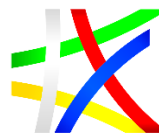


Анализ на видовете
затруднения на гражданите
при ползване на **електронни
административни услуги** в
ОБЩИНА РАДОМИР

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



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.

Анализ на видовете затруднения на гражданите при ползване на електронни административни услуги в община Радомир

Дейност 2: Проучване на видовете затруднения/ опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги

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 на анализа	5
II.	Контекст	5
1.	Документално проучване.....	5
2.	Основни резултати от количественото проучване	8
III.	Методология	8
1.	Етапи на изпълнение:.....	8
2.	Целева група.....	9
3.	Метод за събиране на информация.....	9
4.	Обхванати теми	9
IV.	Характеристики на изследването	9
V.	Резултати от изследването	9
1.	Резултати от проведените интервюта	10
2.	Резултати от проведените фокус групи.....	12
VI.	Закljučения на изследването.....	13

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 на анализа

Този анализ представя резултатите от изследване на видовете затруднения на гражданите при използване на електронни административни услуги в община Радомир, проведено в периода **февруари – май 2023 г.**

II. КОНТЕКСТ

1. Документално проучване

За да бъдат поставени резултатите от проведеното изследване в контекст е направен преглед на изследвания на състоянието на цифровизацията на местното самоуправление в ЕС и въз основа на резултатите задават цели в средносрочен план.

Докладът „Нови форми на предоставяне на услуги за общините, приносът на социалния диалог и добра практика“¹ определя тенденции в цифровизацията на услугите на местните власти в Европа със специален фокус върху конкретни държави: Дания, Финландия, Франция, Италия, Великобритания, Естония и Хърватия. Установени са няколко причини за постепенно преминаване към цифрови начини на предоставяне на публични услуги, които са свързани с влиянието на Европейския съюз и планът му за модернизация, влиянието на политиките за строги ограничения на разходите на местното самоуправление и използването на цифрови технологии за предоставяне на информация и услуги на гражданите по нов начин.

На ниво ЕС цифровизацията се приема като част от дневния ред за модернизиране на управлението и неразделна част от развитието на икономика на знанието. Развитието на е-управлението зависи от достъпа на гражданите до онлайн услуги за домакинствата или общностите, от телекомуникационната инфраструктура и от нивото на образование и компютърна грамотност на потребителите, които им дават възможност да използват услугите.

¹ 'New forms of service delivery for municipalities, the contribution of social dialogue and good practice for well-being at work' CEMR / EPSU Theme: Digitalisation of local authority services in Europe

Докладът за цифровизацията в Европа измерва напредъка в четири клъстера публични услуги:

1. Данъчни постъпления;
2. Регистри (раждания, сключени бракове, смърт);
3. Здравни и социални услуги;
4. Разрешителни и лицензи (строителство, образование, документи за самоличност).

Заклученията на изследователите са, че въпреки високото ниво на достъп до интернет степента, в която гражданите получават информация и подават заявления онлайн е много по-ниска. Това показва, че макар над 80% от домакинствата да имат достъп до интернет, процентът на хората, които се възползват от електронното правителство, расте със значително по-бавно темпо. В отделни държави процентите за търсене, изтегляне и подаване на попълнени формуляри дори са намалели през последните години, например във Франция и Италия.

Много от цифровите услуги включват пряк интерфейс между гражданите и общината и това повдига въпроси доколко е постигнато цифрово приобщаване на населението на дадена територия/община. Това е причината да бъдат насочени усилия към проучване и постигане на разбиране как местните жители използват интернет за различни видове услуги, най-вече на общинско ниво. Става дума предимно за онези публични услуги, които се предоставят от местни или регионални власти като разрешения за строителство, актове за раждане, сключен брак или смърт, промяна на адрес.

Изследване на нагласите на гражданите към електронни общински услуги (електронно местно самоуправление)² разглежда въпроса за начина, по който хората възприемат този начин на предоставяне на услуги и аргументите, свързани с използването им. Изследването е проведено в Гърция с основанието, че предоставянето на услуги по интернет може да се окаже предимство в развитието на местното самоуправление и ефективно средство за повишаване качеството на тези услуги. Макар прилагането на съответните практики да зависи от способността на гражданите в общността да приемат и използват такива системи, общинските администрации чрез своите действия насърчават или не употребата им за обща полза. Проучването изследва поведението на гражданите при използване на електронни общински услуги и се стреми да определи факторите, които му влияят.

Изследователският подход стъпва на разбирането, че за да се постигне електронно местно самоуправление, се изисква определено ниво на електронно участие и развитие на общностите. За да може тази визия да бъде реализирана, властите трябва

² Research into citizens' attitude towards electronic municipal services (e-local government), Vasiliki Delitheou and Maria Maraki,

да разбират нуждите на гражданите и да им отговарят. Според литературата целта на местното самоуправление при предоставяне на електронни услуги трябва да обхваща:

- насърчаване на използването на конкретни услуги (повишена ефективност и спестяване на средства)
- подобряване на качеството на услугите
- премахване на бариери и намаляване на социалното изключване.

Измерената статистика за Гърция посочва, че 94% от участниците в изследването са били наясно с услугите, предоставяни от местните власти с пряк достъп и 74% използват електронни услуги. Мнозинството от запознатите с наличието на електронни общински услуги ги възприемат като полезни, както и голям процент от незапознатите с тях. **49% от интервюираните са разбрали за тези услуги „от уста на уста“** и от интернет. Регистрираното ниво на удовлетворение от услугите е високо.

Сред най-често споменатите причини за употреба на електронни услуги са избягване на бюрокрация (**32%**), избягване на пътуване до общински център (**21%**) и по-малки проценти са казали, че качеството на услугата е по-добро и се спестяват време и средства. Сред докладваните проблеми са трудна навигация, липса на насърчаване на използването на електронния формат на услугите от страна на общината, недоволство от времето за предоставяне на услугата, притеснения, свързани със сигурността на личните данни и обща предпазливост спрямо електронните услуги. Според участниците са необходими действия за поощряване на използването на този род услуги.

Все пак, **32% от запитаните не са знаели, че тяхната община предоставя електронни услуги**. Въпреки изразените страхове, повечето хора приветстват наличието на електронни услуги и ги обявяват за подобрение в достъпа до публични услуги и за принос към демократичния процес. Установена е връзка между общото удовлетворение и удовлетвореността от времето за получаване на услуга, от опита с използването, от лесната процедура. По-високи са нивата на удовлетвореност сред онези граждани, които нямат опасения за сигурността на личните си данни и сред онези, които са заявили, че използването на електронна услуга е лесно.

Причините, които гръцките граждани са изтъкнали по въпроса защо е полезно да се използват електронни общински услуги, са:

- множество възможности за комуникация, най-вече през електронна поща – изпращане на заявления и жалби, участие в теле-конференции
- удобно търсене на информация, включително за работни места
- плащане на общински данъци, такси, глоби
- издаване на електронни сертификати

Изследването е регистрирало електронно разделение по показатели възраст и образователно равнище. Сайтовете на общини се ползват най-вече от граждани на възраст до 40 години, като повечето са с по-високо образование. Голям дял от интервюираните е заявил, че използва интернет сайта на общината с готовност, но се затруднява с навигацията.

2. Основни резултати от количественото проучване

Проведеното през първата фаза на проекта количествено изследване на състоянието на използване на административните услуги на общинската администрация на община Радомир установи следното:

- 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.

За промяна на нагласите към електронното обслужване е нужно да бъде предоставена помощ за използването му (заявено от две-трети от жителите), като помощта се изразява в достъпна информация, разяснения, обучение.

III. МЕТОДОЛОГИЯ

1. Етапи на изпълнение:

- документално проучване - преглед на съществуващи изследвания на предоставяне и използване на електронни общински услуги в Европа за изграждане на контекст;
- определяне на параметрите на изследването спрямо контекста и резултатите от количественото изследване;
- съставяне на въпросник за провеждане на полу-структурирано интервю лице-в-лице;
- прилагане на въпросника;
- съставяне на сценарий за провеждане на групов дискусия във формат фокус група;
- провеждане на дискусии;
- обобщаване на информацията.

2. Целева група

Жители на села с различен размер на постоянното население в община Радомир, които използват електронни общински услуги и такива, които не използват електронни общински услуги

3. Метод за събиране на информация

- полу-структурирано интервю с жители на селата
- групова дискусия във формат фокус група

4. Обхванати теми

Обхванатите теми са видове затруднения, които жителите на селата в общината имат при използването на общински административни услуги, качество на административното обслужване, необходимо време за получаване на административни услуги, отношение на общинските служители, предпочитания за начините на получаване на административна услуга, практика за използване на услуги по интернет, електронен достъп, притеснения, свързани с електронния достъп, общи впечатления от общинския интернет сайт, очаквания към общинската администрация.

IV. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Изследването за ползване на електронни административни услуги от гражданите е проведено в периода февруари-май 2023 г. по метода сондаж – дълбочинни интервюта с полу-структуриран въпросник и фокус групи по зададен сценарий. Интервютата са проведени в селата в удобна за респондентите обстановка като свободен разговор, който да им даде възможност да изразят свободно мнението си. Две от груповите дискусии са проведени в читалища в села в атмосфера, която да предразполага хората да обменят мнения по зададените теми. Третата фокус група беше проведена в Радомир с участието на представители на Местната инициативна група Радомир-Земен, кметски наместник и хора с активна гражданска позиция.

V. РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО

Получените резултати са представени и разгледани от гледна точка на видовете затруднения и опасения, които хората в община Радомир имат по отношение на електронните административни услуги. Резултатите са поставени в контекста на други европейски изследвания, които проследяват нагласите на гражданите към цифровизацията в ЕС и препоръчват действия за засилване на тяхното участие.

Изводите от анализа на резултатите са формулирани спрямо основните цели, които общинските власти си поставят чрез внедряването на електронни услуги, а именно:

- **улесняване на гражданите и бизнеса** – както при подаване на заявленията за услугите и заплащане на таксите, така и при получаване на резултата от услугите
- **намаляване на административните, транспортните разходи и загуби от работното време** за гражданите и бизнеса във връзка с административните услуги
- **цялостно повишаване на качеството на административното обслужване**, предоставяно от общината.

1. Резултати от проведените интервюта

Резултатите показват, че преобладаващата част от хората с постоянно местожителство в селата на територията на община Радомир знаят, че общинската администрация предоставя административни услуги в електронен формат. Все пак една значима част от хората не са наясно с това било поради незаинтересованост, било поради инерцията да правят нещата по традиционния начин, с който са свикнали.

„Ами не знам, не съм се замисляла. Ама сега като питаш, не мога да си спомня нито да съм го чула, нито да съм го прочела някъде.“

Дори сред онези жители, които са запознати с електронните административни услуги, немалък процент не могат да се ориентират на сайта на общината. Причините за това са различни, като някои са индивидуални – хората нямат нужните компютърни умения или не са запознати с навигацията, а други са свързани с характеристиките на самия сайт. Делът на хората, които не разполагат с нужната техника, не е голям.

По-съществено препятствие е, че много от жителите не са наясно с предимствата на електронните услуги. Това, заедно с характерните за по-възрастните хора инерция и твърди навици, ги лишава от мотивация да променят обичайните си начини на действие или изобщо да се интересуват от подобни новости.

„То това е трудна работа, не я разбирам аз. Пък и защо да го правя, аз какво печеля от това?“

Изглежда, че аргументът, че електронните услуги повишават качеството на административното обслужване, не е достигнал до много от хората. Всъщност повечето хора нямат конкретно мнение за качеството на административното обслужване на общината. Най-често се използва клишетото за бюрокрацията, но не се посочват реални

препятствия, които тя създава. На пряко зададен въпрос дали електронната услуга спестява време, повечето хора отговарят, че електронната услуга е по-бърза, ако са я използвали или си представят, че би била по-бърза, ако не са.

„Ами мисля си, че трябва да е по-бързо. Ако компютъра го прави веднага документа като се получи молбата, нали, то значи е така. Защото нали той е по-бърз от човека там.“

Относно отношението на общинските служители към гражданите като клиенти отново няма конкретни изразени мнения. Възприятията са по-скоро лични – някои хора предпочитат да си общуват със служител, за да получат услуга, докато други предпочитат да избегнат комуникацията и да извършат процедурата самостоятелно. Когато бъдат уведомени, че има различни начини за получаване на административния документ, за който се отнася услугата – на място, с пощенска услуга или по електронна поща, хората по-често не са подготвени да отговорят. Става ясно, че нямат информация по този въпрос и следователно не са го помислили.

Практиката на използване на услуги по интернет като цяло не е голяма сред жителите на селата в общината. По-възрастното население се ориентира трудно в мрежата, хората са неуверени, не знаят как да търсят информация, не са запознати с практиката на използване на платформи.

„А, не мога да ви кажа, не разбирам. Какво е туй платформа ли, как го каза?“

Интернет се използва от по-възрастните хора в най-голяма степен за отдалечена комуникация. Онези от хората, които имат деца/близки, живеещи на друго място, които са им показали как става, се възползват да говорят с тях безплатно. По-младите жители са значително по-активни по отношение на интернет услугите, като например пазаруване по интернет, плащане на задължения (данъци, такси, глоби), интернет банкиране и т.н.

Положителна констатация е, че достъпът до интернет е сравнително ограничен проблем. Много от хората имат достъп, а оплакванията са свързани по-скоро с качеството на връзката. Има места обаче, където компютри липсват, а мобилните апарати на хората са много остарели и негодни. Друга положителна констатация е преобладаващата липса на притеснения, свързани с електронния достъп. Повечето хора не възприемат като заплаха възможна злоупотреба с личните им данни.

„Не, не ме тревожи. Има толкова защити. Вярно, че се случват пробиви, ама пък какво толкова може да ми се случи? Да ми източни някой сметката? Че то няма нищо в нея.“

Общите впечатления на гражданите от интернет сайта на община Радомир са предимно положителни. Хората го определят като цялостно подреден, разбираем и са на мнение, че търсенето в него е сравнително лесно. По-разнопосочни са мненията за електронните услуги на общината. Първото препятствие, което почти всички за познати споменават, че необходимостта от квалифициран електронен подпис (КЕП) за получаване на услуга. Много от хората, които са чували за електронния подпис, за който трябва да се плаща, изобщо не си помислят за ползване на някакви електронни услуги и не са си направили труда да потърсят каквато и да било информация.

Други спънки бяха споменати само от онези от жителите, които реално са използвали някаква електронна административна услуга и са преминали, поне еднократно, през процедурата. Сред тях са изискването за използване на специфичен софтуер (например Adobe Reader), създаването на профил, спрямо което много хора имат съпротиви, сканирането на необходим документ, за което е нужна техника, с каквато хората принципно не разполагат.

Отделни, по-запознати с електронните административни услуги граждани с по-голяма практика посочиха, че някои наименования на услуги са неясни или объркващи и има разминаване в обозначаването и класификацията им в различните системи.

2. Резултати от проведените фокус групи

Информацията от проведените групови дискусии потвърждава в голяма степен информацията, събрана при проведените интервюта. Динамиката на разговора между участниците, в който те обмениха мнения, изведе някои допълнителни акценти:

→ цялостната нагласа на хората към новости, които са полезни за тях и в същото време подобряват местното управление е положителна:

„Някои неща навлизат бавно при нас, но все пак по-добро бавно, отколкото никак. Същото е и с разделното събиране на боклука – няма отделни контейнери, но аз въпреки това си ги разделям и ги оставям в отделни торби.“

→ възможността административните услуги да бъдат получавани електронно се оценява от хората като развитие в правилната посока:

„То че е хубаво да има електронно хубаво е. Щото нали сам да си решиш какво кога. Проблема е, че аз не мога да се оправям с тез неща. То не съм само аз, де. Ама нека има.“

→ информираността по темата е слаба:

„То аз сега много не можах да разбера точно за какво става дума. То нали от Съвета ги издават тия документи. Вий какво ги правите?“

- хората не са наясно, че има варианти на електронно административно обслужване – получаване на информация, заявление за издаване на документ, електронно връчване, електронно плащане:

„Чакай сега, ние тука за какво говорим? Да си подадеш молбата да ти издадат някакво там удостоверение ли или да питаши какво искат там, документи разни. То нали трябва и да си го вземеш после, пък може и да се плаща, де да знам.“

- широко разпространено е впечатлението, че без електронен подпис не можеш да получиш нищо от общината електронно:

„А не, не е за мен това. То каквото и да искаш да правиш през компютъра трябва оня подпис, дето го плащаш. Много скъпо става това, не ми трябва на мене.“

- не всички граждани разполагат с електронна поща:

„То хубаво казваш ще ми пратят те от общината, ама аз как да го получа? Аз такава поща нямам на компютъра.“

- има немалко хора, които се ориентират трудно:

„Да ползвам, какво да ползвам. Аз хич не мога и да ги намеря тез услуги дето разправяте.“

Като общо заключение може да се твърди, че хората нямат реални и конкретни очаквания към общинската администрация поради общата си неосведоменост по въпросите, свързани с електронното управление и електронните административни услуги.

VI. ЗАКЛЮЧЕНИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Анализът на събраната информация и получените резултати достигна до следните заключения:

Нивото на цифровизация в община Радомир е сравнително високо и много от жителите имат достъп до интернет. Нивото на използване на цифровизацията от гледна точка на административните услуги, предоставяни от общината обаче е доста ниско. По това община Радомир не се различава съществено от останалите общини в страната, а както видяхме в документалния преглед и от много от районите в Европейския съюз.

Налице е тенденция към увеличение на употребата на електронни услуги - не се наблюдава намаление (отказване от електронни услуги както на други места в Европа), но процесът е много бавен. Това се дължи най-вече на масова неосведоменост и незаинтересованост на хората и особено на жителите на селата в общината.

Може да се твърди, че за разлика от случая с Гърция нивото на образование на жителите на общината не представлява препятствие за използване на интернет сайта на общината и на електронните услуги, които тя предоставя. Без данните да са статистически напълно представителни за територията това, което се наблюдава е, че жителите са преобладаващо със завършено средно образование, което не ги възпрепятства да търсят и получават информация в интернет, нито да се възползват от предлаганите електронни услуги. В сравнителен план, обаче, общинските административни услуги са много значително по-слабо популярни сред хората от националните административни услуги, като например данъчни и осигурителни. Някакви страхове, свързани със злоупотреба с лични данни, не са препятствие за използване на електронни услуги. По този признак резултатите за общината са съответни на резултатите от национални проучвания, които установяват, че българските граждани са много слабо информирани по въпросите на киберсигурността.

Като цяло използването на институционален интернет сайт, интернет платформа или електронна административна услуга не се възприемат като лесни от жителите на селата. Притеснението, че нямат нужните знания и умения и няма да се справят самостоятелно ги спира да пробват или пък се отказват на първата, макар и незначителна, спънка.

Най-голям дял от хората, особено възрастното селско население и хората със затруднено придвижване заявяват, че са готови да започнат да използват тези услуги, ако има кой да им покаже и да им помогне лично.

За разлика от други държави, хората в община Радомир не се сещат за и не споменават възможни действия за насърчаване на използването на електронни административни услуги от страна на общината. Това подсказва, че нямат подобен опит или ако имат, той е недостатъчен.

Фондация Арт Инициативи в партньорство с Център за имиграция и интеграция започва доброволческа дейност за оказване на съдействие на хора, живеещи в селата на община Радомир, за преодоляване на цифрово изключване чрез персонални консултации как да използват електронните услуги на общината. Преимущество ще имат хора в напреднала възраст и с намалена подвижност. Дейността на доброволците, които в момента преминават обучение, ще продължи до края на годината.