прилага удостоверение от учебното заведение, че детето е записано.

През месец юли МТСП направи промяна, според която за учениците във втори, трети и четвърти клас не се изисква удостоверение за получаването на еднократната помощ. Омбудсманът изпрати препоръка до министъра на труда и социалната политика за отпадане на бюрократичната тежест, но от министерството беше обяснено, че Агенцията за социално подпомагане получава от МОН данните за реално записаните ученици най-рано на 5 октомври.

V. Реакция на потребителите към избраните методи

Екипът на проекта разпространи трите експериментални формата в социалните мрежи за получаване на обратна връзка, публикува анкета на сайта и проведе блиц интервюта с потребители на административни услуги. В тази точка са обобщени реакциите им към всеки един от тях.

1. Видео инструкция

Видео инструкцията е много харесван формат от потребителите. Това се налага като предпочитаният начин да научиш как се прави нещо, включително как се получава административна услуга в електронен формат. Хората предпочитат този начин, защото показва нагледно всички стъпки, които трябва да бъдат изпълнени.

Показването на житейска ситуация, в която човек се нуждае от конкретната административна услуга в началото на инструкцията се оценява положително от потребителите.

„Както сте го казали, действително приближава електронната услуга до човека. То хората не са длъжни нито да мислят за тези работи, нито да ги знаят.“

Елементи, които бяха посочени като важни за използването на този метод за ориентиране и насърчаване на гражданите, са: формулярът, показан на екрана, да е достатъчно голям, за да бъде четим; скоростта, с която се показват стъпките, да бъде балансирана – нито много бавно, за да не затормозява, нито много бързо, за да може да бъде проследено; предпочитан е вариантът със съпътстваща гласова инструкция, която обяснява действията едновременно с показването им на екрана.

2. Подкаст

Подкастът също е харесван формат от потребителите, особено като се има предвид нарастващата им популярност през последните години и това, че хората привикват към тях. И тук идеята в началото услугата да бъде поставена в реална ситуация им допада и я намират за забавна.

По повод на аудио подкаста беше направено уточнението, че е хубаво и удобно да можеш да чуеш инструкцията, но е най-добре тя да е придружена от текст, който можеш да прочетеш. За потребители, които не са много запознати с формата подкаст и не го разпознават непосредствено е важно така наречената „корица“, или графичното му поставяне на екрана да подсказва ясно какво е това.

Прави впечатление, че хората са склонни да възприемат аудио файла като отделен и сам за себе си. Нито един от участвалите в допитването не се досети, че може едновременно да слуша инструкциите и да изпълнява стъпките, което много улеснява задачата. Явно това трябва да бъде подсказано на потребителите.

Една съществена характеристика на този формат, която не бива да бъде пренебрегвана, е че разширява обхвата на аудиторията, като обхваща и хора със зрителни затруднения.

3. Симулация

Противно на нашите очаквания форматът симулация предизвика противоречиви реакции сред гражданите. Всъщност реакциите не са изненадващи, но не бяха предвидени. Преобладаващото мнение на хората в социалните медии беше, че този формат е излишен.

Това е елементарна работа, за какво ти е да попълваш пробно, като може направо да си пишеш във формуляра. Какво толкова да му объркаш.

Това е разбираемо, доколкото повечето хора, които са активни в тези медии, имат достатъчни компютърни умения за изпълнението на задачи с неголяма сложност. За други групи от населението обаче симулацията е много полезна поради това, че се справят трудно със задачи, изискващи компютърни умения и използване на онлайн платформи. Такива са много от хората, живеещи в селата и особено по-възрастните, които всъщност биха имали голяма полза от електронните административни услуги, защото в населените места, в които живеят, няма административен център. За много от тях пътуването е проблем било по финансови, било по здравословни причини. В този смисъл формат симулация има включващ ефект, не на последно място защото хората от тази група поради незнание се страхуват да не направят грешка и имат опасения спрямо електронната услуга, тъй като не са наясно какво би им струвала една грешка. Възможността за проба без последствия, която симулацията осигурява, им помага да преодолеят страховете си.

Друг аспект, който повдига безпокойства във връзка със симулацията, е сигурността на личните данни. Независимо от това, че беше ясно посочено, че не е необходимо да се използват истинските лични данни и че те нито се съхраняват, нито се четат от някого, хората не са склонни да ги попълват. Като цяло онлайн услугите без регистрация са предпочитаните.

Третият експериментиран начин за представяне на въвеждаща ситуация – анимация – също се харесва от хората.

VI. Технически характеристики

1. Видео инструкция

Готовата видео инструкция представлява видео файл, който е създаден в подходящ за качване в Интернет формат, например MP4, OGG video, WEBM. Видео инструкцията трябва да бъде достъпна за потребителите чрез качване в институционален уеб сайт или чрез качване в профил на сайт за видео споделяне, например YouTube, и споделяне в институционален сайт.

Най-разпространения начин за създаване на видео инструкции е чрез запис в реално време на екрана на инструктиращия, докато той извършва избраната дейност и коментира стъпките. Необходимият хардуер е компютър със слушалки и микрофон, който има подходящи размери на екрана, т.е. поне лаптоп или за предпочитане настолен компютър.

Необходимият софтуер обикновено е част от стандартния софтуер за избраната операционна система. Например игровата конзола в Windows (Xbox Game Bar, Windows logo key + G). За постигане на добър резултат трябва да очаквате да запишете процеса няколко пъти и/или да извършите минимални редакции. Процесът е достъпен за повечето хора и не е задължително да изисква външно възлагане.

2. Подкаст

Подкастът е програма, достъпна в цифров формат за слушане в/изтегляне от интернет, които потребителят може да изтегли на лично устройство, за да ги слуша в момент по свой избор. Това е предимно аудио среда, като някои програми предлагат допълнителен видео компонент. Готовият подкаст представлява най-често аудио файл, който е създаден в подходящ за качване в Интернет формат, например MP3, OGG audio.

Подкастът трябва да бъде достъпен за потребителите чрез качване в подкаст канал институционален уеб сайт или чрез качване в профил на сайт за подкасти, например Soundcloud или Youtube, и споделен в институционален сайт. За постигане на очаквания подкаст изглед се изисква специализирано приложение и по тази причина качването във външен сайт за подкасти е за предпочитане.

Най-разпространеният начин за създаване на подкаст е чрез запис в реално време на предварително изготвен сценарий, описващ избрана дейност. Необходимият хардуер е компютър с микрофон, който се намира в подходяща „тиха“ среда – аудио студио или кабина.

Необходимият софтуер често е специализиран. За постигане на добър резултат трябва да очаквате да извършите аудио корекции и редакции. Процесът изисква определено ниво на знания и умения и предполага външно възлагане.

3. Симулация

Симулацията е инструмент, който се стреми да пресъздаде избран процес по начин, максимално близък до оригинала. Тя често изисква използване на технологии и инструменти, сходни с избраните за реализиране на дадена дейност. Готовата симулация е самостоятелно приложение, което се вгражда в институционален сайт.

Няма стандартен начин за създаване на симулация, тя зависи от спецификата на пресъздавания процес. Ако бъде избрана като инструмент за демонстриране на дадена услуга тя е най-логично да бъде разработена от създателя на самата услуга, който има необходимите познания и инструменти за целта.



Център за имиграция и интеграция
Електронни услуги близо до гражданите

Начало **Инициатива** За проекта Анализ Инструкция Подкаст Симулатор Справочник English | Български 🔍

Експериментална симулация за заявяване на електронна услуга

778 - ОТПУСКАНЕ НА ЕДНОКРАТНА ПОМОЩ ЗА
УЧЕНИЦИ, ЗАПИСАНИ В ПЪРВИ КЛАС

Информация за услугата

Отказ от заявяване

1 Данни за заявление

Приложение № 3 към Заповед № РД-01-73 от 22.03.2021г.

Референтен номер на услуга ?

71a7bea9-fc95-4cbb-93f2-bb8fcfc6b91a

Дата на попълване на заявление ?

ДО ДИРЕКТОРА НА

- Select -

ЗАЯВЛЕНИЕ-ДЕКЛАРАЦИЯ

ЗА ОТПУСКАНЕ НА ЕДНОКРАТНА ПОМОЩ ЗА УЧЕНИЦИ, ЗАПИСАНИ В ПЪРВИ КЛАС ПО ЧЛ. 10А
ОТ ЗАКОНА ЗА СЕМЕЙНИ ПОМОЩИ ЗА ДЕЦА

VII. Общи изводи

Общите изводи от прилагането на експериментални методи за насърчаване на използването на електронни административни услуги, които биха били от полза за институциите при планиране на бъдещи действия, са:

- Хората, които ползват електронни административни услуги, изразяват много високо одобрение за тях. Това подсказва, че веднъж убедени да преминават към онлайн варианта, те предпочитат да използват него вместо услугата на гише. С други думи за разлика от практиката в други държави, преминаването към електронните в България е устойчиво.
- Електронният подпис е ограничителен фактор за ползването на тези услуги. За много от хората, особено тези с по-ниски доходи, той прави електронната услуга недостъпна. Дори и за хора с по-високи доходи обаче в много случаи поддържането на електронен подпис е неоправдано поради честотата на употреба – те смятат, че не си струва да го плащат.
- Макар че им беше поискано мнение за комуникационния формат (видео инструкция, подкаст, симулация), хората по-често използваха възможността да критикуват не формата, а самата услуга. Това показва, че гражданите все още имат проблеми с този род услуги, които трябва да бъдат чути и адресирани (положителен пример за такава реакция получихме по повод на Българската народна банка).
- Интервюираните използваха предоставената им възможност за изказване на мнение да зададат въпросите си по неизяснени аспекти. Както се вижда и от т.4 по-горе, много от услугите – независимо електронни или не – са съпътствани от редица неясноти и въпроси, на които гражданите трудно намират отговор.
- Сред гражданите има общо недоверие, че процедурата работи. Това недоверие не се дължи на непосредствен опит, а по-скоро на общо възприятие, донякъде предразсъдък, че публичната администрация принципно не работи добре. Недоверието към ЕАУ е отражение на недоверието и към административната система като цяло.
- Има множество признаци за това, че хората са склонни да се придържат към рутинното си поведение. Вероятността те сами да направят каквито и да е промени в навичките си не е голяма или поне за преобладаващата част от населението. Предизвикването на промени изисква целенасочено усилие.