



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

**АНАЛИЗ НА ГОТОВНОСТТА НА ОБЩИНИТЕ В ОБЛАСТ ВИДИН ЗА ДИГИТАЛЕН ПРЕХОД И  
ОТПРАВЯНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ЗА ГРАЖДАНСКО  
УЧАСТИЕ В УПРАВЛЕНИЕТО ЗА ПОДПОМАГАНЕ НА ДИГИТАЛНИЯ ПРЕХОД И  
УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯТА НА ЦИФРОВО ОБЩЕСТВО**

**ФОНДАЦИЯ ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ  
ФОНДАЦИЯ „ФЕНИКС 21 век“**

**Видин, 2023 г.**

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01*

*„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 1 от 129*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор.....	4
Увод.....	5
<b>Глава първа</b>	
<b>ПОЛИТИКИ, СТРАТЕГИИ, СТРАТЕГИЧЕСКИ И ПРОГРАМНИ ДОКУМЕНТИ НА НАЦИОНАЛНО РАВНИЩЕ.....</b>	<b>10</b>
<b>I.1. Анализ на политиките, стратегиите, стратегическите и програмните документи в областта на цифровизацията на национално равнище.....</b>	<b>10</b>
I.1.1. Национална програма за развитие България 2030. ....	11
I.1.2. Национална програма „Цифрова България 2025“ .....	12
I.1.3. Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“.....	13
I.1.4. Стратегия за развитие на електронното управление 2019-2025 г.....	15
I.1.5. Актуализирана пътна карта за изпълнение на актуализираната стратегия за развитие на електронното управление.....	18
I.1.6. Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България.....	18
I.1.7. Национален стратегически документ „Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.....	19
I.1.8. Единна политика за информационни ресурси.....	23
I.1.9. Стратегията за децентрализация 2016-2025 г. и Програма за изпълнение на Стратегията за децентрализация за периода 2016-2019 г.....	25
I.1.10. Концепция за регистрова реформа.....	26
<b>I.2. Изводи.....</b>	<b>28</b>
<b>Глава втора</b>	
<b>ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ НА МЕСТНАТА ОБЩНОСТ, СВЪРЗАНИ С ИЗГРАЖДАНЕТО НА ЦИФРОВО БЪДЕЩЕ НА МЕСТНО РАВНИЩЕ И УЛЕСНЯВАНЕ НА ПРЕХОДА КЪМ ЦИФРОВИЗАЦИЯ.....</b>	<b>33</b>
<b>II.1. Видове програми за финансиране на местната общност за улесняване на прехода към цифровизация.....</b>	<b>34</b>
II.1.1. Програма „Техническа помощ“ 2021-2027.....	34
II.1.2. Програма „Образование“ 2021-2027.....	35
II.1.3. Програма за развитие на човешките ресурси 2021-2027 г.....	36
II.1.4. Програма „Научни изследвания, иновации и дигитализация за интелигентна трансформация“.....	36
II.1.5. Програма „Цифрова Европа“.....	38
II.1.6. Програма „Еразъм +“.....	42
II.1.7. Програма „Хоризонт Европа“.....	43
II.1.8. Програми за трансгранично сътрудничество (INTERREG A).....	44
II.1.9. Програми за транснационално сътрудничество (Interreg B).....	45
II.1.10. Програми за междурегионално (Interreg C) сътрудничество.....	47
II.1.11. Инвеститорска мрежа Smart Cities Marketplace.....	50

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 2 от 129



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II.1.12. Европейска градска инициатива (European Urban Initiative, EUI) – Европейски хъб за устойчиво градско развитие.....	51
<b>II.2. Заключение.....</b>	<b>52</b>
<b>Глава трета</b>	
<b>ПРОУЧВАНЕ НА ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА И НАГЛАСИТЕ НА МЕСТНАТА ОБЩНОСТ КЪМ ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦИЯ И ВНЕДРЯВАНЕ НА ЦИФРОВИ УСЛУГИ В ОБЛАСТ ВИДИН</b>	
<b>III. 1. Област Видин – кратка информация за областта и регионите, обхванати от проекта.....</b>	<b>53</b>
<b>III.2. Проучване на предизвикателствата и възможностите за общини и райони на общини в област Видин за цифрова трансформация и включването на гражданите и бизнеса в местното управление.....</b>	<b>55</b>
III.2.1. Описание на методологията.....	55
III.2.2. Анализ на получените отговори.....	56
III.2.2.1. <i>Обща информация</i> .....	56
III.2.2.2. <i>Участие на гражданите в обществените процеси, свързани с местното управление</i> .....	57
III.2.2.3. <i>Институционален капацитет и умения</i> .....	71
III.2.2.4. <i>Бюджет за цифровизация</i> .....	72
<b>III. 3. Изводи и препоръки.....</b>	<b>74</b>
<b>Глава четвърта</b>	
<b>ПРОУЧВАНЕ НА НАГЛАСИТЕ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И БИЗНЕСА КЪМ ЦИФРОВАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ И ТЯХНАТА РОЛЯ В ПРОЦЕСИТЕ НА МЕСТНОТО УПРАВЛЕНИЕ</b>	
<b>IV.1. Описание на методологията.....</b>	<b>78</b>
<b>IV.2. Анализ на получените отговори.....</b>	<b>79</b>
IV.2.1. <i>Обща информация</i> .....	79
IV.2.2. <i>Знания и индивидуален опит в сферата на цифровите услуги</i> .....	80
IV.2.3. <i>Възможности за участие в местното управление</i> .....	101
<b>IV.3. Изводи и препоръки.....</b>	<b>109</b>
<b>Глава пета</b>	
<b>ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДПОМАГАНЕ НА ЦИФРОВИЯ ПРЕХОД И ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ.....</b>	<b>116</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>128</b>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ПРЕДГОВОР

Настоящият анализ е разработен в рамките на проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01, с наименование: *„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“*.

Проектът се изпълнява с финансовата подкрепа на оперативна програма „Добро управление“ по процедура BG05SFOP001-2.025 за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ чрез подбор *„Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“*.

Основна цел на проекта е да се повиши участието на гражданите и бизнеса в процесите на вземане на решения за местното управление във връзка с цифровия преход на общини от област Видин, в съответствие с политиките, приоритетите, стратегическите и планови документи и инициативи на Европейския съюз, насочени към дигиталния преход, цифровото общество и цифровото бъдеще на Европа.

Водещ бенефициент на проекта е Фондация за регионално развитие. Проектът се осъществява в партньорство с Фондация „Феникс 21 век“. И двете организации са със седалище и адрес на управление в гр. Видин и изпълняват своите основни дейности на територията на област Видин.

Целта на участниците в проекта е да засилят сътрудничеството между местните власти, неправителствените организации, социалните партньори, бизнеса и гражданите в областта за съвместно вземане на решения, подпомагащи цифровия преход и представяне на иновативни модели на ангажиране на общността за неговото постигане. Изпълнението на проекта следва да спомогне за подобряване на процеса на взаимодействие между гражданското общество, бизнеса и местните власти и техния съвместен принос в постигането на ефективна и ефикасна стратегия за цифров преход на местно ниво.

Вторична цел на проекта е създаването на условия за постигане на открито и отговорно управление, чрез осигуряване на виртуално пространство за обмен на добри практики и подходи за участие на гражданите в процесите, подпомагащи цифровия преход на местно ниво.

Проектът предвижда съвместно търсене на решения при изпълнение на вече разработени стратегии за постигане на цифрово общество, дигитален преход и електронно управление.

Анализът на готовността на общините за дигитален преход и подобряване на средата за гражданското участие за подпомагане на дигитализацията е резултат от съвместните усилия на кандидата и партньора в рамките на неговата дейност 1 *„Анализ на готовността на общините в област Видин за дигитален преход и отправяне на предложения за подобряване на средата за гражданско участие в управлението за подпомагане на дигиталния преход и управление в условията на цифрово общество.“* Осъществяването на анализа се налага заради съществуващата необходимост от изработване на ясна визия за усъвършенстване на цифровите услуги, предоставяни към гражданите, развитие на цифровизацията на местно ниво и улесняването на цифровия преход в област Видин. Освен че такава стратегия все още не съществува, в структурите на местното самоуправление липсва и липса и стратегия за участието на гражданите, НПО и бизнеса в процесите за подпомагане на дигиталния преход. За да запълни тази липса, нашият екип извърши дескриптивен, дедуктивен и абдуктивен анализ на политиките, стратегиите, стратегическите и програмните документи на национално равнище, както и на възможностите за финансиране на местната общност.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

*„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 4 от 129*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## УВОД

Цифровото управление и внедряването на дигитални решения и иновации играят все по-съществена роля за устойчивото развитие на държавите членки на Европейския съюз. Те осигуряват значителни ползи както за гражданите на Съюза, така и за публичните институции, бизнеса и структурите на гражданското общество. С напредването на цифровата трансформация информационните и комуникационни технологии ще бъдат необходими във всички аспекти на нашия живот. Европейската комисия е твърдо решена да укрепи цифровия суверенитет на държавите членки, като акцентира върху данните, технологиите и цифровата инфраструктура. Тяхната повсеместна интеграция във всички сфери на обществения и социален живот е от значителна полза за гражданите и предприятията, тъй като разкрива нови възможности за бизнеса, създава възможности за трансгранично предоставяне на цифрови услуги, условия за откриване на нови работни места и гарантира високо ниво на защита за всички потребители.

Дигиталната трансформация засяга всички аспекти на икономиката, обществото и държавното и местно управление. Електронното управление се превърна в основен инструмент за реализиране на важни политики, тъй като цифровите административни услуги водят до подобряване не само на качеството на обслужване, но и до повишаване на нивата на административна ефективност на публичния сектор. Подпомагането на тези необратими процеси изисква координиран отговор на всички държавни институции и активното участие на гражданското общество, синдикатите, бизнеса и широката общественост.

В страната ни са създадени подходящи условия за осигуряване на плавен преход към цифровизация на държавната и териториални администрации. Осигурен е ширококолов достъп до интернет, чиито показатели са сравнително добри, като през 2019 г. средното покритие е нараснало до 81 %, а високата степен на разпространение продължава да нараства. През 2019 г. са регистрирани 103 абонамента на 102 души, което поставя страната ни над средната стойност на ЕС. България се нарежда също така на 10-то място по цена на ширококоловия достъп до интернет, като цените са по-ниски от средните за ЕС, предимно за фиксирани услуги.<sup>1</sup> Създадени са условия за предоставяне на телекомуникационните оператори на радиочестотни ленти в обхват 700 MHz. Тези промени позволяват разгръщане на мобилни мрежи от пето поколение (5G) и пълно покритие на територията на страната, но инвестиционният интерес намалява поради липсата на достатъчен спектър, който е основна пречка за внедряването на 5G.<sup>2</sup>

По данни на НСИ през 2019 г. 75, 1 % от домакинствата имат достъп до интернет, от които 79,6 % са в градовете.<sup>3</sup> Расте също броят на абонатите, ползващи интернет достъп със скорости над 30 Mbps.<sup>4</sup>

България е постигнала значителен напредък в изпълнението на стратегията за развитие на електронното управление. Тази рамка е въведена от ДА „Електронно управление“, която играе координираща роля. Въведена в експлоатация е българската система за обмен на информация от регистрите – RegiX, която позволява на администрациите достъп до данните в регистрите и

<sup>1</sup> Актуализиран национален план за ширококолова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 18.

<sup>2</sup> Пак там, с. 22.

<sup>3</sup> Пак там, с. 18

<sup>4</sup> Пак там



базите данни на други услуги от публичния сектор, въпреки остарялата нормативна уредба като пречка за нейната широка употреба.

Наблюдава се също така позитивна тенденция за развитие на ИКТ сектора, като страната ни се нарежда сред първите три държави членки на ЕС с най-висок растеж наред с Полша и Люксембург.<sup>5</sup>

Въпреки тези и други предприети мерки и действително извършени реформи както на национално, така и на регионално равнище, към 2022 г. качеството на предоставяните е-услуги в България все още не е достигнало очакваните нива на развитие. Това се дължи от една страна на недостатъчното ниво на инвестиции в човешки капитал в областта на цифровите технологии, чиято оценка е сред най-ниската в ЕС. В България делът на хората с цифрови умения възлиза на около 29 % от българското население, докато средно за ЕС този дял е 57 %<sup>6</sup>, въпреки че са налице реформи в образователната система на всички нива.

Причина за това е, че икономическите оператори не са склонни да инвестират в слабо развити региони, тъй като те се характеризират с ниска гъстота на населението и слаба покупателна способност на глава от населението. Разходите за такава инвестиция са значителни, тъй като са свързани с разполагане на инфраструктурата. Икономическите оператори осъзнават ниската рентабилност на такава инвестиция, което се дължи също така на ниската покупателна способност на жителите на тези райони.

Освен това България се нарежда на 26-то място сред страните-членки на ЕС в измерението „Свързаност“ на DESI (2019), като покритието с високоскоростен широкополосен достъп е 77 %<sup>7</sup>. 72.1 % от домакинствата имат достъп до интернет в домовете си, но най-нисък е делът на домакинства с достъп до интернет в Северозападния район – 65.2 %.<sup>8</sup> През 2018 г. броят на абонатите, които използват услуги за мобилен достъп до интернет, се увеличава с близо 14 % спрямо предходната година.<sup>9</sup> Въпреки че България е над средното за ЕС ниво по отношение на разгръщането на свръхскоростни мрежи (VHCN), ДСП и FTTP мрежи, в селските райони едва 1% от домакинствата се възползват от тези технологии, което е много под средната стойност за ЕС от 24 %.<sup>10</sup> Освен това в някои малки градове и села, разположени в периферни и слабо населени места и селски райони се наблюдава слабо или дори липсващо покритие на интернет.<sup>11</sup> Дисбалансът по отношение на широкополосното покритие е негативна тенденция, която води до ниско търсене и използване на интернет и електронни услуги – регионите, които изостават в цифровото си развитие, изостават и в своето социално-икономическо развитие. Съществува риск тези райони да останат „информационно откъснати“, което може да задълбочи и други различия.<sup>12</sup> В тази връзка изграждането на широкополосова инфраструктура се превръща в

<sup>5</sup> Национална програма Цифрова България 2025. София, 2019 г., с. 19-20, <https://www.mtc.government.bg/bg/category/85>. Последно посетен на 12.11.2022 г., с. 24-25

<sup>6</sup> Пак там

<sup>7</sup> Актуализиран национален план за широкополосова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 17

<sup>8</sup> Национална програма Цифрова България 2025. София, 2019 г., с. 19-20, <https://www.mtc.government.bg/bg/category/85>. Последно посетен на 12.11.2022 г.

<sup>9</sup> Национална програма Цифрова България 2025. София, 2019 г., с. 19-20, <https://www.mtc.government.bg/bg/category/85>. Последно посетен на 12.11.2022 г., с. 23.

<sup>10</sup> Актуализиран национален план за широкополосова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 20

<sup>11</sup> Пак там

<sup>12</sup> Национална програма Цифрова България 2025. София, 2019 г., с. 19-20, <https://www.mtc.government.bg/bg/category/85>. Последно посетен на 12.11.2022 г., с.26



ключова необходимост за постигане на растеж, заетост и конкурентоспособност, и сближаване в Европа. Националният план за широколентова инфраструктура предвижда до 2025 г. осигуряване на гигабайтова интернет свързаност за всички основни средища, движещи социално-икономическото развитие – училища, транспортни центрове и основни доставчици на обществени услуги, както и за предприятията, използващи активно цифрови технологии.<sup>13</sup>

Като държавен приоритет се очертава нуждата от създаването на благоприятна за инвестиции правна рамка, създаваща условия за разгръщане на мрежи с много голям капацитет, които осигуряват високо качество на фиксираната и мобилната свързаност за гражданите и предприятията.<sup>14</sup>

България е на едно от последните места по използване на електронни административни услуги. Като съществена причина за това се изтъква недостатъчното популяризиране на електронните услуги и техните предимства пред „традиционните“ сред местните общности и широката общественост. Доверието на гражданите и бизнеса относно въвеждането и успешното реализиране на е-управление също е ниско, макар да се наблюдава тенденция към нарастване.<sup>15</sup>

Съществен проблем за гражданите и бизнеса се очертава административната тежест, свързана с изискванията за предоставяне на официални документи на хартиен носител (удостоверения) или с повторното им искане от страна на административните органи, макар такива документи да са налични вече в публичния регистър. Освен загуба на време и ресурси, подобна практика представлява пречка пред осигуряването на качествени електронни услуги в полза на гражданите. Процесът на административното обслужване е недостатъчно ориентиран към потребителя, а инвестициите, насочени към технологиите, не „следват потребителя“. Самите администрации внедряват и предоставят услуги некоординирано с останалите администрации и заставят потребителя със собствени усилия и средства да набавя изискваните от доставчика на услугата данни от други администрации. Съществува и погрешно разбиране за електронни административни услуги като за поддържане на данни в електронен вид и изпращане на сканирани документи по електронна поща.<sup>16</sup> Това обстоятелство очертава необходимостта от внедряване на различни решения за оптимизиране на процесите на взаимоотношение с оглед осигуряване на ефективно взаимодействие. Тъй като електронните административни услуги са най-вече в полза на гражданите, които са определени като ключов двигател на обществото<sup>17</sup>, взаимодействието между участниците в е-управлението и обществените отношения се очертава като приоритетно при взимане на решения, подпомагащи цифровия преход, обратната връзка като задължителна, а гражданите и бизнеса като съавтори на съдържание, а не само потребители на данни, услуги и информация. Следва да се трансформира начинът на взаимодействие – от статична и еднопосочна информация към интерактивност и диалог, и нова добавена стойност.<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 7

<sup>14</sup> Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 36

<sup>15</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София, 2022 г., с. 11.

<sup>16</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София, 2022 г., с. 26-28.

<sup>17</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София, 2022 г., с. 4.

<sup>18</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София, 2022 г., с. 4.



Съществена пречка пред осигуряването на ефективно електронно управление е броят на регистрите, поддържани в областните и общинските администрации. Това се дължи на задължението на местните власти да поддържат тези регистри и по този начин всяка община поддържа по 55 регистъра.<sup>19</sup> Налице са множество регистри, които се водят без нормативно основание, а събираната от тях информация е в противоречие със съвременните тенденции на откритост, доверие и законност в управлението. Затруднен е междуведомственият обмен с регистрите, поддържани от първичните администратори на данни. Хартиените масиви от данни в електронен вид са в повечето случаи дословно прехвърлени в електронен формат като сканирани документи, непозволяващи обработка и обмен на данни.<sup>20</sup> Разходите за поддържане на множество еднотипни регистри са много големи, а качеството на данните е незадоволително. От друга страна оперативната съвместимост и служебния обмен на данни са затруднени.<sup>21</sup> Една голяма част от тях не са дигитализирани, а само 15 % от регистрите на централната администрация могат да представят данни по електронен път. Този процент е значително по-висок за териториалната администрация.

Противодействието от страна на администрации и отделни техни структури за прилагане на изискванията на законодателството също е пречка за постигане на желаните нива в областта на е-управлението и административното обслужване по електронен път. Следва да се подчертаят малкото на брой или липсата на инвестиции по национални програми в електронното управление в България, които възпрепятстват страната ни да достигне нивата на дигитализация на другите, по-напреднали икономики.

Друг проблем, който възпрепятства постигането на високи равнища на цифровизация са продължаващите регионални различия в развитието на научния и иновационен потенциал. Северозападният регион е поставен в най-ниската група на т.нар. „прохождащи“ иноватори в Европа. В тази връзка е от огромно значение да се търсят начини за повишаване на административния капацитет на местната власт за въвеждане на нови политики за електронно управление, адаптирани към местните и регионални интереси и потребности. Ето защо стратегията за развитие на България за новия програмен период 2021-2027 г. поставя в основата на своята визия адресирането на регионалните дисбаланси, технологичната модернизация и цифровизацията чрез ускореното внедряване на услуги с високотехнологична интензивност.

*Целта* на този анализ е да предостави препоръки за интегриране на иновативни цифрови решения и подобряване на административното електронно обслужване. Освен това, той има за цел да предостави съвети за активното участие на гражданите в постепенното внедряване на цифрови услуги. В резултат на анализа, ще бъде предложен подход за сътрудничество между местните власти, бизнеса и гражданското общество във вземането на решения, свързани с цифровата трансформация и подобряване на обслужването.

*Предметът* на изследването е готовността на общините в област Видин за цифров преход и усъвършенстване на средата за гражданско участие в управлението.

*Обект* на настоящия анализ е електронното управление на местните власти в област Видин, процесите и условията, свързани с дигиталния преход и управление в условията на цифрово общество в конкретния регион, както и участието на гражданите и бизнеса в местното управление.

<sup>19</sup> Концепция за регистрова реформа, с. 4.

<sup>20</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София. 2022 г., с. 26-28.

<sup>21</sup> Пак там, с. 9





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Глава първа* представлява детайлен анализ на политиките, стратегиите, стратегическите и програмните документи на национално равнище, свързани с изграждането на цифрово бъдеще на местно равнище и улесняване на прехода към цифровизация.

*Втора глава* представя обзор на възможностите за финансиране, които са налице за местните общности в процеса на изграждане на цифрово бъдеще и улесняване на прехода към цифровизация. Участието с проекти в програмите и инициативите, представени в тази глава може да предостави на местните общински администрации, гражданите и бизнеса ценни ресурси за модернизация, образование, развитие на човешките ресурси, иновации и дигитализация, сътрудничество и устойчиво градско развитие. Програмите на европейско и национално равнище са ключов инструмент за подкрепа на местните инициативи и проекти, които целят да изградят устойчиво цифрово общество и да предоставят на гражданите и бизнеса цифрови услуги на високо качество.

В *глава трета* представяме резултатите от емпирично проучване на местно ниво, проведено за целите на настоящия анализ. Проучването се фокусира върху предизвикателствата и нагласите на общините от област Видин във връзка с цифровата трансформация и внедряването на цифрови услуги, както и възможностите за участие на гражданите в разработването на политики за цифров преход и вземане на съвместни решения в тази област. Резултатите от проучването създават реалистична картина на текущото състояние на електронното управление и на идентифицираните предизвикателства пред цифровия преход. В края на трета глава са дадени конструктивни предложения, които могат да послужат като база в процеса на изграждане на стратегии и политики за цифрова трансформация и в насърчаването на гражданското участие в управлението на цифровите инициативи.

В *глава четвърта* се представят резултатите от проучване, реализирано сред гражданите и бизнеса от област Видин, относно техните дигитални умения, степента им на информираност и нагласи към възможностите за цифрова трансформация и внедряване на цифрови услуги на местно ниво. Възможностите за тяхното участие в процесите на формулиране на политики и приемане на решения на местно равнище са съществени за развитието на общностите, в които живеят, което е от съществено значение в контекста на цифровия преход.

В *глава пета от настоящия анализ* са предложени ценни съвети и препоръки за подпомагане на цифровите реформи на местните власти. Тази част от анализа съдържа и предложение за възможностите за осигуряване на широко участие на гражданите и бизнеса в процесите на взимане на решения, свързани с цифровия преход, съобразно приложимата нормативна уредба.

Настоящият анализ има не само за цел да предостави ключови препоръки за интегриране на иновативни цифрови решения и подобряване на административното електронно обслужване на местно ниво, но също така той се фокусира върху предоставянето на съвети и стратегии за активното участие на гражданите в постепенното внедряване на цифрови услуги, като подчертава важността на сътрудничеството между местните власти, бизнеса и гражданското общество в процесите на вземане на решения, свързани с цифровата трансформация и подобряване на обслужването на общностите. Анализът представя подробен обзор на политики и програми, финансови възможности и резултатите от емпирични проучвания, като подчертава необходимостта от широко и активно участие на гражданите и бизнеса във формулирането и изпълнението на цифровите инициативи на местно равнище. Този документ предоставя основата за разработване на стратегии и политики, които могат да подпомогнат цифровата трансформация и насърчат участието на обществото в управлението на цифровите иновации

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 9 от 129



## ГЛАВА ПЪРВА

### ПОЛИТИКИ, СТРАТЕГИИ, СТРАТЕГИЧЕСКИ И ПРОГРАМНИ ДОКУМЕНТИ НА НАЦИОНАЛНО РАВНИЩЕ

През последните няколко години България актуализира визията си за политиката на електронното управление, като създаде редица стратегически и програмни документи на национално равнище, насочени към постигане на необратима цифрова трансформация в публичния сектор.<sup>22</sup> В съответствие с приоритетите на Европейската комисия, насочени към цифровата трансформация, Република България изработи и представи няколко програми и стратегически планове за модернизация на електронното управление и по-активното признаване на ролята на гражданите и бизнеса в процесите на взимане на решения в тази област, които следва да бъдат реализирани до 2030 г. което включва трансформация на модела на предоставяне на е-услугите, ориентирани към потребителя; намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса; цифрова трансформация на публичния сектор, основана на данни; изграждане на модерна цифрова администрация и внедряване на онлайн инструменти за участие на гражданите и бизнеса; високо ниво на мрежова информационна сигурност и др.<sup>23</sup>

Националните политики на България в областта на цифровите технологии осигуряват подходяща рамка за разгръщане на цифровата трансформация и подпомагане на цифровия преход, както и за постигането на целта за неутрална по отношение на климата Европа, като определят собствени дигитални стандарти за ускоряване на процесите на цифрова трансформация.

Първата глава от настоящия анализ очертава тези стратегически документи, които съдържат актуални предложения за реформи в областта на електронното управление и дигиталната трансформация на местните власти и/или пряко указват възможностите за активно участие на организациите на гражданското общество и бизнеса в политиките на взимане на решения в местната общност. Анализът е предназначен за представители на общини и райони на общини от област Видин с цел да бъдат подпомогнати в процеса на интегрирането на иновативни подходи за цифрово управление и в активното им взаимодействие с гражданите, организациите и предприятията на регионално равнище при разработване на ефективни политики за цифровизация.

#### **I.1. Анализ на политиките, стратегиите, стратегическите и програмните документи в областта на цифровизацията на национално равнище**

В областта на цифровизацията на национално равнище, анализът на политиките, стратегиите и програмните документи разкрива богат пейзаж от стратегически насоки и инициативи, включващи актуализирани стратегии за развитие на електронното управление, национални програми за цифрова трансформация и други ключови документи. Тези политики и стратегии са: Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление 2019-2025 г.; Актуализираната пътна карта за изпълнение на актуализираната стратегия за развитие на

<sup>22</sup>Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София. 2022 г., с. 35.

<sup>23</sup>Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София. 2022 г., с. 35.



електронното управление; Единната политика за информационни ресурси; Концепцията за регистрова реформа; Националната стратегия за киберсигурност „Киберустойчива България 2020“; Стратегията за децентрализация 2016-2025 г. и Програмата за изпълнение на Стратегията за децентрализация за периода 2016-2019 г.; Националната концепция за пространствено развитие 2013-2025 г.; националната програма „България 2030“; национална програма „Цифрова България 2025 г.“; Националният план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение; Националният план за действие по заетостта (НПДЗ); Иновативната стратегия за интелигентна специализация 2021-2027 г.; Националният стратегически документ „Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.“ и др.<sup>24</sup>

### 1.1.1. Национална програма за развитие България 2030.

Националната програма за развитие БЪЛГАРИЯ 2030 е рамков стратегически документ, определен като документ от „най-висок порядък в йерархията на националните програмни документи, детерминиращ визията и общите цели на политиките за развитие във всички сектори на държавното управление, включително техните териториални измерения.“<sup>25</sup> Програмата стъпва върху визията, целите и приоритетите за социално-икономическото развитие на страната в периода 2021-2023 г.<sup>26</sup>

В Националната програма за развитие са представени областите на въздействие, които ще бъдат обект на целенасочени инвестиции до 2030 г. В програмния документ тези области са подредени по приоритети и подприоритети, съпътствани от индикатори за резултат, финансов ресурс и източници за финансиране<sup>27</sup>. Програмата определя три стратегически цели, групирани в пет области на развитие и очертава 13 национални приоритета. Приоритет № 10 е пряко насочен към цифровото управление и възможностите за включването на гражданите и бизнеса в процесите на взимане на решения, свързани с цифровата трансформация. Приоритетът „Институционална рамка“ на програмата указва, че публичният сектор следва да се развива чрез принципите на доброто управление. Ето защо усилията трябва да бъдат насочени към внедряване и развиване на инструменти за подобряване на съществуващата управленска система, ефективност и устойчивост на решенията. Акцент се поставя върху качеството на управленските решения, мониторинга на изпълнението им и включването на обществото в двете фази. Предвижда се отворено управление, което ще се осъществи чрез подобряване на съществуващите дигитални инструменти, с които разполага администрацията. **Стремежът е към разширяване на дигиталните инструменти за гражданско участие в широк смисъл и създаване на регулярни практики за отворени врати и съвместни с гражданското общество събития.**<sup>28</sup>

**Електронното управление** е посочено като основен двигател за цифрова трансформация на публичните институции. Предвижда се внедряване на модерни цифрови технологии, които да

<sup>24</sup> Действаща нормативна уредба в областта на ИКТ и местното самоуправление: Закон за електронното управление; Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление; Закон за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура; Закон за електронните съобщения; Закон за електронния подпис и електронните удостоверителни услуги; Закон за киберсигурност; Закон за търговския регистър; Закон за електронната търговия; Закон за защита на личните данни; Закон за регионалното развитие; Наредба за форматите на данните и за условията и реда за предоставяне на достъп до информацията в Единната информационна точка и др. отделни разпоредби в специализирани закони;

<sup>25</sup> Национална програма за развитие България 2030, <https://www.minfin.bg/bg/1394>, с. 2.

<sup>26</sup> Национална програма за развитие България 2030, <https://www.minfin.bg/bg/1394>, с. 2.

<sup>27</sup> Пак там

<sup>28</sup> Пак там, с. 75



подпомогнат прехода от институционално центриран подход към управление, фокусирано върху нуждите на гражданите и бизнеса. До 2030 г. се очаква 70 % от всички интернет потребители да станат потребители на електронното управление, да бъде постигната 90 % пълнота на онлайн услугите и 95 % от публичните услуги за бизнеса да се цифровизират. Като източници на финансиране се посочват европейските фондове и инструменти и държавния бюджет на Република България.<sup>29</sup> В документа се посочва дигитализацията на публичния сектор като приоритет, което включва развитие на ключови системи (социален и финансов сектор, сигурност, защита на населението при бедствия, аварии и др. извънредни ситуации и гарантиране на бърз и лесен достъп до спешна и неотложна помощ, развитие на ключови компетенции за длъжностни лица в администрацията като основа за успеха на дигиталната трансформация).

Програмата предлага съществена промяна на модела на взаимодействие с гражданите и бизнеса във връзка с предоставянето на публични услуги. За тях ще бъдат осигурени персонализирани електронни административни услуги. Предвижда се въвеждане на национална схема за електронна идентификация, както и разширяване на допълнителните средства, с които се предоставя възможност за електронна идентификация.<sup>30</sup> Обръща се внимание на гражданското общество и гражданското образование. Националната програма за развитие предвижда развиването на инструменти за съвместно управление и въведени нови инструменти за гражданско участие.<sup>31</sup>

Програмният документ очертава възможностите за създаване на ефективна институционализирана единна система за мониторинг на общото състояние на киберпространството с цел превенция и възстановяване от киберинциденти, анализ и противодействие на киберзаплахите.<sup>32</sup>

По отношение на предоставяните обществени услуги ще бъдат определени минимални стандарти, като доставчиците на обществени услуги ще бъдат приобщени към принципите на електронното управление.<sup>33</sup>

В заключение може да се каже, че Националната програма за развитие „България 2030“ представлява стратегически документ с висок приоритет, целящ да определи цели и приоритети за развитие в различни области до 2030 година. В контекста на цифровата трансформация, програмата подчертава значимостта на цифровото управление, като целта е да се осигури достъп до онлайн услуги за гражданите и бизнеса, и подобряване на управленските решения. Тя обръща внимание и на киберсигурността, гражданското участие и съвместното управление, като представя възможностите за модерен и ефективен публичен сектор, които трябва да се развият в бъдеще.

### **I.1.2. Национална програма „Цифрова България 2025“**

Националната програма „Цифрова България 2025“ се фокусира върху цифровата трансформация, обхващайки области като образование, иновации, електронно управление и киберсигурност, с цел модернизирани икономиката и социалния живот на страната.

Програмата очертава тенденциите за цифрова трансформация. Модеризирането и внедряването на интелигентни ИТ решения във всички сфери на икономиката и социалния живот е една от специфичните цели, заложили в програмата. Подчертава се необходимостта от

<sup>29</sup> Пак там, с. 79

<sup>30</sup> Пак там, с. 80

<sup>31</sup> Пак там, с. 85

<sup>32</sup> Пак там, с. 80-81

<sup>33</sup> Пак там, с. 81



стратегически и координиран подход към актуализиране на програмите за придобиване на цифрови умения на всички нива, квалификация и преквалификация на заетите и безработните. Акцент е поставен върху ролята на неправителствените организации и инициативите на бизнеса, които имат капацитет да привлекат повече хора за оползотворяване на потенциала на цифровата икономика. Посочва се необходимостта усилията в подкрепа на цифровата трансформация да продължат със законодателни и други мерки в областта на отворените данни, големите данни и свободното движение на данни, както и в подкрепа на ускореното развитие на електронното управление в съответствие с новия европейски План за действие за електронно управление, за инициативите за прилагане на принципа „само веднъж“ и за осигуряване на свързаност на търговските регистри.<sup>34</sup> В тази връзка втората специфична цел на програмата е насочена към ускорено развитие на електронното управление и създаване на условия за равен достъп на всички социални групи до цифровите обществени услуги, както и осигуряване на висока степен на оперативна съвместимост, мрежова и информационна свързаност. Другите специфични цели на програмата са: създаване на нова регулаторна рамка в електронните съобщения; хармонизирано използване на радиочестотния спектър; преодоляване на регионалните различия чрез стимулиране на инвестициите в ИКТ инфраструктури и технологии; подобряване на качествените характеристики на работната сила в контекста на ИКТ; увеличаване на висококвалифицираните специалисти в областта на ИКТ; управление на българските домейни от високо ниво (.BG и .БГ) в интерес на обществото и превръщането им в предпочитано място за регистрация на имена.

Като приоритетни се очертават следните области на действие на програмата:

- ✓ Условия за развитие на цифровите мрежи и услуги и по-добър достъп до тях;
- ✓ Развитие на динамична и иновативна цифрова икономика;
- ✓ Повишаване на цифровите компетенции и умения;
- ✓ Ефективни и висококачествени публични електронни услуги;
- ✓ Насърчаване на сигурна кибер екосистема;
- ✓ Интернет управление.<sup>35</sup>

### **1.1.3. Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“.**

Националният план за широколентова инфраструктура очертава необходимостта от разработване на цялостна политика, основаваща се на цифрови технологии, която следва да гарантира покритие с универсален широколентов достъп до интернет с постепенно увеличаване на скоростта до и над 30 Mbps. В по-далечна перспектива усилията следва да бъдат насочени към насърчаване на внедряването и разгръщането на мрежи за достъп от следващо поколение (NGA) върху голяма част от територията на ЕС, които ще позволят връзка с интернет със свръхвисока скорост, надвишаваща 100 Mbps.

Планът изтъква предимствата на 5G мрежите, позволяващи промени в промишлеността, чрез безжични широколентови услуги, доставяни на гигабитови скорости, поддръжката на нови видове приложения, които свързват предмети с устройства (Интернет на нещата) и много други. Подчертава се значението на мрежите с голям капацитет като ключов фактор за конкурентоспособността на Европа на световния пазар. Изтъква се необходимостта от

<sup>34</sup> Национална програма Цифрова България 2025. София, 2019 г., <https://www.mtc.government.bg/bg/category/85> . Последно посетен на 12.11.2022 г., с.27

<sup>35</sup> Национална програма Цифрова България 2025. пос.съч., с. 30.



значителни инвестиции, наличие на подходяща част от радиочестотния спектър и тясно сътрудничество между участниците в сектора на електронните съобщения и основните ползватели в съответните отрасли за въвеждането на 5G услуги. Самите мрежови оператори няма да инвестират в нови инфраструктури, ако не виждат перспективи за стабилно търсене и нормативни условия, позволяващи изгодни инвестиции. Ето защо се очертава необходимост от засилена координация между националните подходи за разгръщане на 5G мрежите на национално равнище.<sup>36</sup>

Ширококоленовите услуги могат да се предоставят чрез хибридни интернет решения (комбиниращи фиксирани и мобилни 4G мрежи за увеличаване на скоростта за потребителите) и спътникова индустрия, която в момента предоставя спътников ширококоленов достъп от следващо поколение.

Мобилните мрежи по стандарт 5G са следващо поколение мрежи за безжични комуникации. Те дават възможност за по-голяма численост на потребителите на мобилен ширококоленов достъп и спомагат за по-надеждна комуникация между устройствата. Поспециално се открояват следните предимства на 5G мрежите: по-добър мобилен ширококоленов достъп; масово използване на Интернет на нещата; предоставяне на услуги от ключово значение. Технологиията 5G изисква междинна инфраструктура („средна миля“), основана на оптични влакна, което я прави допълнение, но не и заместител на мрежите за високоскоростен ширококоленов достъп близо до крайния потребител.<sup>37</sup>

Планът посочва ясна тенденция на ръст на абонатите на мобилен интернет, а броят на свързаните устройства в икономиката и в ежедневието ще продължи да нараства. Тенденция е също трансформацията на потребителския интернет в индустриален интернет, което представлява предизвикателство пред свързаността, безопасността и сигурността, както и качеството на предоставяните услуги. Изтъква се, че мобилните комуникации са особено засегнати, тъй като цифровите приложения ще изискват мобилна гигабитова връзка. В тази връзка се подчертава ролята на 5G мобилните комуникации като ключова за постигане на цифровата трансформация, което изисква изцяло нови ИКТ архитектури. 5G предлага големи възможности както за публичния, така и за частния сектор, тъй като позволява подобряване на качеството на електронните услуги и неограничен достъп до източници на информация.<sup>38</sup>

Очертана е необходимостта от подобряване на мобилния ширококоленов достъп за осигуряване функционирането на приложения с високи скорости, чрез въвеждане на технологии, позволяващи увеличаване на ефективността на спектъра и на широки честотни обхвати. Осигуряването на максимална степен на качество, устойчивост и достъпност на връзките е от огромно значение за осигуряването на ултра-надеждна комуникация с ниско закъснение. Необходима е и максимална енергийна ефективност за осигуряване на висок капацитет на мрежата по отношение на управлението на връзките между хиляди свързани устройства и осигуряване на качествено предаване на сигналите.

Актуализираният план си поставя за цел до 2030 г. България да бъде снабдена със симетрични гигабитови мрежи за достъп в цялата страна. Следва максимално да се преодолее цифровото разделение чрез разгръщане на цифрова свързаност в отдалечените и слаборазвитите

<sup>36</sup> Актуализиран национален план за ширококоленова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 7-8

<sup>37</sup> Пак там, с.13

<sup>38</sup> Актуализиран национален план за ширококоленова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 14



райони и да се повишат цифровите компетенции на населението, достигайки средноевропейските стойности за навлизането на цифрови технологии в икономиката и обществото DESI. Ето защо планът очертава следните приоритетни области за развитие: 1) ускорено изграждане на широколентова инфраструктура, включително и за нуждите на държавната администрация. Тази инфраструктура ще даде възможност на гражданите да подобрят уменията си, но и да се възползват от онлайн услуги и предложения, включително качествени обществени услуги. Следва да се гарантира гигабитова свързаност за транспортни артерии и населени места, което ще улесни достъпа и използването на публични ресурси, както и подобряването на взаимодействието и координацията между различните сектори чрез иновативни приложения. Като основен държавен приоритет е посочено пълното разгръщане на опорна мрежа, покриваща всички общински центрове; 2) създаване на условия за разгръщане на мрежи с много голям капацитет, необходими за максимизиране на потенциала за растеж на цифровата икономика. Това ще позволи на стотици устройства да функционират съвместно в реално време и мигновено предаване, бързо качване на файловете в облак и увеличаване на капацитета за пренос на данни.<sup>39</sup> 3) подобряване на покритието в населени места, разположени в периферни, слабо населени и селски райони. Предвижда се предприемане на мерки за подпомагане на цифровата свързаност в отдалечените и слаборазвитите райони чрез стимулиране на инвестициите от страна на частните интернет оператори за предоставяне на интернет достъп до потребителите в тези райони, като приоритетно се счита осигуряването на свързаност на държавните и публичните институции, което ще се превърне в предпоставка за развитието и достъпа до онлайн услуги на местните институции и за приобщаване на местното население към социалния и културния живот на страната.; 4) преодоляване на цифровото разделение. До 2030 г. ще се приоритизира интегрирането на местните общности в цифровия единен пазар чрез подобряване на цифровата грамотност и разширяване на обхвата на предоставяните на тези места услуги. Следва да бъдат преодолени териториалните дисбаланси, свързани с разпространението на широколентов достъп. За целта ще бъдат положени усилия за подпомагане на цифровата свързаност в отдалечените и слабо населени райони. Създаването на безплатен публичен интернет достъп допълнително гарантира устойчивост на реализираните интервенции; 5) сигурност на мрежите. Засилването на доверието и сигурността при използване на ИКТ е важен приоритет, свързан с осигуряването на икономически растеж и просперитет. Публикувани са препоръки на Европейската комисия относно киберсигурността на 5G мрежите, въз основа на които са изготвени национални оценки на сигурността. Въпреки това се очертава необходимост от диверсифициране на доставчиците, за да се избегне или ограничи създаването на преимуществена зависимост от един доставчик и се подчертава, че новите технологии изискват цялостен координиран подход и ефективни мерки за сигурност с акцент върху сигурността и неприкосновеността на личния живот. 5G и другите електронни съобщителни мрежи се нуждаят от постоянна защита, за да се обхванат цялостната верига на доставки и цялото съответно оборудване. Следва да се гарантират тяхната сигурност и цялост чрез координирани действия за справяне с различните предизвикателства и определяне на общи методики и инструменти за смекчаване на рисковете.<sup>40</sup>

#### **1.1.4. Стратегия за развитие на електронното управление 2019-2025 г.**

<sup>39</sup> Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 34-35

<sup>40</sup> Актуализиран национален план за широколентова инфраструктура за достъп от следващо поколение „Свързана България“. София, 2020 г., с. 34-40.



Стратегията за развитие на електронното управление предлага анализ на текущото състояние на е-управлението в България, чрез който се заключава постигнатия напредък от публичните институции до този момент в страната и очертава развитието на четири основни направления за комуникация и услуги, насочени към гражданите и бизнеса, които следва да бъдат реформирани. Като положителни реформи в електронното управление, осъществени до този момент в страната, са посочени въведената и реализирана политиката за е-управление; създадената обща нормативна рамка; регламентираната информационната система за сигурно електронно връчване на ДА „Електронно управление“ като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, предоставящ също възможност за обратна връзка от потребителите за предоставяните услуги; изграденият административен регистър, включващ информация за всички предоставяни услуги от административните органи; големият брой общински и областни администрации на местно ниво (166 общински и 25 областни администрации), предоставящи електронни административни услуги през 2020 г. (спрямо 84 общински и 7 областни през 2018 г.);<sup>41</sup> фиксирано широколентово покритие (95% при средно ниво за ЕС 98%) и NGA („достъп до следващо поколение“) покритие (74% при средно ниво за ЕС – 76%).<sup>42</sup> Анализът очертава и негативните тенденции в процесите, свързани с цифровата трансформация на местните власти: липсата на системи за автоматична идентификация в много от местните администрации, или вградени такива, но покриващи само определени административни процеси; голямата степен на непознаване на дефиницията за е-управление; недостатъчната популярност на употребата на удостоверителни услуги (електронен подпис, електронен печат, удостоверяване на автентичност на интернет страници и др.); ограниченото използване и внедряване на облачни услуги и технологии за виртуализация в местните публични структури; липсата на системи за управление на документи, потоци и съдържание през WEB и управление на база данни (под 50 % от администрациите имат такива); липсата на системи за комплексно административно обслужване (над 20 % имат такива); съществуващото масово разбиране за е-управление като обмен на сканирани документи по електронен път и поддържане на данни в електронен вид; продължаващото изискване от гражданите на документи или доказване на факти, които са вече налични, независимо от нормативната уредба, която ги задължава да си ги осигурят по служебен път; липсата на мотивация на представителите на администрацията и недостатъчното ангажиране на гражданите и бизнеса в проектирането и създаването на ориентирани към потребителите и персонализирани електронни административни услуги са очертани като съществени пречки за инициране на реформите;<sup>43</sup> ориентирани на услугите към технологиите, а не към потребителя; едностранна комуникация; затруднен междуведомствен обмен; сканирани хартиени масиви от данни, без възможност за обработка и много други.<sup>44</sup>

Актуализираната стратегия за развитие на е-управлението предлага четири направления на административните услуги/взаимодействие с гражданите и бизнеса, които трябва да бъдат реформирани:

<sup>41</sup> Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г. София. 2022 г., с. 10-13.

<sup>42</sup> Пак там, с. 28-29.

<sup>43</sup> Пак там с. 10-13.

<sup>44</sup> Пак там, с. 28





- ✓ *администрация-граждани* – внедряване на интернет и интранет WEB базирани решения за осигуряване на достъп и промяна във взаимодействията между и предоставянето на услуги на гражданите;
- ✓ *администрация-бизнес* – внедряване на решения за оптимизиране на процесите и отношенията между администрацията и бизнеса;
- ✓ *администрация-администрация* – развитие на ИТ с оглед ефективно взаимодействие между различните административни структури;
- ✓ *вътрешноведомствена ефективност и ефикасност* – организиране и оптимизиране на бизнес процесите и отношенията „администрация-служители“ и на комуникацията в отделните административни структури.<sup>45</sup>

Стратегическа цел е улесняване на взаимодействието между администрациите и гражданите/предприятията с помощта на цифровите технологии с оглед на предоставянето на висококачествени публични услуги. Специфичните цели, заложи в документа са: 1) Осигуряване на оперативна съвместимост на информационните ресурси по подразбиране; 2) Осигуряване на надеждност и мрежова информационна сигурност на информационните ресурси на е-управлението; 3) Осигуряване на цифрови решения, информационни системи и споделени ресурси на е-управлението; 4) Оптимизация на работните процеси в администрацията и промяна на модела на данни за предоставяне на е-услуги по подразбиране; 5) Улесняване на взаимодействието и изграждане на доверие между потребителя и администрациите, публичните институции, лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги; 6) Трансгранично електронно административно обслужване. Част от предвидените мерки за реформа, които трябва да бъдат постигнати за изпълнение на визията и националната политика в областта на е-управлението, включват: развитие на нормативна уредба за прилагане на е-управлението; създаване на рамка и регистри за оперативна съвместимост; публично хранилище; портал за достъп до ресурси; внедряване на технологии за обмен на данни; политики и процедури за мрежова свързаност; ефективно прилагане на нормативната уредба в областта на киберсигурността; създаване на функциониращ регистър на информационни ресурси; споделена облачна инфраструктура; създаден механизъм за идентифициране и наблюдение на новите технологии; прилагане на иновативни технологии като изкуствен интелект, блокчейн, интернет на нещата, големи данни; пилотни услуги от трето поколение, които използват машинно обучение за прогнози на вероятното поведение на потребителите; внедряване на модели за събиране, обработка, използване, преизползване и гарантиране на сигурност на данните; създаване, достъп, съхранение, управление на данни за целите на е-управлението; развитие на човешките ресурси – осигуряване на възможности за мобилност, поддържане на административния капацитет и ефикасността на работата чрез управление на знанието; обучение на служителите в администрациите по време на цялата им кариера; привличане на специалисти в сферата на ИКТ с цел подпомагане на развитието на електронното управление; разработване/актуализация на процедури, инструкции, указания, свързани с прилагането на е-управлението, ориентирано към потребителя; осигуряване на възможности за активно използване на достъпни електронни услуги ориентирани към потребителя; контрол на качеството

<sup>45</sup> Виж повече на: <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/strategies-policies/e-management/strategic-documents>, последно посетен на 3 октомври 2022 г.



на данните; трансгранично предоставяне на услуги; провеждане на информационни кампании и др.<sup>46</sup>

### **I.1.5. Актуализирана пътна карта за изпълнение на актуализираната стратегия за развитие на електронното управление.**

Актуализираната пътна карта е приложение към Актуализираната стратегия за развитието на електронното управление в Република България (2019-2023 г.), като предлага мерки, насочени към цялостна реализация на основния **държавен приоритет за необратимост на процесите на цифрова трансформация на администрацията и публичните институции**. Документът надгражда и доразвива постигнатото в предходния период с цел осигуряване на приемственост, управляемост и стабилност на системите на електронното управление.

Финансирането, с което ще се осигури изпълнението на мерките е от различни източници – ЕСИФ, държавен бюджет и др. като интервенциите ще бъдат разпределени на няколко основни етапа.

Актуализираната Пътна карта предлага следните мерки за изпълнение на държавния приоритет:

- ✓ Осигуряване на бърз, лесен и сигурен достъп до електронни административни услуги за гражданите и бизнеса;
- ✓ Подкрепа на процесите на цифровизация и подобряване на административната ефективност на институциите на съдебната власт в Република България;
- ✓ Подобряване на достъпността и откритостта на публичните институции за цялостно повишаване на доверието към българските институции.<sup>47</sup>

В актуализираната пътна карта са включени мерки от област правосъдие за осигуряване на оперативна съвместимост, преодоляване на критичните фактори и реализиране на ефективно и прозрачно е-управление. С изпълнението на заложените мерки ще се постигнат заложените специфични цели в Актуализираната стратегията за развитие на електронно управление в Р България 2019-2023.<sup>48</sup>

### **I.1.6. Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България.**

Единната политика за информационни ресурси (ЕПИР) е хоризонтално действие във всички сфери на държавната администрация и стои в центъра на политиката за електронното управление. Тя представлява съвкупност от различни възгледи, мерки и действия, насочени към постигане на крайните цели на електронното управление. Нейното провеждане изисква координирани усилия и участие както на всички държавни институции, така и на представителните организации на гражданското общество и бизнеса. За прилагането ѝ се изработват и утвърждават набор от документи и стандарти, които определят изискванията към данните, технически и функционални характеристики при закупуване или наемане на дълготрайни материални и нематериални активи и правила за използване и управление на техния жизнен цикъл в дейността на административните органи и техните администрации.

<sup>46</sup> Виж повече в: „Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025“ г. София. 2022 г., с. 37-56.

<sup>47</sup> Актуализирана пътна карта за изпълнение на Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г. <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/strategies-policies/e-management/strategic-documents>, последно посетен на 11.10.2022 г., с.2-3.

<sup>48</sup> Пак там



За изпълнението на ЕПИР са заложили следните цели:

- ✓ Удовлетворяване на очакванията и нуждите на гражданите и бизнеса за намаляване на административната тежест и подобряване на административното обслужване;
- ✓ Осигуряване на технологични възможности за подпомагане на АО при вземане на решения и изпълнение на правомощията им;
- ✓ Рационално изразходване и икономия на финансови средства;
- ✓ Постигане на високо ниво на мрежова и информационна сигурност (МИС).

Изпълнението на ЕПИР се базира на следните основни принципи:

- ✓ Централизация – централизирано предоставяне, децентрализирано управление и използване на ресурсите, изграждане на единна точка за заявяване на ЕАУ и центрове за КАО;
- ✓ Консолидация (интегриране) и споделяне на ресурси за осигуряване на допълняемост и взаимодействие, както и технологична неутралност;
- ✓ Оперативна съвместимост на правно, организационно, семантично и технологично нива, гарантираща, че всички компонентни на ИР отговарят на европейските и национални изисквания и единни стандарти, модели, модулни архитектури и използване на софтуер с отворен код;
- ✓ Гарантиране на финансовото и логистичното осигуряване, стимулиране и развитие на персонална ангажираност и отговорност за постигането на резултатите;
- ✓ Управление и координация на политиката в съответствие с общата политическа рамка, чрез партньорство с организации, предоставящи обществени услуги, и лица изпълняващи обществени функции.<sup>49</sup>

### **I.1.7. Национален стратегически документ „Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.”<sup>50</sup>**

Документът определя визията и целите на политиката за цифрова трансформация на Република България за периода до 2030 г., като предоставя обобщена информация за политическата рамка, която обхваща Националната програма „Цифрова България 2025 г.“, приоритетите на „Националната програма за развитие на България 2030 г.“, и други национални документи, които покриват периода 2020-2030 г. Постигането на част от специфичните цели, залегнали в документа, е от огромно значение за постигане на устойчиви нива на икономическо развитие в малките общини на територията на България. Част от тези цели са:

*Разгръщане на сигурна цифрова инфраструктура.*

В България следва да бъдат разгрънати мрежи с голям капацитет, които ще гарантират, че за всички български граждани и институции, болници, транспортни центрове, доставчици на обществени услуги и др., ще бъде осигурена цифрова свързаност, както и че ще бъде осигурен по-добър достъп за всички предприятия до разнообразни, висококачествени и иновативни

<sup>49</sup> Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България. София, 2021 г., с. 5-6.

<sup>50</sup> Вж. повече на: <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=1318>, последно посетен на 20.11.2022 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

дигитални услуги. За изпълнение на тази цел в стратегическия документ се предвижда реализацията на редица мерки, свързани с изграждане на комуникационни мрежи за подобрена и високоскоростна свързаност, внедряване на устройства, съоръжения, протоколи, данни и места за тяхното съхранение, свързване и споделяне на данни; осигуряване на покритие чрез широколентов достъп, подобряване на инфраструктурата чрез изграждане на 5G цифрови мрежи и др. Очаква се до 2030 г. правителството да осигури гигабитова свързаност за всички основни социално-икономически двигатели като училища, транспортни центрове, доставчици на обществени услуги и цифрово интензивни предприятия. Тази подкрепа ще бъде съчетана и с мерки за повишаване на дигиталните умения на гражданите и стимулиране на търсенето на интернет базирани услуги от населението и бизнеса. Това се прави с цел намаляване на използването на енергия и ресурси, редуциране на личните енергийни разходи и постигане на енергийната политика за опазване на климата. Усилията се насочват и към изграждане на облачна структура, инструменти за обмен на данни, механизми за управление на данни и изкуствен интелект. Стратегическият документ очертава необходимост от промяна на мисленето на гражданите по отношение на начина им на взаимодействие. Основен приоритет на стратегията е осигуряване на достъп до интернет на всички потребители, независимо от тяхното местоположение и доходи. Стратегията очертава необходимостта от предприемане на действия за предотвратяване на кибератаките, което следва да се превърне в първостепенна цел и задача на държавата за следващите десет години. Провеждането на обучения и сертифициране на знанията и уменията в областта на киберсигурността е важен компонент за осигуряване на ниво на сигурност на мрежовите и информационни системи в държавните институции.

*Осигуряване на достъп до адекватни технологични знания и цифрови умения.*

В страната ни се очертава съществена необходимост от задълбочаване на компетенциите в областта на информационните и комуникационните технологии. Подобряването на технологичните знания и цифрови умения, както и промяната на образователната система, са приоритет за системите за образование и обучение на всички нива. Очертава се необходимост от създаване на основни цифрови умения като критично мислене, творчество, управление, както и от включване на технологични дисциплини в учебните програми. Едновременно с това следва да се гарантира достъп до социална защита на хората, чиито работни места ще претърпят трансформация или ще изчезнат в резултат на икономическите последици от пандемията, автоматизацията, роботиката и изкуствения интелект. Предполага се масирано използване на всички тенденции за технологично обновление на образователните институции, осигуряване и поддържане на високоскоростна и защитена опорна комуникационна свързаност, като основа за предлагане на образователни услуги, цифрово управление и мрежово взаимодействие между участниците в образователния и научен процес, облачна образователна среда за услуги, софтуер като услуга, инфраструктура като услуга и платформа като услуга.

*Отключване потенциала на данните.* Целта очертава необходимостта от по-нататъшни действия, които стимулират събирането, съхраняването и високоефективното обработване на данни и тяхната ефикасна и повторна употреба. Акцент се поставя върху разширяването на обема на отворените данни, генерирани и обработвани от държавните институции и бизнеса и улесняването на споделянето на данни между частните субекти. Постигането на тази цел, съгласно стратегическия документ, ще има съществено значение за укрепване на политиката за устойчивост, увеличаването на натрупването на знания и за насърчаване на икономическата конкуренция.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 20 от 129



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Повишаването на ефективността на държавното управление и качеството на публичните услуги е цел, насочена към превръщането на обработваните и съхранявани данни в основен капитал на обществото. Предвижда се изработване и прилагане на оперативно съвместими интерфейси и модели за обработка, съхранение и предоставяне на достъп до данни, които да играят ключова роля за целите на държавното управление, включително при изготвяне на анализи, прогнози и взимане на решения. Чрез внедряване на свързани данни публичното управление ще може да регулира обществените си отношения в съответствие с бързо променящите се изисквания, продиктувани от развитието им в цифрова среда, а чрез предоставянето на достъп до качествени и актуални данни ще се осигурят допълнителни възможности за гражданите и бизнеса. **Изпълнението на тази цел е важна стъпка към промените в модела на взаимодействие с гражданите и бизнеса по отношение на предоставянето на публични услуги за повишаване на ефективността на държавното управление.** Усилията са насочени към: намаляване на административните услуги и тяхното трансформиране във вътрешно административни; преминаване към **електронно взаимодействие между гражданите и бизнеса с държавата**; премахване на използването на хартиени документи за сметка на електронния документ; **повишаване на зрелостта и доверието на обществото по отношение на взаимодействието по електронен път.** Цифровото управление е неразделна част от цифровата трансформация и е основен фактор за взаимодействие между гражданите и бизнеса от една страна и държавната администрация, от друга. Основна роля за неговото внедряване играят държавните институции, включително общините, които следва да развият своя капацитет за отворени данни чрез инвестиции в по-голяма и по-добра свързаност; технологии – 5G/6G, изкуствен интелект и др. Следва да се осигури възможност за създаване на множества от свързани данни, достъпът и обработката на които ще намали необходимостта от удостоверяване по традиционния способ на факти и обстоятелства за лица, включително за целите на удостоверяване на самоличност, доказване на определени права и др. Ключова е ролята на данните за трансформиране на държавното управление и използване на интелигентни технологични решения за целите на административното управление. Друг важен момент е разработването и налагането на използване на стандартизирани модели на взаимодействие между участниците в цифровото управление. Те определят правата и задълженията между участниците от различни групи както и необходимите технологични и функционални ресурси. Чрез подобни модели се стандартизират ключови за цифровото управление процеси, като модел за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на услуги, модел за заплащане на задължения, модел за електронна автентикация. Важно е да се осигури възможност за използване на трансгранични електронни услуги, включително въвеждане на услуги от българските институции, които могат да се подават и от граждани на други държави-членки. В тези случаи се определят собствениците на даден процес, отговорните за неговото развитие и предоставяне. Сред тези процеси попадат процесът по автентикация и идентификация, процесът по заявяване и заплащане на задължения, процесът по заявяване на електронна услуга, достъп до данни и удостоверяване по електронен път на вписани в регистри факти и обстоятелства. Според стратегическия документ цифровата трансформация на публичния сектор ще благоприятства развитието на трансграничните е-услуги, от които гражданите се нуждаят когато пътуват, работят или извършват стопанска дейност в ЕС. До 2023 г. (Регламент (ЕС)2018/1724 и Регламент (ЕС) №1024/2012) държавите членки трябва да осигурят предоставянето на 21 ключови административни процедури изцяло онлайн както за потребителите в техните собствени държави, така и за трансграничните потребители, при прилагане на принципа „Само веднъж“.*

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 21 от 129



Това означава въвеждане на е-услуги, които да се ползват по подразбиране от други държави членки на ЕС. Предвижда се внедряване на иновативни технологии при изготвяне на лични документи, които да са с вграден идентификатор за доказване на самоличност, и възможност за използване на смартфон или друго устройство за съхранение на удостоверения за електронна идентичност, което ще постигне по-висока степен на удобство спрямо личната карта. Е-идентификацията на физически лица е приоритетна задача, която следва да промени начина на мислене на гражданите като потребители и е предпоставка за бързо развитие на цифровите технологии.

*Сигурност и участие на гражданите в демократичния процес.*

Целта на правителството е до 2030 г. да се повиши ефективността на държавното управление и справяне с основни социални предизвикателства и повишаване сигурността на гражданите. Съгласно стратегическия документ цифровата трансформация е предпоставка за цялостно преобразуване на процесите и моделите на функциониране на системите за защита на населението, на системите за защита на обекти от критичната инфраструктура на държавата, на системите за превенция на битовата престъпност, на системите за наблюдение на обекти за пребиваване на многобройна група от хора, на системите на пътна безопасност. Усилията на институциите ще са насочени към използване на цифрови технологии за развитие и модернизация на системата за ранно предупреждение, както и обновяване на информационно-комуникационната инфраструктура за използване на GPS данни, 4G и TETRA мобилни мрежи. Процесите на цифровизация са свързани с изграждане на високотехнологична среда, подсибяване на сигурността на публичните и частни сгради, инсталиране на системи за видеонаблюдение, базирани на нови технологии за получаване на цветна и ясна картина дори при пълна тъмнина. Видеонаблюдението ще бъде основен източник за превенция на престъпността и пътната безопасност.

Според стратегическия документ участието на гражданите в демократичните процеси включва широк набор от възможности и практики, които могат да бъдат разделени в две групи:

- ✓ *Свързани с пряката демокрация* – референдумите, гражданските инициативи, общите събрания на населението, в които се гласуват решения.
- ✓ *Демокрацията на участието* – обществени консултации и обсъждания на важни въпроси с гражданите, като крайното решение винаги принадлежи на институциите.

Всеки български гражданин следва да има възможност свободно да изразява политическата си воля, вкл. чрез осъществяване на политическите си и граждански права. Изборите и референдумите ще имат основна роля за публично въздействие върху политическия процес.

Националният стратегически документ признава значителната роля на цифровите технологии за упражняване на правата на гражданите в демократичния процес. Електронното дистанционно гласуване, както и възможността за провеждане на национални и местни електронни референдуми, са съвременна форма за осигуряване на демократично право на вот. Електронното гласуване ще осигури на българските граждани, които пребивават продължително време в чужбина лесен достъп до участие на изборите и референдумите. Електронното гласуване ще привлече и младите хора от т.нар. поколение на информационно-технологичната епоха към участие в избори и референдуми. Друг ефект ще бъде по-голямата избирателна активност, улесняване и опростяване на изборния процес и обработка на резултатите.

Участието на гражданите в демократичния процес на местно ниво се гарантира от правото им на достъп до ясна и пълна информация относно въпроси, засягащи личния им живот, както и



от правото им за участие в основните решения от значение за бъдещето. Националният стратегически документ очертава ролята на гражданските сдружения и групи като ключови партньори при осигуряването на култура на участие и техния принос в демократичното участие.

Препоръка, очертана в документа е засилването и усъвършенстването на обществените обсъждания, които дават възможност на гражданите да участват непосредствено в процеса на взимане на решения като отправят предложения за приемане на политики по въпроси на общинския бюджет и нормативни актове. Документът посочва необходимостта от въвеждане и изграждане на възможности за провеждане на електронни консултации от колективни органи на местната и централната власт.<sup>51</sup>

### **I.1.8. Единна политика за информационни ресурси.**

Единната политика за информационни ресурси е хоризонтално действие във всички сфери на държавната администрация, което представлява съвкупност от различни възгледи и мерки, чието изпълнение следва да улесни прехода към електронно управление и да осигури ефективното функциониране на информационните ресурси.

Съществен елемент на политиката е очертаната тенденция за преход към държавно управление, което е основано на данни и е насочено към потребителя. Акцент се поставя върху възможностите за улесняване на споделянето на данни между публичните органи и бизнеса; разширяването на обема на отворените данни, предоставяни от държавните институции и използване на силата на данните като инструмент на управлението за преодоляване на кризисни ситуации и за ликвидиране на последиците от тях.<sup>52</sup> Следва да се постигне осезаемо намаляване на административната тежест и разширяване на използването на административни услуги изцяло по електронен път. Предвижда се разработването на възможности за сигурна и електронна идентификация (КЕП, е-идентификация, ПИК и др.), еднократна автентикация при достъп до ресурсите на ЕУ и налагането ѝ като единна и централизирана точка за вход в системите, развитие на функционалност за трансгранична електронна идентификация (eIDAS възел) и трансгранично електронно административно обслужване, което ще улесни значително предоставянето на лесни за ползване публични електронни услуги.<sup>53</sup> Налага се необходимостта също така от изработването на пилотни електронни услуги, които използват машинно обучение за прогнозиране на поведението на потребителите за по-интелигентно подпомагане на взаимодействието на системите на ЕУ с гражданите и бизнеса.<sup>54</sup>

Една от основните цели, заложили за изпълнение на политиката е насочена към *удовлетворяване на очакванията и нуждите на гражданите и бизнеса за намаляване на административната тежест и подобряване на административното обслужване*. Част от мерките, предвидени за постигане на тази цел са премахване на неактивни електронни услуги (ЕАУ) и увеличаване на проактивните ЕАУ; единни модели на процесите по заявка, заплащане и връчване на ЕАУ; преход към обслужване по верига от свързани процедури („Епизоди от живота“ и „Епизоди от бизнеса“) и др. Втората цел на политиката е свързана с осигуряване на технологични възможности за подпомагане на АО при вземане на решения и изпълнение на правомощията им. Тази цел се предлага да бъде постигната чрез увеличаване на нивото на автоматизация на администрацията; развитие на системи за електронен документооборот;

<sup>51</sup> Вж. повече на: <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=1318>

<sup>52</sup> Държавна агенция „Електронно управление“. Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България. София, 2021 г., с. 4

<sup>53</sup> Пак там, с. 9, с. 27

<sup>54</sup> р



системи с изкуствен интелект и анализ на данни; модели за прогнозиране и планиране на дейности и внедряване на системи за защитена комуникация и телеконференции. Третата цел на политиката е *рационално разходване и икономия на финансовите средства*. Част от предвидените мерки за постигането на тази цел включват използване на споделени ресурси на ЕУ; увеличаване устойчивостта на ИС; повишаване на качеството на планиране на разработваните и надградени ИС; ефективен контрол на проектните предложения и дейности; поддръжка на софтуерни модули за многократно използване и др. Последната цел на политиката е насочена към постигане на високо ниво на мрежова и информационна сигурност (МИС) чрез специални органи за управление и координиране на МИС, развитие на система за управление на сигурността на информацията (СУСИ), защита на чувствителна информация и защита от неправомерен достъп на ИС и други.

Един от основните принципи на политиката за информационни ресурси е централизация на предоставяните услуги и тяхното децентрализирано управление и изграждане на единна точка за заявяване на ЕАУ. Поощрява се споделяне на ресурси за осигуряване на допълняемост и взаимодействие. Изпълнението на политиката следва да гарантира също така финансовото и логистичното осигуряване, стимулиране и развитие на персонална ангажираност и отговорност към постигане на очакваните резултати.<sup>55</sup>

Документът очертава също така необходимост от хармонизиране на нормативната база в областта на ИР, чрез установяване на единни правила за развитие, поддръжане и използване на ИКТ от всички участници в електронното управление. Предвидените мерки по хармонизиране на нормативната база са насочени към премахване на хартиеното взаимодействие между администрациите и повишаване на ефективността на административните процеси за предоставяне на административни услуги по електронен път, трансформиране на услуги в комплексно административно обслужване; разработване и внедряване на нови електронни административни услуги в зависимост от тяхната значимост; превръщане на електронния път в основен и предпочитан способ на взаимодействие на гражданите и бизнеса с администрацията; унифицирано използване на ИКТ на всички нива на държавното управление при отчитане на секторни специфики и др.<sup>56</sup>

Административните структури също трябва да се модернизират, като за целта се препоръчва изпълнението на следните мерки: модернизирани и споделено ползване от АО на центрове за данни и центрове за възстановяване на данни на електронното управление за осигуряване на: непрекъсваемо електрозахранване; климатизация и поддръжане на параметрите за качество на въздуха; сеизмична устойчивост; противопожарен контрол и физическа охрана; прекратяване на използването от АО на центрове за данни и изчислителни центрове, които не отговарят на нормативните изисквания и поетапно мигриране на информационните системи и приложения към споделените ресурси на ЕУ; разработване и прилагане на единни подходи за изграждане на информационната инфраструктура на АО. Класифициране на типовете работни станции, периферни устройства, локални сървъри, дискови масиви, мрежово оборудване и системен софтуер за осигуряване на оперативна съвместимост, ефективна поддръжка и икономия на средства; планиране на обновяването и развитието на информационната инфраструктура на АО на основата на нуждите за функционирането на администрациите и изискванията на ЕУ, а не на стремеж за придобиване на техника от най-висок клас и цена; централизирано осигуряване и

<sup>55</sup> Пак там, с. 5-6

<sup>56</sup> Държавна агенция „Електронно управление“. Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България. София, 2021 г., с. 7-8





поддържане на широко използвани административни информационни системи заедно с облачни изчислителни услуги и нововъзникващи технологии за подобряване на ефективността на публичната администрация и намаляване на разходите за ЕУ; централизирано предоставяне и управление на лицензионен софтуер. Поддържането на лицензионна чистота в администрациите е задължително за осигуряването на устойчивостта на ЕУ. Практиката е АО самостоятелно да си осигуряват необходимите им лицензи, в резултат на което е огромното разнообразие от софтуер, затруднена интеграция и скъпа лицензионна поддръжка. Централизацията и автоматизацията на процесите за придобиване и управление на софтуерни активи е подход, който осигурява ефективно използване на лицензионните продукти и реализиране на икономия на финансови средства от мащаба. Управлението на софтуерните лицензи включва: мерки и процедури, които дефинират как, кога и какво се отнася до използването на софтуерни лицензи в административните органи; използване на система за управление на ИТ активи-за проследяване на жизнения цикъл на софтуера от неговото инсталиране до снемането му от употреба. Системата трябва да поддържа дати на валидност и поддръжка, брой лицензи, видове лицензи и да дава възможност за отчитане на използването ѝ; система за инвентаризиране на софтуера, инсталиран на всички устройства на държавната администрация; насърчаване на администрациите за активно присъединяване и използване на споделените ресурси на ЕУ; въвеждане на интелигентни системи, използващи бази от знания.<sup>57</sup>

Единната политика подчертава значимостта от професионално изграждане и управление на висококвалифицирани ИТ специалисти в държавната администрация, като основен приоритет на политиката за човешки ресурси. Предвижда се също така развитие на инструментариум за управление на човешките ресурси и капацитета на администрациите, с което да се гарантира ефективна и качествена цифрова трансформация във всички области. Следва да се организират специализирани курсове за обучение в областта на ИКТ за служителите в администрациите и за тези лица, които взимат участие в процесите на вземане на решения, разработване на програми за привличане на експерти по ИКТ и др.<sup>58</sup>

### **1.1.9. Стратегията за децентрализация 2016-2025 г. и Програма за изпълнение на Стратегията за децентрализация за периода 2016-2019 г.**

Стратегиите са приети с Решение на Министерски съвет № 735 от 8 септември 2016 г. Децентрализацията обхваща всички мерки на политическо равнище, които са насочени към укрепване ролята на местните и регионалните власти в процеса на вземане на решения и водят до прехвърляне на правомощия от страна на централното държавно управление към местните и регионалните институции. В Стратегията за децентрализация са формулирани визия, стратегически цели и приоритети. Визията за състоянието на децентрализацията на държавното управление в България през 2025 г. може да бъде постигната чрез работа по четири стратегически цели и принадлежащите им приоритетни области, които са определени на база на анализа: 1) Прехвърляне на правомощия и функции от централната към местната власт в основни сектори; 2) Установяване на оптимално разпределение на ресурси между централното и местното ниво; 3) Граждански контрол върху действията на публичните институции; 4) Повишаване влиянието на регионалните институции за провеждане на координирана политика за регионално развитие.<sup>59</sup>

<sup>57</sup> Пак там, с. 18

<sup>58</sup> Пак там, с. 20

<sup>59</sup> Стратегия за децентрализация 2016-2025 г. Министерство на регионалното развитие и благоустройството. София, 2021 г.



Стратегията цели мобилизиране и стимулиране на действия на заинтересованите страни на национално, регионално и местно ниво, така че гражданите да могат да се възползват от доброто управление посредством постоянно подобряване на качеството на публичните услуги, ангажиране на населението в обществения живот и провеждането на политики съответстващи на законно обосноваваните очаквания на хората. Общата оценка от реализацията на стратегията показва, че е необходим напредък на процеса на децентрализация, чрез осигуряване на по-широка политическа подкрепа в дългосрочен план, тъй като този въпрос не заема важно място в политическия дневен ред, тъй като се предполага, че може да има отрицателен ефект върху управлението и контрола на макроикономическата ситуация в страната. Въпреки това е необходимо разпределение между правомощия и ресурси между централните и местни власти, като предпоставка за ефективното управление на страната. Общата констатация, посочена в доклад, изготвен от министерството на регионалното развитие и благоустройството, за изпълнение на стратегията за децентрализация е, че от общо 32 мерки, залегнали в Програмата за изпълнение на Стратегията за децентрализация за периода 2016-2019 г. са изпълнени дейности по 21 мерки, или 65,6% от всички мерки, като неизпълнените са по обективни причини, например липса на финансови средства или поради отпаднала необходимост. Най-висок е процентът на изпълнение на мерките от Стратегическа цел 3 – 80%, следвани от Стратегическа цел 4 – 75%, Стратегическа цел 2 – 62,5% и Стратегическа цел 1 – 54,5%. По предложение на отговорни институции, част от мерките ще отпаднат или ще бъдат преформулирани, защото не са актуални. Повече информация вижте в приложение I. Доклад за изпълнение на Стратегията за децентрализация 2016-2025 г.<sup>60</sup>

#### **I.1.10. Концепция за регистрова реформа.**

Стратегията за развитие на държавната администрация предвижда оперативна съвместимост между съществуващите регистри и информационни системи. Следва да бъде осигурена възможност за отдалечен достъп до данни с един програмен интерфейс за осигуряване на възможност за служебно събиране на данни. Целта е прилагането на правилото на еднократно събиране и многократно използване на информацията. Това налага извършване на цялостна регистровата реформа, поради наличието на голям брой регистри, повечето от които се водят на хартия, невъзможността за осигуряване на служебен обмен, високите разходи за поддръжка на регистрите, ниското качество на данните и дублирането на функции. В допълнение към това липсва интеграция между централни и общински регистри. Ето защо се налага оптимизиране на организацията на регистрите на държавната администрация, за да се гарантира поддръжка на регистрите с възможно най-малко разходи и да се осигури възможност за предоставяне на услуги, базирани на регистрите от други административни органи, както и качествени, пълни и сигурни данни.

Основните принципи на регистровата реформа, посочени в Концепцията за регистрова реформа са:

- ✓ Една предметна област – един регистър. Всички регистри в една предметна област се обединяват. Това означава, че в обстоятелствата за съвместен обект от дадена предметна област се вписват в единен регистър. Обединяването става чрез създаване на единен регистър или възможност два или повече регистъра в една предметна област да се водят от една или повече администрации чрез единна

<sup>60</sup> Виж повече на: <https://www.mrrb.bg/bg/decentralizaciya-na-durjavnoto-upravlenie/>



информационна система. Този регистър може да бъде разширяван с информация в обхвата на неговата подобласт.

- ✓ Прилагане на принципа „Само веднъж“. Това означава еднократно събиране и многократно използване на информация от централната и териториална администрации.
- ✓ Централизиране на регистри. Мерките насочени към централизирането на регистри засягат регистри, които са поддържани от териториалните администрации на изпълнителната власт, към които спадат общинските, областните и специализираните териториални администрации. Поддържането на голям брой регистри е неефективно и много скъпо и изключва възможност за осъществяване на служебен обмен на данни. Централизираният регистър се поддържа от един собственик и се вписват обстоятелства за един обект от множество първични администратори на данни. Ще бъде предвиден централен орган за разработване на база данни и информационна система за тяхното управление. Териториалните администрации ще имат задължение да вписват, актуализират и заличават данни в регистъра с оторизиран достъп. Концепцията очертава необходимостта от нормативни промени за централизиране на общинските регистри.
- ✓ Дигитализация. Целта е всички регистри да се поддържат само в цифров формат с публичен интерфейс за извличане на данни, освен тези, които представляват изключение, съгласно българското законодателство. Концепцията предвижда прекратяване на практиката да се създават отделни регистри, поддържани поотделно от общинските, областните и специализираните териториални администрации. Ако се идентифицира необходимост следва регистрите, които се поддържат във формат xls., doc., pdf. и на хартия да се дигитализират и да преминат към електронния регистър, който се поддържа от първичния администратор на данни. За това ще се използват възможностите на Информационната система за централизирано изграждане и поддържане на регистри, която ще създаде инструменти за мигриране (поетапно) към веб-базирани регистри, поддържани към момента с Microsoft Excel или на хартия. Предвижда се създаване на една инсталация, която ще обслужва неограничен брой регистри и в която всяка администрация ще може да настройва атрибутите и процесите на своя регистър в рамките на централната инсталация, която ще се намира на Държавния хибриден частен облак. Тази система също ще бъде регламентирана със закон.
- ✓ Функционално разделение. Това означава отделяне на процеса на вписване и промяна на обстоятелства от процеса по удостоверяване на същите, на дейности по водене на регистъра от дейности по вписване на данни в регистрите и др. Централизираният регистър се поддържа от един собственик и се вписват обстоятелства за един обект от множество първични администратори. Удостоверяването може да се извършва централизирано и децентрализирано.
- ✓ Унификация на структурата, формата на данните и технологичните процеси. Следва да се прилага единен модел на взаимодействие при вписване, промяна на удостоверяване на факти и обстоятелства от регистър, като се следват единни



изисквания към структурата, формата на данни и съдържанието им. Следва да се регламентира нова форма на служебен обмен – електронна заявка от гражданите и бизнеса и предоставяне на справочна и удостоверяваща информация от първичния администратор в съответствие с утвърдения модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги. Дефиницията за регистър следва да се уреди със закон и да се прекрати произволната употреба на синоними на регистри. Също е необходимо да се установят точни правила за обстоятелствата, които подлежат на вписване, които също трябва да бъдат уредени със закон.

- ✓ Контрол над собствени данни. Администрацията трябва да предоставя достъп до съхраняваните данни, които засягат физическите и юридическите лица. Също е длъжна да осигурява одитна следа към регистъра. Информационните системи трябва да предоставят също възможност на всяко физическо лице след идентификация, да получава информация кой и защо е имал достъп до личните му данни. Услугата трябва да е достъпна през уеб портал.
- ✓ Отворени данни. Това са данни, които не съдържат лични данни и не представляват класифицирана информация. Те следва да се публикуват в отворен формат в реално време. Очертана е необходимост от осигуряване на публично достъпна информация за всички регистри и предоставяните на базата на регистрите административни услуги. Понастоящем при лицензиране и регистрация, съгласно ЗАОРАКСД, се извършва вписване в публичен регистър, в който се вписват лицата с издадени, спрени, прекратени и отнети лицензи или регистрации. Независимо от това, че вече съществуват публични регистри при заявка на различни административни услуги, все още се изисква предоставяне на документи, удостоверяващи вписването. Ето защо се подчертава, че тази практика трябва да бъде преустановена, като се предвиди задължение за събиране на тази информация по служебен път. Всички администрации, които изискват данни, които вече са налични в публични регистри, трябва да променят съответната нормативна уредба така че да отпадне изискването за предоставяне на документи или данни, които вече са били публикувани.
- ✓ Технологична неутралност, отворен код и осигуряване на резервни копия на данни. Регистрите се изграждат на основата на отворен код. Данните се съхраняват в сигурно централизирано хранилище, което се намира извън инфраструктурата на всяка администрация.<sup>61</sup>

## I.2. Изводи

Постигането на заложените в националните стратегически документи цели до 2030 г. ще доведе до повишаване на качеството на всички електронни услуги, предоставяни както от централната, така и от териториалните администрации.

Предвидените мерки и действия в националните политики, стратегически планове, концепции за реформи, улесняващи прехода към цифрова трансформация на държавните, както и на териториалните администрации ще доведат до значителни ползи както за функционирането

<sup>61</sup> Концепция за регистрова реформа, Приложение 2 към Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България (2019-2025), с. 17



на самите администрации, така и за гражданите и бизнеса, които се ползват от тези услуги. От извършения дотук анализ можем да си направим следните изводи:

- Актуализираните национални стратегически документи поставят гражданите и бизнеса в центъра на административното обслужване. Ето защо администрациите би следвало да предприемат всякакви мерки за осигуряване на удобство за всички потребители при използването на електронните услуги. Удовлетворението на гражданите и организациите трябва да се превърне във водещ принцип на държавната и териториални и администрации. Публичният сектор трябва да възприеме подхода за служебно събиране на необходимите данни, информация и доказателства за бизнеса с цел избягване на административната тежест за гражданите и бизнеса чрез въвеждане на услуги от типа „Епизоди от живота или бизнеса“.
- Публичният сектор трябва да премине към изцяло модернизирано и автоматизирано електронно управление и обслужване на гражданите. Този необратим процес ще доведе до намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса, опростяване и рационализиране на работните процеси в администрацията, улесняване на служебния обмен на данни и информация и документооборота с цел минимизиране на рисковете от загуба/унищожаване на документи, подобряване на доверието на гражданите и организациите към публичните институции и др. От друга страна преминаването към изцяло автоматизирани услуги ще допринесе за намаляване на последиците от промените в климата и опазване на околната среда. Електронното общуване следва да се превърне в основен и предпочитан способ на взаимодействие на гражданите и бизнеса с администрацията;
- Централизирането и дигитализиране на публични регистри, които са поддържани от териториалните администрации очертава необходимостта от нормативни промени за централизиране на общинските регистри.
- Модернизирането на административните структури е важно условие за подпомагане на цифровия преход. Следва да се предвидят възможности за възстановяване на данни чрез осигуряване на непрекъсваемо електрозахранване; климатизация и поддържане на параметрите за качество на въздуха; сеизмична устойчивост; противопожарен контрол и физическа охрана; прекратяване на използването ненужни данни, които не отговарят на нормативните изисквания; поетапно мигриране на информационните системи и приложения към споделените ресурси на ЕУ; разработване и прилагане на единни подходи за изграждане на информационната инфраструктура; планиране на обновяването и развитието на информационната инфраструктура на АО на основата на нуждите за функционирането на администрациите и изискванията на електронното управление; централизация и автоматизация на процесите за придобиване и управление на софтуерни активи и много други;
- Внедряването на трансгранични услуги е важно условие за обслужване на гражданите, когато пътуват, учат, работят или извършват дейност в Европейския съюз;
- Очертава се необходимост от въвеждането на ясни правила и създаване на подходяща онлайн среда за административна отчетност и за осигуряване на прозрачност при предоставяне на електронни услуги;

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 29 от 129



- Следва да бъде преосмислена ефективността и ефикасността на електронните услуги, както и да се предвиди всеобхватна промяна на всички предоставяни услуги и работни процеси;
- Необходимо е да бъдат предприемат мерки за подобряване на защитата на данните, както и да се актуализират мерките за защита на правата на потребителите в онлайн среда. Важен приоритет за публичния сектор е постигане на високо ниво на мрежова и информационна сигурност (МИС).
- Повишаването на доверието на гражданите и бизнеса по отношение на ИКТ и електронната сигурност е важно условие за осигуряване на икономически растеж и просперитет. За повишаване на доверието в институциите са необходими допълнителни усилия за подобряване на достъпността и откритостта на публичния сектор и подобряване на прозрачността на е-управлението;
- Следва да бъдат положени усилия за подпомагане на цифровата свързаност в отдалечените и слабо населени райони. Създаването на безплатен публичен интернет достъп допълнително гарантира устойчивост на реализираните интервенции.
- Съблюдаването на стратегическата рамка и националните приоритети за електронно управление е задължително условие за националните и местни власти;
- Един от основните принципи на политиката за информационни ресурси е централизация на предоставяните услуги и тяхното децентрализирано управление и изграждане на единна точка за заявяване на ЕАУ.
- В България е важно да бъдат разгърнати мрежи с голям капацитет, които да гарантират, че за всички български граждани и институции ще бъде осигурена цифрова свързаност. Предвижда се реализацията на редица мерки, свързани с изграждане на комуникационни мрежи за подобрена и високоскоростна свързаност, внедряване на устройства, съоръжения, протоколи, данни и места за тяхното съхранение, свързване и споделяне на данни и осигуряване на покритие чрез широколентов достъп, както и подобряване на инфраструктурата чрез изграждане на 5G цифрови мрежи и др.
- Очертава се съществена необходимост от задълбочаване на компетенциите в областта на информационните и комуникационните технологии. Подобряването на технологичните знания и цифрови умения както на служителите в публичния сектор се превръщат в негов основен приоритет. Важно е да се подсигури високоскоростна и защитена опорна комуникационна свързаност и облачна среда за взаимодействие, като съществени фактори за предлагане на образователни услуги с високо качество, цифрово управление, дистанционна работа и управление, и мрежово взаимодействие между участниците в процесите на местното управление. Очертава се необходимост от организиране на специализирани курсове за обучение в областта на ИКТ за служителите в администрациите и за тези лица, които взимат участие в процесите на вземане на решения, разработване на програми за привличане на експерти по ИКТ.
- Подчертава се значимостта от професионално изграждане и управление на висококвалифицирани ИТ специалисти в държавната администрация, което следва да се превърне в основен приоритет на човешките ресурси.



- Очертава се необходимостта от хармонизиране на нормативната база в областта на ИР, чрез установяване на единни правила за развитие, поддържане и използване на ИКТ от всички участници в електронното управление. Следва да се предвидят мерки по хармонизиране на нормативната база, насочени към премахване на хартиеното взаимодействие между администрациите и повишаване на ефективността на административните процеси за предоставяне на административни услуги по електронен път, трансформиране на услуги в комплексно административно обслужване; разработване и внедряване на нови електронни административни услуги в зависимост от тяхната значимост; унифицирано използване на ИКТ на всички нива на държавното управление при отчитане на секторни специфики и др.<sup>62</sup>
- Участието на гражданите в демократичния процес на местно ниво се гарантира от правото им на достъп до ясна и пълна информация относно въпроси, засягащи личния им живот, както и от правото им за участие в основни решения от значение за бъдещето. Ето защо ролята на гражданските сдружения и групи като ключови партньори при осигуряването на култура на участие и техния принос в демократичното участие следва да бъде преосмислена.
- Очертава се необходимост от засилване и усъвършенстване на обществените обсъждания, които дават възможност на гражданите да участват непосредствено в процеса на взимане на решения, като отправят предложения за приемане на политики по различни теми, свързани с устойчивото развитие на местните общности. Важно е да се преосмисли въвеждане и изграждане на възможности за провеждане на електронни консултации от колективни органи на местната и централната власт. Референдумите, гражданските инициативи, общите събрания на населението, в които се гласуват решения трябва да се превърнат във възможност и практика за местната общност.
- Електронното дистанционно гласуване, както и възможността за провеждане на национални и местни електронни референдуми, са съвременна форма за осигуряване на демократично право на вот и лесен достъп на гражданите до участие на изборите и референдумите, опростяване на изборния процес и обработка на резултатите.
- Чрез засилване на контрола върху мрежовата и информационна сигурност ще се създадат условия за противодействие на различни преднамерени или непреднамерени заплахи и ще се гарантира сигурно съхранение на данните, които поддържат регистрите на електронното управление. гражданите и бизнеса ще получат повече

Представените национални политики, стратегии и програмни документи, както и направените изводи, представляват ценни насоки и ресурси, които местната общинска администрация в област Видин и други институции на местната власт, както и организации от гражданското общество и бизнеса, могат да използват за подкрепа на своя цифров преход и внедряване на цифрови услуги. Те предоставят информация за националните цели и приоритети в цифровата трансформация, както и за ресурсите и инструментите, които могат да бъдат мобилизирани за подкрепа на този процес на местно ниво. Тези документи също така могат да

<sup>62</sup> Държавна агенция „Електронно управление“. Единна политика за информационните ресурси на електронното управление на Република България. София, 2021 г., с. 7-8



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

служат като вдъхновение и модел за разработка на местни стратегии и програми за цифрово развитие, като помагат за адаптиране на националните насоки към конкретните нужди и предизвикателства на местната общност. Те могат да бъдат използвани като основа за сътрудничество между различните заинтересовани страни – местната администрация, бизнеса и гражданското общество, с цел съвместни усилия за постигане на цифров преход и подобряване на качеството на живот на местните жители.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 32 от 129





## ГЛАВА ВТОРА

### ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ НА МЕСТНАТА ОБЩНОСТ, СВЪРЗАНИ С ИЗГРАЖДАНЕТО НА ЦИФРОВО БЪДЕЩЕ НА МЕСТНО РАВНИЩЕ И УЛЕСНЯВАНЕ НА ПРЕХОДА КЪМ ЦИФРОВИЗАЦИЯ

Реализирането на целите на политиките, стратегиите, стратегическите и програмни документи, подробно представени в първата глава от настоящото изследване се планира да бъде подпомогнато от фондовете на Европейския съюз и от националния бюджет на Република България, както и по линия на Националния план за възстановяване и устойчивост. Финансиране може да се осигури и от програмите, които се управляват на централно ниво от Европейската комисия, както и чрез децентрализираните програми на ЕС, включително по линия на програмата Еразъм + за придобиване на ключови дигитални умения на представителите на държавната и териториални администрации.

В глава втора от настоящия анализ ще проучим именно тези възможности за финансиране на местната общност, съсредоточени около изграждането на цифровото бъдеще на местно равнище и подкрепата на прехода към цифровизация, подобряването на електронното управление и внедряването на иновативни електронни услуги в полза на гражданите и предприятията.

Представените програми за финансиране предоставят ценни възможности и ресурси, които могат да подпомогнат общините, гражданските организации, социално-икономическите партньори, неправителствените организации и бизнеса в тяхната цел към успешната цифровизация и предоставяне на цифрови услуги.

Програмите, които анализираме, предоставят различни възможности за финансиране на дейности на местните власти, структурите на гражданското общество и бизнеса, които могат да включат, но не се изчерпват с:

- ✓ *Обучение и развитие на човешки ресурси:* Програмите за финансиране предоставят средства за обучение и развитие на персонала, което е от съществено значение за придобиване на цифрови умения и компетенции. Това помага на местните общности и бизнеса да се адаптират към новите технологии и да ги използват ефективно.
- ✓ *Финансиране на иновации и изследвания:* Програмите за финансиране предоставят средства за изследвания и иновации в областта на цифровизацията. Това насърчава разработването на нови решения и технологии, които могат да бъдат използвани от общините и бизнеса за подобряване на услугите и процесите им.
- ✓ *Сътрудничество и партньорства:* Програмите насърчават сътрудничество между общините, гражданските организации, бизнеса и другите заинтересовани страни. Това сътрудничество е ключов фактор за успешната цифровизация, тъй като позволява обмен на знания и опит, както и съвместно разработване на цифрови решения и услуги.
- ✓ *Подкрепа за цифрови проекти и стартиращи компании:* Програмите предоставят финансиране и подкрепа за стартиращи компании и иновационни проекти, свързани с цифровизацията. Това насърчава предприемаческия дух и иновациите в областта на цифровите технологии.
- ✓ *Подобряване на процесите на взимане на решения:* Програмите могат да насърчат използването на цифрови инструменти и платформи за улесняване на взаимодействието между всички заинтересовани страни в процеса на взимане на решения. Това допринася за по-ефективно и прозрачно управление.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 33 от 129



- ✓ *Подкрепа за участие на гражданското общество:* Програмите могат да насърчат активното участие на гражданското общество в процеса на цифровизация и взимане на решения. Този ангажимент на гражданите е от съществено значение за успешната реализация на цифровите инициативи.

Предложените програми за финансиране представляват важен ресурс за общините, гражданските организации, социално-икономическите партньори, неправителствените организации и бизнеса, тъй като са насочени към подпомагане на техния цифров преход и предоставят възможност за създаване на модерни и иновативни цифрови решения и услуги, които да подобрят живота и икономическото развитие на местните общности.

## **II.1. Видове програми за финансиране на местната общност за улесняване на прехода към цифровизация**

### **II.1.1. Програма „Техническа помощ“ 2021-2027**

Програмата „Техническа помощ“ 2021-2027 г. допълва усилията на териториалните администрации в предоставянето на услуги с високо качество. Нейна основна цел е да допринесе за ефективното и координирано прилагане на политиката на сближаване с акцент върху укрепването на административния капацитет на националните органи, бенефициентите и партньорите по програмите на СП.<sup>63</sup>

Една част от мерките, предвидени по програма „Техническа помощ“ 2021-2027 целят укрепване на административния капацитет на органите, бенефициентите и партньорите. Това означава поддържане на високи нива на компетентност, мотивация (вкл. възнаграждение на служителите) и ангажираност, включително чрез организиране и участие в срещи, семинари, конференции на хоризонтално ниво, в събития, които са организирани от Европейската комисия и други институции на ЕС за обмен на опит и добри практики. Финансирането, което ще бъде предоставяно на общините, цели укрепване на техния капацитет за стратегическо планиране и активно участие в инициативи на ЕС като Хоризонт, Баухаус, развитие на градската среда и други, които пряко са свързани със смекчаване на последиците от изменението на климата и адаптиране към него, както и осигуряване на експертна подкрепа за общините за подготовка и изпълнение на проекти и изграждането на капацитет.

Предвижда се създаване на Академия за фондовете на Европейския съюз за осигуряване на възможност за повишаване на административния капацитет на служителите, както и на общините, като ключов бенефициент по програмата. Това действие ще се извърши чрез събиране и структуриране на информация за обучително съдържание чрез анализи, проучвания, обобщаване на данни, примери за добри практики и др. Предвижда се разработване на обучителни модули и осигуряване на лектори за съответните администрации, отговорни за ключови хоризонтални теми като режими на помощ, финансови инструменти, намаляване на броя и тежестта на нередностите, одит, аспекти на европейския зелен пакт, координация на средствата от фондовете на Европейския съюз, провеждане на обучения и последваща оценка в специализирана електронна среда и регулярен анализ на резултатите от проведените обучения.

Мерките са насочени и към повишаване на капацитета на организациите на гражданското общество и предвиждат тяхното активно участие в разработването, изпълнението и мониторинга

<sup>63</sup> Програма SFC2021, подкрепена от ЕФРР (цел „Инвестиции за работни места и растеж“), ЕСФ, Кохезионния фонд, ФСП и ЕФМДРА – член 21, параграф 3, с. 5



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

на програмите, както и в извършването на оценка на положителното въздействие на програмите върху устойчивостта спрямо изменението на климата.<sup>64</sup>

Програмата предвижда също така активно участие на социално-икономическите партньори (СИП) и организациите на гражданското общество (ОГО) в начина, по който средствата от фондовете от ЕС се планират, инвестират и мониторираат. Ще бъдат създадени нови инициативи за насърчаване на прозрачността, отчетността и постигнатите резултати чрез активното участие на СИП и ОГО, което се прави с цел осигуряване на по-доброто изпълнение на Споразумението за партньорство от една страна и създаване на по-силно чувство за собственост на резултатите от страна на гражданите. Очакват се съвместни действия (оценки, предложения, обучения, мониторинг) по изпълнение на политики, като акцент е поставен върху дигитализацията и зеления преход.

Програма „Техническа помощ“ ще насърчи активното използване на отворени данни за изпълнението на програмите от организациите на гражданското общество и социално-икономическите партньори. Финансиране ще бъде предоставяно за разпространение на резултати от извършените анализи; кампании, насочени към популяризиране на ефекта от подкрепата на еврофондовете, като акцент ще бъде поставян върху тези мерки, свързани с изменението на климата. Подкрепа ще бъде оказвана за създаването на проактивни граждански общности, които да противодействат на разпространението на фалшиви новини, езика на омразата, разпадането на ценности и проявите на агресия.

Финансиране ще бъде предоставяно за повишаване на прозрачността на резултатите от действията, предприети по сигнали и установени нарушения със средства от фондовете на ЕС и популяризиране на възможностите за подкрепа чрез финансовите инструменти на Европейския съюз. Финансовата помощ ще бъде насочена и към развитие на мрежата от 27 ОИЦ.<sup>65</sup>

Процедурите за подбор на проектни предложения се обявяват в Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България 2020 (ИСУН 2020) на следния адрес: <https://eumis2020.government.bg/bg/s/Default/Index>.

Повече информация за програмата може да бъде намерена на сайта на единния информационен портал на европейските структурни и инвестиционни фондове: <https://www.eufunds.bg>.

### II.1.2. Програма „Образование“ 2021-2027.

Финансирането на усилията на териториалните администрации в прекосяване им към цифровизация може да бъде допълнено чрез програмата „Образование“ 2021-2027 г.

Програмата е един от основните инструменти за реализиране на приоритет № 1 „Образование и умения“ на Националната програма за развитие България 2030.<sup>66</sup>

Цел ESO 4.5 е насочена към подобряване на качеството, приобщаващия характер, ефективността и съответствието на системите за образование и обучение с нуждите на пазара на труда, включително чрез валидиране на неформалното и информалното учене. Системите за образование и обучение следва да допринасят за придобиване на ключови компетенции, включително предприемачески и цифрови умения. За постигането на тази цел ще бъдат финансирани редица мерки за придобиване на основни цифрови умения и насърчаване на приобщаването в сферата на образованието и обучението и на участието в обучение на възрастни

<sup>64</sup> Пак там, с. 20

<sup>65</sup> Пак там, с. 21

<sup>66</sup> Програма SFC2021, подкрепена от ЕФРР (цел „Инвестиции за работни места и растеж“), ЕСФ+, Кохезионния фонд, ФСП и ЕФМДРА – член 21, параграф 3, с. 8



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

и хора в неравностойно положение; подобряване на достъпа до работа от разстояние и насърчаване на равния достъп до образование и др.<sup>67</sup>

Цел ESO 4.7 на програмата е насочена към насърчаване на ученето през целия живот, по-специално към създаване на гъвкави възможности за повишаване на квалификацията и за преквалификация за всички, като се вземат предвид предприемаческите и цифровите умения, както и по-доброто предвиждане на промените и изискванията за нови умения в зависимост от нуждите на пазара, улесняването на преходите в професионалното развитие и насърчаване на професионалната мобилност. По тази цел също се подкрепят мерки за повишаване на цифровите умения, подобряване на достъпа до работа от разстояние и насърчаване на равния достъп до образование.<sup>68</sup>

Процедурите за подбор на проектни предложения се обявяват в Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България 2020 (ИСУН 2020) на следния адрес: <https://eumis2020.government.bg/bg/s/Default/Index>.

Повече информация за програмата може да бъде намерена на сайта на единния информационен портал на европейските структурни и инвестиционни фондове: <https://www.eufunds.bg>.

### **II.1.3. Програма за развитие на човешките ресурси 2021-2027 г.**

Програмата за развитие на човешките ресурси, която ще се реализира в програмния период 2021-2027 има допълваща роля в усилията за изграждане на благоприятна цифрова среда. Програмата ще оказва подкрепа за развитие на цифрови умения и програми за учене през целия живот, както и обучения за придобиване на основни цифрови умения за ползване на социални услуги и установени местни потребности.<sup>69</sup> Подробности относно естеството на участието на тези целеви групи в проекти и допустимите дейности ще бъдат посочени в отворените процедури на програмата.

Процедурите за подбор на проектни предложения се обявяват в Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България 2020 (ИСУН 2020) на следния адрес: <https://eumis2020.government.bg/bg/s/Default/Index>.

Подробности за ПРЧР 2021-2027 г. са публикувани на: [esf.bg](http://esf.bg) и [eufunds.bg](http://eufunds.bg).

### **II.1.4. Програма „Научни изследвания, иновации и дигитализация за интелигентна трансформация“**

Програмата „Научни изследвания, иновации и дигитализация за интелигентна трансформация“ се осъществява в периода 2021-2027 г. Програмата е един от инструментите за подпомагане на навлизането на дигиталните технологии в публичния сектор. Целта е да се достигне средното ниво на ЕС към края на програмния период.<sup>70</sup> Мерките, които са предвидени в програмата са организирани в два основни приоритета: 1) Устойчиво развитие на българската научно-изследователска и иновационна екосистема и 2) Цифрова трансформация на публичния сектор.

Приоритет 2 „Цифрова трансформация на публичния сектор“ подкрепя инвестиции в областта на дигиталната трансформация на публичния сектор и данните в него. Инвестициите са

<sup>67</sup> Пак там, с. 19

<sup>68</sup> Пак там, с. 21-22

<sup>69</sup> Виж повече на: <https://esf.bg/download/programa-razvitie-na-choveshkite-resursi-2021-2027/>, последно посетен на 12.12.2022 г.

<sup>70</sup> Образец за програмите, подкрепяни от ЕФРР (цел „Инвестиции за работни места и растеж“), ЕСФ+, Кохезионния фонд, ФСП и ЕФМДРА – член 21, параграф 3. Приложение V, с. 2.



насочени в две направления – 1) осигуряване на условия за преход към управление и икономика, които са основани на данни и 2) обезпечаване на високо ниво на киберсигурност. Основните дейности, които ще бъдат финансирани, са насочени към развитие на ключовите елементи от екосистемата на дигиталното общество, включително сигурност и защитеност и изграждане на взаимовръзки между тях. Следва да се осигури висок растеж и предоставяне на качествени цифрови публични услуги и продукти.<sup>71</sup> Усвояването на ползите от цифровизацията за гражданите, дружествата, изследователските организации и публичните органи е основната специфична цел на приоритета.

Преминаването към управление, което се базира на данни, е определено в Програмата като ново ниво в развитието на електронното управление. Ето защо интервенциите, които са заложили в рамките на този приоритет, имат за цел да се подпомогне дигиталната трансформация на публичния сектор, в чиято основа са данните, събирани и създавани в него и тяхното повторно използване от гражданите и организациите. Потребителят на цифрови публични услуги и продукти е поставен в центъра на новата екосистема на дигиталното общество. Целта е да се реализират проактивни цифрови услуги в публичния сектор, които са породени от нуждата на отделния гражданин, организациите и бизнеса. В тази връзка в програмата се очертават няколко приоритетни направления:

*Приоритетно направление 1 – данните като ключов капитал на обществото.* По линия на това направление ще бъдат финансирани действия свързани със създаването на нови и надграждането на съществуващи условия за създаване, събиране, съхранение, обработка и разпространение на достъпни и качествени данни с цел тяхното повторно използване от всички заинтересовани страни. Интервенциите, които са предвидени следва да доведат до създаването на възможности за приоритизиране на цифровите услуги, съобразно нуждите на гражданите и бизнеса и други. Следва да се надгради начинът на управление, събиране и използване на данните в публичния сектор, като на преден план се поставят интересите и нуждите на отделния потребител (граждани, организации, НПО, бизнес, администрация). Очаква се културата за споделяне на данни да се повиши, както и информираността на обществото за ползване на цифрови публични услуги, които са базирани на данни.

Предвидените интервенции за реализиране на новия подход за цифрова трансформация са:

- ✓ Създаване на рамка за управление на данни и изграждане на оперативно съвместими пространства за данни
- ✓ Изграждане на платформа за интелигентно управление, базирано на данни;
- ✓ Развитие на инструментариум за обработка на данни и технологични инструменти за обезличаване на чувствителни данни;
- ✓ Развитие на капацитета на компетентните органи (в т.ч. най-съвременни техники и методи, обучения, оборудване, правна регламентация), насърчаване на споделянето и алтруизма на данни;
- ✓ Развитие на трансгранични услуги за използване и споделяне на данни и интеграция с облачни инфраструктури на европейско ниво;
- ✓ Провеждане на мащабни кампании, реализиране на различни събития и инициативи за развитие на специфични дигитални умения за създаване и

<sup>71</sup> Пак там, с. 37.



използване на цифрови услуги и продукти, споделяне на данни и популяризиране на възможностите и потенциала за използване и повторно използване на публичните данни за създаване на иновации и допълнителна стойност за икономиката и обществото.<sup>72</sup>

#### *Приоритетно направление 2 – киберсигурност.*

Това направление е свързано с осигуряване на сигурност и непрекъсваемост на ИКТ ресурсите и системите в публичния сектор. Надеждността на предоставяните услуги е свързана с повишаване на доверието на потребителите и поради тази причина, сигурността следва да се разглежда като важен елемент на цифровата трансформация и предпоставка за нейния успех. Ето защо интервенциите ще бъдат насочени към защитата на споделените ресурси на електронното управление и на информацията. Следва да бъдат въведени техники и технологии за сигурност и защита, което да минимизира съществуващите рискове за пробив на дигиталното пространство и нарушаване на нормалното функциониране на информационните ресурси на електронното управление; временно блокиране на обслужването на гражданите; компрометиране на услуги, данни и информационни системи; подмяна и кражба на лични данни и чувствителна информация.

Предвидените интервенции по това направление са:

*Действие #CS1:* Изграждане на среда за сътрудничество за насърчаване на доверието и взаимодействието между партньорите в областта на киберсигурността на национално ниво;

*Действие #CS2:* Укрепване на капацитета на Национални компетентни органи и секторните екипи за реагиране при инциденти с компютърната сигурност към тях;

*Действие #CS3:* Изграждане на киберсигурна среда за уязвими обществени и бизнес организации посредством централизиран мониторинг и защита.

*Действие #CS4:* Изграждане на система за киберзащита на споделените информационни ресурси.<sup>73</sup>

Повече информация за програмата може да бъде намерена на:  
<https://www.mig.government.bg/programa-nauchni-izsledvaniya-inovaczii-i-digitalizacziiya-za-intelligentna-transformaczia/>.

#### **II.1.5. Програма „Цифрова Европа“**

Подкрепата за дигитална трансформация на публичния сектор може да бъде допълнена с финансиране по линия на програмата „Цифрова Европа“.

Програма „Цифрова Европа“ (Digital Europe) е със срок на действие 2021 – 2027 г. Определеният бюджет за нейното изпълнение е в размер на 7 588 млрд. евро и ще се изразходва посредством четири независими двугодишни работни програми по специфичните ѝ цели, които съдържат процедурите за съответния период. Първата работна програма обхваща процедурите в областта на данните, ИИ, облачни инфраструктура и услуги, квантова комуникационна инфраструктура, специализирани цифрови умения и внедряване на дейности за най-доброто използване на тези технологии. Останалите три работни програми са посветени на следните области на интервенция: 1) Високопроизводителни изчисления; 2) Мрежа от европейски

<sup>72</sup> Пак там, с. 75-79.

<sup>73</sup> Пак там, с. 80-82.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

центрове за цифрови иновации (под пряко управление от Европейска комисия); 3) Дейности в областта на киберсигурността.

Програмата е част от всеобхватния отговор на Комисията на предизвикателството на цифровата трансформация. Тя цели подкрепа и ускоряване на цифровата трансформация на европейските, респективно национални икономики и общество. Програмата е насочена към укрепване и насърчаване на цифровия капацитет на Европа в ключови области от обществен интерес и към насърчаване на цифровата трансформация, разпространението и развитието на цифровите технологии в частния и публичния сектори. „Цифрова Европа“ ще съсредоточи финансови усилия в ключовите сфери на дигитализацията, а именно изкуствен интелект (ИИ), киберсигурност, модерни изчислителни системи (advanced computing), инфраструктура на данните, управление и обработка, внедряване на тези технологии и тяхното най-добро използване за критични сектори като енергетиката, изменение на климата и околна среда, производствена индустрия, селско стопанство и здравеопазване.

Програмата ще се съсредоточи върху области, в които нито една държава членка не може самостоятелно да осигури нивото, необходимо за успеха в областта на цифровите технологии. Акцент се поставя върху областите, в които публичните разходи оказват най-силно въздействие, най-вече върху подобряването на ефективността и качеството на услугите в области от обществен интерес като здравеопазването, правосъдието, защитата на потребителите и публичните администрации, както и върху подпомагането на малките и средните предприятия (МСП) да се адаптират към промените в цифровите технологии.

Програмата ще разгледа също така добавената стойност на съчетаването на цифровите технологии с други базови технологии с цел извличане на максимална полза от цифровизацията.

По-специално, програмата ще се стреми към:

✓ Изграждане и укрепване на капацитета на ЕС за високопроизводителни изчислителни технологии (ВИТ) и обработка на данни, и осигуряване на тяхното широко използване както в области от обществен интерес, като например здравеопазването, околната среда и сигурността, така и от промишлеността, по-специално МСП.

✓ Изграждане и укрепване на основния капацитет за изкуствен интелект (ИИ) като източници на данни и библиотеки на алгоритми за ИИ и осигуряване на достъп до тях за всички предприятия и публични администрации, както и укрепване и насърчаване на връзките между съществуващите съоръжения за изпитване и експериментирание в областта на ИИ в държавите членки.

✓ Гарантиране на това, че съществуният капацитет, необходим за подсигуряване на цифровата икономика, обществото и демокрацията в ЕС е наличен и достъпен за публичния сектор и предприятията, както и подобряване на конкурентоспособността на промишлеността на ЕС в областта на киберсигурността.

✓ Гарантиране на това, че настоящата и бъдещата работна сила може лесно да придобие задълбочени цифрови умения, по-специално в областта на високопроизводителните изчислителни технологии, ИИ и киберсигурността, като се предоставят на студентите, висшестите и работещите средствата за придобиване и развиване на тези умения, независимо от това къде се намират.

✓ Разширяване на най-доброто използване на цифровия капацитет, по-специално на високопроизводителните изчислителни технологии, ИИ и киберсигурността, във всички сектори на икономиката, в области от обществен интерес, включително внедряването на оперативна

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 39 от 129



съвместими решения в области от обществен интерес и улесняване на достъпа до технологии и ноу-хау за всички предприятия, особено МСП.<sup>74</sup>

Горепосочените приоритетни области са обвързани с пет взаимосвързани специфични цели, както следва:

- ✓ *Специфична цел 1: Високопроизводителни изчислителни технологии.*
- ✓ *Специфична цел 2: Изкуствен интелект.*
- ✓ *Специфична цел 3: Киберсигурност и доверие.*
- ✓ *Специфична цел 4: Задълбочени цифрови умения.*
- ✓ *Специфична цел 5: Внедряване и използване по най-добрия начин на цифровия капацитет и оперативна съвместимост.*

Изпълнението на тези специфични цели ще се подпомага от мерки, разпределени в пет основни ключови области за финансиране:

- ✓ *Суперкомпютри.*

По това направление на Програмата ще се предоставя финансова подкрепа за внедряването и експлоатацията на интегрирана, ориентирана към търсенето (demand-oriented) и базирана на приложения (application-driven) инфраструктура за данни и високопроизводителни ексафлопс<sup>75</sup> изчисления, която да е лесно достъпна за потребителите от публичния и частния сектор, по-специално МСП, независимо в коя държава членка се намират, както и да е лесно достъпна за научноизследователски цели. Дейностите по това направление ще се изпълняват от Съвместно предприятие за европейски високопроизводителни изчислителни технологии, създадено с Регламент (ЕС) 2018/1488.

- ✓ *Изкуствен интелект*

По това направление на програмата ще се предоставя финансова подкрепа за изграждане и укрепване на основния капацитет за изкуствен интелект; за изграждането и поддържането на качествени източници на данни и съответните механизми за обмена им; за хранилища с алгоритми; за укрепването и свързването в мрежа на съоръженията за изпитване и експериментиране с ИИ в държавите членки; за разработването и укрепването на системите за търговско приложение и производство; за разработването на иновативни бизнес модели и съкращаването на сроковете, необходими за преминаване от иновация към търговска експлоатация; както и за развитието на решения, основани на ИИ, в области от обществен интерес и в обществото.

Възможности за изпълнение на дейности по това направление ще имат МСП и стартиращи предприятия, представители на гражданското общество, организациите с нестопанска цел, научноизследователските институции, университетите и публичните администрации с цел извличане на максимални ползи за европейското общество и икономика от използването на изкуствен интелект.

- ✓ *Киберсигурност*

По това направление на програмата ще се предоставя финансова подкрепа за създаване, придобиване и внедряване на съвременно оборудване и ефективни технологични решения за киберсигурност; за инструменти и инфраструктури за данни; за споделяне и интегриране на най-добрите практики между държавите членки в сферата на киберсигурността; за подобряване на устойчивостта срещу кибератаки; за повишаване на осведомеността относно рисковете и

<sup>74</sup> Регламент (ЕС) 2021/694 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. за създаване на програмата „Цифрова Европа“ и за отмяна на Решение (ЕС) 2015/2240.

<sup>75</sup> Способност за извършване на 1018 (десет на степен 18) изчислителни операции в секунда





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

заплахите и на знанията за процесите в областта на киберсигурността; за подпомагане на публичните и частните организации за постигане на основни равнища на киберсигурност, например чрез въвеждане на криптиране от край до край на данни и софтуерни актуализации, и др.

Подкрепата ще се предоставя основно за публични органи и МСП с цел подобряване на киберсигурността във всички сектори на европейската икономика. Действията по тази специфична цел, включително в качеството им на финансиращи организации, ще се изпълняват от Европейския център за промишлени, технологични и изследователски експертни познания в областта на киберсигурността и Мрежата от национални координационни центрове в съответствие с Регламента за център за експертни познания в областта на киберсигурността.

✓ *Задълбочени цифрови умения*

По това направление на програмата ще се предоставя финансова подкрепа за създаване и развитие на задълбочени цифрови умения в областта на високопроизводителните изчислителни технологии, компютърните услуги „в облак“, анализа на големи данни, киберсигурността, технологиите на разпределения регистър (например блок-верига (block chain)), квантовите технологии, роботиката и ИИ. Ще могат да се реализират висококачествени дългосрочни обучения и курсове, включително дуално обучение, за студенти и за заети лица; висококачествени краткосрочни обучения и курсове за заети лица в МСП и в публичния сектор; висококачествени обучения на работното място и чрез работни практики за заети лица в МСП и в публичния сектор, както и за студенти, включително чрез стажове.

Бюджетът по това направление възлиза на 580 млн. евро.

✓ *Осигуряване на широкото използване на цифровите технологии в икономиката и обществото.*

По това направление на програмата ще се предоставя финансова подкрепа за подпомагане на публичния сектор в областите от обществен интерес, като здравеопазване, социални грижи, образование, съдебна система, митници, транспорт, мобилност, енергетика, околна среда, културния и творческия сектор, както и за предприятия, действащи в тези области, за осигуряване на достъп до и за внедряване на съвременни, оперативно съвместими цифрови технологии, като например ВИТ, ИИ, облачни технологии, квантови изчислителни технологии, ефективни решения в областта на киберсигурността; за оперативно съвместими съвременни инфраструктури за цифрови услуги; за разработване, актуализиране и използване на решения с отворен код от публични администрации, предприятия и граждани; за изпитване и пилотно внедряване на цифрови технологии и увеличаване на тяхното използване от организации в публичния сектор и от МСП и стартиращи компании; за проектиране, изпитване, създаване, както и внедряване и поддръжка на оперативно съвместими цифрови решения, включително решения за цифрово управление, за обществени услуги и решения за повторно използване на данни, насочени към насърчаване на иновациите.

Възможности за подпомагане по това направление ще има както за публични органи, така и за представители на частния сектор, основно МСП и стартиращи компании.

*Кандидатстване*

На този етап, всяка година по програмата се предвиждат по три сесии с процедури за кандидатстване.

Информация за възможности за подаване на проектни предложения, резултати от оценки на проектни предложения и за финансираните проекти може да се намери в Портала на ЕС за

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 41 от 129



финансиране и търгове <sup>76</sup>. Порталът предоставя информация за актуалните покани за предложения, които предстоят или вече са отворени. Към всяка покана има собствени документи, образци за кандидатстване, насоки и др., свързани с определено направление, за което се осигурява финансиране. Порталът дава по-точна информация по някои от въпросите, които Европейската комисия би искала да разгледате в предложението.

#### *Допустими кандидати*

От гледна точка на географския обхват, по програмата „Цифрова Европа“ допустимите кандидати, бенефициери и изпълнители следва да са установени в държавите-членки на Европейския съюз, членки на Европейската асоциация за свободна търговия, членки на Европейското икономическо пространство, присъединяващи се държави, държави кандидатки и държави потенциални кандидатки, държави, в рамките на Европейската политика за съседство.

От гледна точка на статут, по програмата имат право да кандидатстват публични органи и организации, големи, средни и малки предприятия, както и неправителствени организации.

#### *Финансови условия*

Всички инвестиционни дейности, предвидени в програмата, изискват съфинансиране от страна на бенефициерите, без значение на техния статут.

Такова съфинансиране може да бъде осигурено по линия на Механизма за свързване на Европа, Механизма за възстановяване и устойчивост, InvestEU, ЕСИФ или програмата „Хоризонт Европа“, както и със собствени средства на бенефициерите.

Размерът на съфинансирането по програмата е между 50% и 75% и се основава на действително направените разходи.

Относно дейности, свързани с техническа помощ и изграждане на капацитет, безвъзмездната финансова помощ покрива 100% от допустимите разходи.

Освен това, отпуснатите безвъзмездни средства не трябва да реализират печалба (т.е. излишък от приходи + безвъзмездна помощ от ЕС над разходите). Всяко предложено от кандидата действие може да получи еднократно безвъзмездна помощ от бюджета на ЕС.

Средствата по Програмата могат да бъдат предоставени за действие, което вече е започнало преди датата на подаване на проектното предложение, но след 1-ви януари 2021 г., ако заявителят може да обоснове необходимостта от започване на действието преди подписването на споразумението за предоставяне на безвъзмездни средства.

### **II.1.6. Програма „Еразъм +“**

За постигане на амбициозните цели на цифровия преход е възможно да се привлече европейско финансиране и по линия на програмата „Еразъм +“. „Еразъм+“ е една от най-популярните програми на Европейския съюз. Създадена с цел да насърчава образователната мобилност и ученето през целия живот вече повече от 30 години „Еразъм +“ отваря врати за милиони европейски граждани, като им предоставя множество възможности за участие в международни обмени, за усъвършенстване и придобиване на нови умения, за учене, работа или стаж в чужбина. Чрез своите разнообразни действия в сферата на образованието, обучението и спорта, насочени към всички възрасти, програмата вече доказва своя принос в областта на културното и социално сближаване, създаде десетки работни места и ще продължи да го прави в следващите години и да насърчава ученето през целия живот, иновациите, да спомага за

<sup>76</sup> Вж. по-подробно на <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/projects-results;programCode=DIGITAL>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

укрепване на европейската идентичност, активното гражданство и зачитането на културното многообразие.

*Цифровата трансформация* е водещ приоритет по програма Еразъм + за периода 2021-2027 г. „Еразъм+“ подпомага действия, насочени към подобряване на цифровите умения, като акцент се поставя не само върху насърчаване не само на основни, но и на вече развити дигитални умения. Тези умения са от огромно значение за пълноценното електронно управление на областните и общински администрации и повсеместната интеграция на иновативни и високотехнологични цифрови услуги в териториалните администрации в област Видин.

В периода 2021-2027 г. програмата е отворена също така и за представители на местните власти. Условието за допустимост на кандидатите и на дейностите, които се финансират, допустимите партньорства и участващите държави са подробно представени в *Ръководството на „Еразъм +“*.<sup>77</sup>

### II.1.7. Програма „Хоризонт Европа“

Навлизането на дигиталните технологии в местните власти и внедряването на качествени и иновативни дигитални услуги може да се подпомогне чрез привличане на европейско финансиране по линия на рамковата програма „Хоризонт Европа“. Това може да бъде постигнато чрез обединение на широк кръг заинтересовани страни и създаване на партньорства с европейски организации за изпълнение на иновативни технологични решения, подпомагащи цифровия преход. „Хоризонт Европа“, наследникът на „Хоризонт 2020“, е основен инструмент за финансиране на научните изследвания и иновациите. В периода 2021-2027 г. програмата осигурява финансиране на научноизследователски проекти в множество области, подкрепящи цифровизацията. Финансирането насърчава също така международното сътрудничество между изследователски екипи от различни държави и дисциплинарни области, което е от изключително значение за реализирането на иновативни открития в множество научни области. Подходящи възможности се откриват по линия на стълб 2 на програмата: „Глобални предизвикателства и конкурентоспособност на промишлеността в Европа“, който е създаден посредством клъстери от научноизследователски и иновационни дейности. Целта му е да постигне максимална интеграция на различните тематични области на тези клъстери, като същевременно осигури високо и устойчиво равнище на въздействие на ЕС спрямо изразходваните ресурси.

Финансирането по програма „Хоризонт Европа“ е безвъзмездно, но се предоставя също и под формата на награди, обществени поръчки и финансови инструменти в рамките на операции за смесено финансиране, а също и под формата на капиталова подкрепа по линия на инструмента „Ускорител“<sup>78</sup>.

Дейностите по програма „Хоризонт Европа“ се изпълняват главно чрез отворени конкурсни покани за представяне на предложения. Съдържанието на поканите за представяне на предложения за всички действия се включва в годишна работна програма, която покрива по-голямата част от наличната подкрепа. Покани за представяне на предложения не се изискват при координационни и спомагателни действия или действия по съфинансиране на програми.

Работните програми<sup>79</sup> определят възможности за финансиране по „Хоризонт Европа“. В работната програма на всяко действие се уточнява прилагането на критериите за отпускане на

<sup>77</sup> Вж. по-подробно на <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/bg/node/2699>

<sup>78</sup> Вж. по-подробно на [https://eic.ec.europa.eu/eic-funding-opportunities/eic-accelerator\\_en](https://eic.ec.europa.eu/eic-funding-opportunities/eic-accelerator_en).

<sup>79</sup> Вж. повече за работните програми на „Хоризонт Европа“ на <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/how-to-participate/reference-documents>.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

безвъзмездни средства, включително допустимост, прагове и др., като се вземат предвид целите на поканата за представяне на предложения.

Всички отворени и предстоящи покани са достъпни на Портала на ЕС за финансиране и обществени поръчки<sup>80</sup>.

Допълнителна информация относно поканите и начините за подаване на проекти по програма „Хоризонт Европа“ може да бъде получена чрез Българския портал за участие в програмата<sup>81</sup>.

Подадените предложения се оценяват от комисия за оценка, която се състои от независими външни експерти. Процесът на оценяване е разработен така, че да се избягва конфликт на интереси и предубеждения. За всяко подадено проектно предложение се гарантира прозрачност на критериите и на метода за оценка.

Предложенията се оценяват въз основа на три основни критерия за отпускане на безвъзмездни средства: 1) високи постижения; 2) въздействие на резултатите; 3) качество и ефикасност на изпълнението.

Кандидатите получават информация на всички етапи от процедурата по оценяване, а ако предложението е отхвърлено, относно причините за отхвърляне.

Информирането на всички заявители за резултатите от оценката на техните заявления е с максимален срок от пет месеца, считано от крайната дата за подаване на пълните предложения.

Ако даден бенефициент не изпълни задълженията си по техническото осъществяване на действието, останалите бенефициери, участващи в консорциума, са длъжни да изпълнят тези задължения без допълнително финансиране от Съюза, освен ако изрично са освободени от това задължение. Финансовата отговорност на всеки бенефициент е ограничена до неговия собствен дълг, като се спазват разпоредбите относно механизма.

За всички дейности, които се финансират по дадено действие, се прилага единен процент на финансиране. Максималният процент за отделно действие се определя *в работната програма*.

Бенефициентите притежават създадените от тях резултати. Те имат също така право да прехвърлят собствеността върху своите резултати.

### **Ц.1.8. Програми за трансгранично сътрудничество (ИНТЕРРЕГ А).**

Трансграничното сътрудничество ИНТЕРРЕГ, известно като ИНТЕРРЕГ А, подкрепя сътрудничеството между региони по NUTS III от поне две различни държави-членки, разположени директно на границите или в съседство с тях. Изпълнението на тези програми е от огромно значение не само за внедряването на услуги с високотехнологична интензивност, но и за улесняване на цифровия преход на местно и регионално равнище. Програмите, които са приложими за регионите, които са обект на настоящия анализ са програмата за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ-ИПП България-Сърбия 2021-2027 и Програма за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ Румъния-България 2021-2027.

#### **✓ Програма ИНТЕРРЕГ-ИПП България-Сърбия 2021-2027<sup>82</sup>**

Програма INTERREG IPA България-Сърбия<sup>83</sup> ще бъде изпълнявана през периода 2021-2027 г. Тя обхваща шест области от страна на България – Видин, Монтана, Враца, София-област, Перник и Кюстендил и седем окръга от Република Сърбия - Борски, Зайчарски. Нишавски,

<sup>80</sup> Вж. по-подробно на <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders>

<sup>81</sup> <https://horizoneu.mon.bg/>

<sup>82</sup> Резюме на работен проект на Програмата за трансгранично сътрудничество. Интеррег-ИПП България-Сърбия 2021-2027 (Версия от 2 февруари 2022г.), <https://www.strategy.bg>.

<sup>83</sup> Вж. по-подробно на <http://www.ipacbc-bgrs.eu/bg>.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Топлички, Пиротски, Ябланички и Пчински. Съгласно работния документ на програмата, общият бюджет за периода 2021-2027 г. възлиза на 38 116 398 евро.

Работният документ на програмата ИНТЕРРЕГ-ИПП България-Сърбия за периода 2021-2027 г. подчертава необходимостта от намаляване на неравенствата, от засилване на солидарността при насърчаване на сближаването и съвместни усилия за привличане на инвестиции. През този период мерките на програмата ще бъдат насочени към насърчаване на иновативна и интелигентна икономическа трансформация, регионалната свързаност на ИКТ и др.

Приоритет № 2 „Интегрирано развитие на граничния регион“ на програмата цели засилване на растежа във всичките му аспекти, чрез разширяване и подобряване на предоставяните услуги от общ интерес в подкрепа на социалния и икономически растеж. Ще се подкрепя разработването на решения, отговарящи на съвременните нужди чрез интегриране на нови технологии за по-бързо предоставяне на услуги и разнообразяване на начините за организиране на услуги от общ интерес. Финансирането по този приоритет е предназначено за гражданското общество; местни/регионални органи, регионални структури на централни публични органи; неправителствени организации; научноизследователска и развойна дейност, академични институции и институции за обучение; социални институции; малки и средни предприятия и техните професионални организации.<sup>84</sup>

#### ✓ Програма за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ VI-A Румъния – България<sup>85</sup>

Програмата за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ VI-A обхваща седем окръга от южната част на Румъния (Мехединци, Долж, Олт, Телеорман, Гюргево, Кълъраш и Констанца) и осем области в северната част на България (Видин, Враца, Монтана, Велико Търново, Плевен, Русе, Добрич и Силистра).

За новия програмен период програмата е ориентирана към постигането на две от целите на политиката на сближаване, а по-специално:

ЦП 2: *По-зелена, нисковъглеродна и устойчива Европа* с икономика в преход към нулеви нетни въглеродни емисии, чрез насърчаване на чист и справедлив енергиен преход, зелени и сини инвестиции, кръгова икономика, смекчаване на последиците от изменението на климата и приспособяване към него, превенция и управление на риска и устойчива градска мобилност;

ЦП 3: *По-добре свързана Европа*, чрез подобряване на мобилността

ЦП 4: *По-социална и по-приобщаваща Европа*, чрез реализиране на Европейския стълб на социалните права;

ЦП 5: *Европа по-близо до гражданите*, чрез насърчаване на устойчивото и интегрирано развитие на всички видове територии и местни инициативи.

Програмата е организирана около четири основни приоритета, които ще се изпълняват през новия програмен период, като фокусът на действията, предвидени по приоритет № 3 „Образован регион“ е върху дигитализацията и изучаването на езици, чрез предоставяне на инвестиции, подкрепящи инфраструктурата и образователни съоръжения и инструменти (напр. компютри, оборудване за видеоконференции/дистанционно обучение, VR обучение и др.). Ще се финансира също така мерки за развиване на високотехнологични умения и компетенции.<sup>86</sup>

### II.1.9. Програми за трансгранично сътрудничество (Interreg B)

<sup>84</sup> Виж по-подробно на: 2020+ | Програма за трансгранично сътрудничество Interreg-ИПП България-Сърбия 2014 — 2020 г. (ipracbc-bgrs.eu), последно посетен на 6.12.2022 г.

<sup>85</sup> Вж. по-подробно на <https://interregviarobg.eu>.

<sup>86</sup> Виж по-подробно на: Interreg VI A RO-BG - Home (interregviarobg.eu), последно посетен на 30 ноември 2022 г.



Важна роля за привличане на европейско финансиране за улесняване на прехода към цифровизация имат програмите за транснационално сътрудничество, известни още като Interreg В.

Транснационалното сътрудничество включва региони от няколко страни от ЕС, образуващи по-големи области. То има за цел да насърчи по-доброто сътрудничество и регионалното развитие в рамките на Съюза чрез съвместен подход за справяне с общи проблеми. Interreg В подкрепя широк спектър от инвестиции в проекти, свързани с иновации, околна среда, достъпност, телекомуникации, градско развитие и т.н. Транснационалните програми добавят важно европейско измерение на регионите, което представлява координиран стратегически отговор за осигуряване на устойчиво регионално развитие.

#### ✓ Програма Интеррег МЕД 2021-2027

Програмата Интеррег Евро-МЕД е програма за европейско териториално сътрудничество на транснационално ниво. Нейната цел се съдържа както в думата „сътрудничество“, така и в трите прилагателни, които я определят по регламент: териториална, европейска, транснационална.

През периода 2021-2027 г. България и Северна Македония и три испански региона са включени в териториалния обхват на програмата. Общият брой на партньорските страни за новия програмен период е 14 (10 страни от ЕС и 4 IPA държави), включващи общо 69 региона.<sup>87</sup>

В периода 2021-2027 г. програмата е организирана около три основни приоритета, като принос за постигането на дигитално управление на публичния сектор на регионално ниво може да има *приоритет 1 на програмата*, който има за цел да засили обществената ангажираност и да увеличи капацитета за иновации на публичните органи и частните субекти за прилагане на решения за устойчива и по-екологична икономика в Средиземноморието, чрез консолидиране на конкурентна иновационна екосистема. Специфична цел на този приоритет е *повишаване на капацитета за научни изследвания и иновации и внедряване на модерни технологии ( ЦП1 СЦ (i) )*.

*Индикативните типове дейности*, които ще бъдат подкрепяни по този приоритет са свързани с развитие на веригата за създаване на стойност и сътрудничество в рамките на транснационални клъстери, интернационализация и екстровеерност на МСП; ускоряване на иновациите и трансфера на технологии; насърчаване на благоприятни за климата иновации; сътрудничество и координация между институционалните органи, изследователските организации, бизнеса и гражданското общество за прилагането, наблюдението и оценката на стратегиите за интелигентна специализация за устойчиво развитие; развитие на умения за интелигентна специализация (напр. бъдещи цифрови технологии).

*Основната целева група* се състои от *национални, регионални и местни публични власти*, ангажирани в разработването на политики за териториално развитие.

*Организации от частния сектор като МСП и организации за подпомагане на бизнеса* (напр. агенции за иновации, търговски камари, клъстери и др.) са ключови целеви групи за подпомагане на трансформацията към иновационна и устойчива икономика.

*Университетите и изследователските центрове* са друг вид целева група предоставяйки знания и опит в подкрепа на прехода към иновации и екологична устойчивост.

*Гражданите, местните общности и сдружения* съставляват целевата група на програмата, която може да приеме и да се възползва от изпълняваните иновативни решения, но

<sup>87</sup> Виж по-подробно на: [interreg-med.eu](http://interreg-med.eu), последно посетен на 18.10.2022 г.



също така и чрез действия за повишаване на осведомеността и комуникация, способна да промени социално-икономическото поведение.

Повече подробности за допустими дейности, бенефициенти за проекти и за естеството на участието на тези целеви групи в проекти ще бъдат определени в насоките за кандидатстване към поканите за представяне на проектни предложения на програмата, които ще се публикуват на официалната страница на програмата: [interreg-med.eu](http://interreg-med.eu).

Ключов се явява и *приоритет № 3 „MED УПРАВЛЕНИЕ“* на програмата, чиято цел е да оказва подкрепа за по-доброто управление на сътрудничеството. Част от *индикативните дейности*, които ще бъдат подкрепяни за постигането на тази специфична цел са: създаване и анимиране на тематични общности; създаване на дългосрочен резултат/изходен продукт; подпомагане на модулни проекти с комуникационни дейности и дейности по капитализиране и осигуряване на транснационална преносимост на съвместни резултати; разработване на синергии, изготвяне на обобщения и качествени анализи, както и координиране и управление (под надзора на СС) на комуникацията на тематично свързана група проекти и генериране на добавена стойност в транснационалното сътрудничество, както на тематично, така и на териториално ниво, осигурявайки най-широкото възможно географско покритие; подкрепа на модулни проекти при дейности по трансфер/прехвърляне (методологическа подкрепа, обединяване на индивидуални резултати, използване на потенциала за прехвърляемост и готовността за ефективен трансфер) и засилване на капитализацията на съвместно разработени инструменти/мерки и резултати, които изрично са насочени към териториално присвояване; Разработване на подходи и разработване на общи стратегии за институционално сътрудничество и капитализация; подкрепа за изграждане на капацитет на публичните институции в региона за разработване, прилагане и оценка на трансформационните политики, необходими за постигане на целите на тематичните мисии; насърчаване на участието и събиране на приноси от гражданското общество по въпроси от значение за Средиземноморието (организиране на семинари, симпозиуми, дебати в цялата зона MED) и други.

Допустими *целеви групи* по програмата Interreg МЕД са регионални, местни и национални власти; организации/агенции за управление на околната среда, агенции за управлението на туризма, защитените територии и др. мрежи от лица, вземащи решения; организации/органи за енергиен мениджмънт, организации за управление на защитени територии, управлението на бизнеса; организации за подкрепа на бизнеса; университети/центрове за научни изследвания; МСП и икономически оператори (рибари, хотели, туристически агенции); гражданското общество, НПО, местни общности и сдружения.

#### **II.1.10. Програми за междурегионално (Interreg C) сътрудничество.<sup>88</sup>**

Модернизирането и внедряване на интелигентни ИТ решения и иновативни технологии в публичния сектор на местно и регионално равнище може да бъде подпомогнато с финансиране от програмите за междурегионално сътрудничество, които са известни още като Interreg C. Програмите се изпълняват на общеевропейско ниво, обхващайки всички държави членки на ЕС и др. Чрез тях се подпомага изграждането на мрежи за разработване на добри практики и улесняване на обмена и трансфера на опит от успешните региони. Те също показват кои региони се справят добре, в полза на тези, които все още инвестират. Междурегионалното сътрудничество ще продължи да насърчава обмена на експертен опит и добри практики, както и изграждането на

<sup>88</sup> Виж повече на: <https://interreg.eu>, последно посетен на 16.09.2022 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

капацитет, чрез специален набор от следните програми: Interreg Europe, Urbact, Interact и ESPON<sup>89</sup>.

#### ✓ Програма Interreg Europe 2021-2027<sup>90</sup>

Програмата ИНТЕРРЕГ ЕВРОПА (Interreg EUROPE) обхваща територията на 27-те държави членки на ЕС, както и Норвегия и Швейцария в качеството им на партньорски страни. Програмата се изпълнява в 255 региона, от които 242 региона в държави членки на ЕС, 6 региона в Норвегия и 7 региона в Швейцария.

Общата цел на ИНТЕРРЕГ ЕВРОПА е да подобри прилагането на политиките за регионално развитие, включително чрез осигуряване на инвестиции в работни места и растеж, насърчаване на обмена на опит, иновативните подходи и изграждане на капацитет във връзка с идентифицирането, разпространението и трансфера на добри практики между участниците в регионалната политика.

Програмата е структурирана около една единствена и всеобхватна специфична цел за „по-добро управление на сътрудничеството“. Основен приоритет на програма Interreg Europe е укрепване на институционалния капацитет за по-ефективни политики за регионално развитие.

Фокусът върху една специфична за Interreg Europe цел „по-добро управление на сътрудничеството“ предполага, че бенефициентите могат да си сътрудничат по всички теми от обща значимост в съответствие с техните регионални нужди, като това попада в обхвата на политиката на сближаване. В същото време програмата признава необходимостта от концентриране на ресурси върху онези области на политиката, които са най-подходящи и неотложни за регионите в Европа.

За постигане на общата си цел, стратегията на програмата е организирана около *две допълващи се действия*, надграждащи подхода, възприет от програмата Interreg Europe 2014-2020:

- ✓ *Проекти за междурегионално сътрудничество между участници в регионалната политика*, посветени на обмена, изграждането на капацитет и трансфера на добри практики и иновативни подходи, чиято конкретна цел е да подготви интегрирането на поуките от сътрудничеството в регионалните политики и действия.
- ✓ *Изграждане на платформа за обучение по политики*, която има за цел да улесни изучаването на политиките и капитализирането на добрите практики, включително за подобряване на програми за инвестиции в работни места и растеж.

INTERREG Europe е насочена към участници в регионалната политика. Тази целева група включва *национални, регионални и местни власти*, както и други органи, отговорни за определянето и прилагането на политиките за регионално развитие. По правило бенефициентите на програмата са публични органи.

Програмата ще подпомага и други видове организации, но само ако се демонстрира тяхното значение и компетентност в политиката за регионално развитие. Такива са например:

- ✓ Организации за подпомагане на бизнеса (например браншови организации, агенции за развитие, агенции за иновации, търговски камари, клъстери и др.);
- ✓ Други организации от значение за политиките за регионално развитие.

Организации с нестопанска цел също могат да бъдат бенефициенти при определени условия.

Организации с нестопанска цел нямат право да поемат ролята на водещ партньор в проекти на INTERREG Europe.

<sup>89</sup> Виж повече на: <https://www.espon.eu/>, последно посетен на 19.09.2022 г.

<sup>90</sup> Виж повече на: <https://www.interregeurope.eu/>, последно посетен на 20.09.2022





Частните компании, особено МСП, са важна целева група в контекста на няколко подкрепяни тематични области и когато е уместно, те се насърчават да участват в дейностите на Interreg Europe. Те могат да се възползват от обмяната на опит, въпреки че не са допустими да получават финансиране директно като бенефициент. Управляващият орган, когато е уместно, ще насърчава стратегическото използване на обществените поръчки в подкрепа на целите на политиката.

По-подробни изисквания, условия и практически разпоредби за проектите и за организационната структура на платформата ще бъдат предоставени в ръководството на програмата.<sup>91</sup>

#### *Водещи принципи за подбор на проекти*

Проектите за междурегионално сътрудничество ще бъдат избирани чрез публикуване на покани за предложения, насочени към пълния обхват на програмата или към конкретни теми, подлежащи на одобрение от Комитета за наблюдение. Кандидатите следва да посочат в проектното си предложение коя е избраната тематична област от програмата Interreg Europe като основен фокус на техния проект. Проектите, които предвиждат междусекторно взаимодействие на различни теми, са също допустими, стига основният проблем, който разглеждат, да бъде конкретизиран. За да се гарантира, че програмата допринася за териториалното сближаване, ще се насърчават балансираните партньорства между региони с различни нива на развитие. В това отношение, широко географско покритие на проекта, обхващащо различни региони, попадащи в територията на програмата, би било желателно във всяко партньорство. Това означава, че партньорствата по принцип трябва да надхвърлят трансграничните и транснационалните зони. Ръководен принцип ще бъде също така включването на най-отдалечените региони и възможността за сътрудничество между тези региони. В ръководството към програмата ще бъде предоставено подробно разяснение на критериите, използвани за избор на проектите. Ще бъдат оценявани също така качеството на проектните дейности и на очакваните резултати, и качеството на предложеното партньорство.

#### ✓ **Програма URBAС**<sup>92</sup>

„УРБАКТ“ е програма за междурегионално сътрудничество на Европейския Съюз, която цели изграждане и развитие на мрежи между европейските градове с цел насърчаване на устойчиво и интегрирано градско развитие.

Националното звено за контакт по УРБАКТ е Националното сдружение на общините в Република България, което обединява всички 265 общини в Република България и има за цел силно, ефективно и отговорно местно самоуправление.

Повече информация за програма УРБАКТ може да бъде намерена на официалния сайт на програмата.<sup>93</sup>

#### ✓ **Програма Интеракт (Interact)**<sup>94</sup>

Програмата Interact има за цел да засили ефективността на политиката на сближаване чрез насърчаване на обмена на опит, трансфера на добри практики и разпространението на иновативни подходи сред програмите за териториално сътрудничество и партньорите, отговорни за изпълнението на програмата.

Програмата има два приоритета:

<sup>91</sup> Виж повече на: <https://interreg.eu>, последно посетен на 16.09.2022 г.

<sup>92</sup> Виж по-подробно на: <https://urbact.eu/urbact-in-bulgaria>, последно посетен на 5.12.2022 г.

<sup>93</sup> Виж по-подробно на: <https://urbact.eu/urbact-in-bulgaria>, последно посетен на 5.12.2022 г.

<sup>94</sup> Виж по-подробно на: <https://www.interact-eu.net/>, [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)



- ✓ Доставка на услуги.
- ✓ Техническа помощ.

Тази програма е много специфична, тъй като може да повлияе само върху начина, по който други програми и дейности за сътрудничество могат да се изпълняват по-ефективно, а по-конкретно:

- ✓ чрез съдействие за подобряване на капацитета за управление и контрол на повече от 84% от програмите за европейско териториално сътрудничество;
- ✓ чрез съдействие за подобряване на капацитета за обобщаване на резултатите, постигнати по над 80% от програмите за европейско териториално сътрудничество;
- ✓ за подобряване на капацитета за управление на сътрудничеството за прилагане на иновативни подходи за повече от 84% от програмите за европейско териториално сътрудничество.

Целевите групи на тази програма са ръководители и служители, работещи по програми за териториално сътрудничество, включително по програми, които се изпълняват по външните граници на Европейски съюз, национални и регионални заинтересовани страни, както и заинтересовани страни в целия Европейски съюз.

Повече информация може да бъде намерен на официалния сайт на програмата [www.interact-eu.net](http://www.interact-eu.net).

### **II.1.11. Инвеститорска мрежа Smart Cities Marketplace**

Мрежата на инвеститорите на Smart Cities Marketplace се състои от инвеститори и посредници, които активно търсят проекти за интелигентни градове.

#### Списък на членовете на мрежата на инвеститорите

Членовете на Мрежата улесняват или предоставят финансиране на проекти за интелигентни градове, подпомагащи прехода към нисковъглеродна, ресурсно ефективна и конкурентоспособна икономика. Smart Cities Marketplace препоръчва на градовете, разработчиците на проекти и други участници в областта на интелигентните градове, които търсят финансиране на проекти, да проучат членовете на мрежата на инвеститорите, представена по-горе. Smart Cities Marketplace организира и редовни събития за намиране на партньори, по време на които инвеститори и представители на проекти провеждат индивидуални срещи.

Регистрацията в Мрежата на инвеститорите на Smart Cities Marketplace е на безплатно разположение за всеки инвеститор или доставчик на финансови услуги с доказан капацитет за инвестиране в интелигентни градове.

Smart Cities Marketplace непрекъснато търси проекти, които се нуждаят от финансиране, за да ги съчетае с изискванията на членовете на мрежата от инвеститори.

Ако общината е готова да преустрои определени райони или работи по проект за интелигентен град, но също така има достатъчно добре разработен концепция, която може да бъде представена на инвеститор, идеята може да бъде изпратена чрез формуляра за подаване на предложения. Одобряват се входящи концепции, чиито идеи отговарят на следните изисквания:

- ✓ PML 1 - Идентифициран потенциален проект (проект или технология, които очевидно са подходящи за интервенция)
- ✓ PML 2 – потенциал на проекта, определен количествено (чрез одит, проучване, сравнителен анализ и т.н.)
- ✓ PML 3 – налична оценка на инвестициите в проекта и идентифициране на подходящи бизнес модели;
- ✓ PML 4 – Разработване на технически проект и бизнес обосновка;

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01



- ✓ PML 5 – Готовност за инвестиране (бизнес обосновка и модел на възлагане);
- ✓ PML 6 – Инвестиционна оферта или тържни изисквания (готовност за подписване или стартиране на търг).

Най-голям интерес за мрежата представлява получаването на концепции за проекти на ниво PML 3 или по-високо. Въпреки това се приемат и други концепции.

#### *Как работи?*

След като формулярът за прием се попълни, екипът за намиране на партньори ще провери подадената информация, ще се свърже с общината с евентуални въпроси за разяснения и след като бъдат дадени отговори ще изпрати концепцията за проект на тези инвеститори, чиято инвестиционна стратегия съответства на вида проект. След като даден инвеститор прояви интерес да научи повече за проекта Smart Cities Marketplace ще свърже общината с него за разговор. Обикновено тези разговори се провеждат по време на някое от събитията, организирани от Smart Cities Marketplace за намиране на партньори лице в лице, които се планират редовно. Понякога има и виртуални срещи.

#### *Какво се случва, ако концепцията на проекта все още не е готова?*

Пазарът за интелигентни градове предлага множество съществуващи добри решения, които могат да бъдат разгледани и да се получи вдъхновение от тях. Освен това общината може да се ангажира със Smart Cities Marketplace, за да оформи идеята си за проект така, че тя да стане достатъчно годна, за да отговори на нуждите на инвеститорите.

### **II.1.12. Европейска градска инициатива (European Urban Initiative, EUИ) – Европейски хъб за устойчиво градско развитие**

Европейската градска инициатива е основен инструмент за подкрепа на градовете от всякакъв мащаб, за изграждане на капацитет и знания, за подкрепа на иновациите и за разработване на преносими и големи иновативни решения на градските предизвикателства от значение за ЕС.

Във времена на бърза урбанизация Европа все по-често се сблъсква с тежки градски предизвикателства, вариращи от глобалната здравна криза и възхода на цифровизацията до социалното неравенство, демографските промени, изменението на климата и влошаването на околната среда.

За да посрещнат тези неотложни предизвикателства, градовете в ЕС трябва да се трансформират и адаптират, подтикнати да развият своя творчески и иновативен потенциал в рамките на своите компетенции, финансиране и капацитет.

EUИ разполага с общ бюджет от ЕФРР в размер на 450 милиона евро за периода 2021-2027 г.

С този бюджет ще се създават и предлагат възможности и среда за изпълнение на мащабни градски стратегии. Тези проекти изпробват нови решения, техники и модели за планиране, като изграждат капацитет и споделят знания в областта на устойчивото градско развитие.

Инициативата EUИ се корени в ангажимента за укрепване на градското измерение на политиките на ЕС и в убеждението на ЕС, че градовете трябва да участват в разработването и прилагането на политическите отговори на техните местни предизвикателства.

В тази трансформираща перспектива за градовете Европейската градска инициатива (EUИ), финансирана от Европейския съюз, подкрепя градски райони от всякакъв мащаб с иновативни действия, изграждане на капацитет и знания, както и с разработване на политики и комуникация за устойчиво градско развитие.

#### *Кого подкрепя програмата?*

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01



- ✓ Местни власти
- ✓ Професионалисти в областта на градското развитие
- ✓ Граждани
- ✓ Иноватори
- ✓ Тази нова инициатива е основен инструмент за подпомагане на градове от всякакъв мащаб, за изграждане на капацитет и знания, за подкрепа на иновациите и за разработване на преносими и мащабируеми иновативни решения на градски предизвикателства от значение за ЕС.

## II.2. Заключение

В заключение, втората глава представлява важен обзор на възможностите за финансиране, които са налице за местните общности в процеса на изграждане на цифрово бъдеще и улесняване на прехода към цифровизация. Програмите и инициативите, представени в тази глава, предоставят ценни ресурси за модернизация, образование, развитие на човешките ресурси, иновации и дигитализация, сътрудничество и устойчиво градско развитие.

Тези програми на европейско и национално равнище са ключов инструмент за подкрепа на местните инициативи и проекти, които целят да изградят устойчиво цифрово общество и да предоставят на гражданите и бизнеса цифрови услуги на високо качество. Чрез финансирането и ресурсите, предоставени от тези програми, местните общности, гражданските организации, социално-икономическите партньори, неправителствените организации и бизнеса имат възможност да ускорят своя цифров преход, да развият цифрови умения и да създадат иновативни цифрови решения.

Важно е също така да се подчертае, че сътрудничеството и партньорството между всички заинтересовани страни играят ролята на ключов фактор за успешната реализация на проектите и програмите в областта на цифровизацията. Това включва активното участие на гражданското общество и гражданите в процеса на взимане на решения и разработване на цифрови решения, които отговарят на реалните им нужди.

В крайна сметка, програмите за финансиране, представени в тази глава, предоставят възможност за изграждане на устойчиво, иновативно и цифрово бъдеще на местно равнище, като съдействат за постигане на целите на цифровизацията и подобряване на качеството на живот на гражданите в местните общности. Допълнително, програмата „Хоризонт Европа“ се явява още един важен ресурс, който, въпреки че не е специфично обсъждан в тази глава, може значително да допринесе за подкрепата на местната власт, бизнеса и гражданските организации в техния преход към дигитализация и иновации, като предоставя възможности за финансиране на научни изследвания, иновации и развитие в областта на цифровите технологии.



## ГЛАВА ТРЕТА

### ПРОУЧВАНЕ НА ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА И НАГЛАСИТЕ НА МЕСТНАТА ОБЩНОСТ КЪМ ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦИЯ И ВНЕДРЯВАНЕ НА ЦИФРОВИ УСЛУГИ В ОБЛАСТ ВИДИН

В третата глава на настоящия анализ ще представим резултатите от проучването, което нашият екип реализира на местно ниво във връзка със съществуващите предизвикателства в областта на цифровизацията, както и на нагласите на общините от област Видин към възможностите за цифрова трансформация и внедряването на цифрови услуги.

Целта на проучването, което се проведе сред представителите на местните общински администрации и общинските съветници в областта, беше да очертае реална и детайла картина на актуалното състояние на цифровизацията в местното управление, да проучи предизвикателствата и пречките на общините пред дигиталния преход и да отправи конструктивни предложения – както за подпомагане на дигиталния преход и управление в условията на цифрово общество, така и за подобряване на гражданското участие в управлението на процесите, свързани с цифровизацията. Резултатите от проведеното проучване ни помогнаха при формулирането на специфични препоръки за конкретни действия, насочени към подпомагане на цифровата трансформация и към възможностите за подобряване на средата за гражданско участие при създаването на политики и вземането на решения.

#### **III.1. Област Видин – кратка информация за областта и регионите, обхванати от проекта.**

Област Видин се намира в северозападната част на Дунавската равнина. Център на областта е град Видин, разположен на брега на р. Дунав. Областта заема площ от 3054,405 кв.км. и е с население 75 408 души към 7 септември 2021 г.<sup>95</sup> В областта има 141 селища, от които седем са градове. Гъстотата на селищната мрежа е 4.6 селища/100 кв.км. Общият брой на общините е 11. Според данни на НСИ коефициентът на безработицата е 18.9 % към 2020 г. , а броят на регистрираните в бюрата по труда безработни лица към 31.12.2020 г. е 4997 души. Чуждестранните преки инвестиции в нефинансовите предприятия към 31.12. възлизат на 79 млн.лв, а стойността на произведената продукция е над 585 млн. лв. Относителният дял на домакинствата с достъп до интернет е 44.8 %.<sup>96</sup>

Най-голяма е община Видин, която заема територия от 512,932 кв.км. и е с население 47847 души към септември 2021 г.<sup>97</sup> По този показател се нарежда на първо място сред останалите общини в областта. Намира се в северната част на област Видин, на крайбрежието на р. Дунав. На север граничи с общините Брегово и Ново село, както и с Румъния, на изток с Румъния, а на юг – с община Димово. На запад Видин община Видин има обща граница с общините Грамата, Кула и Бойница. Намира се на кръстопътя на два европейски транспортни коридора – пресечна точка на коридор № 7 Рейн-Майн-Дунав, осъществяващ транспортната връзка между Черно и Северно море и на коридор № 4, който свързва Централна с Югоизточна

<sup>95</sup> Преброяване на населението от 2021 г. Данни на НСИ. Преброяване 2021 Начало - НСИ Преброяване 2021 (census2021.bg), последно посетен на 29.11.2022.

<sup>96</sup> Виж по-подробно на Област Видин | Национален статистически институт (nsi.bg), последно посетен на 4.11.2022

<sup>97</sup> Пак там



Европа. В териториалния обхват на общината влизат 34 населени места, от които 2 града – гр. Видин, който е общински център, гр. Дунавци и 32 села. Една голяма част (близо 9)<sup>98</sup>.

В административно отношение общината е разположена в район от ниво 2 – Северозападен (NUTS II), административна област – Видин (NUTS III).<sup>99</sup>

С важно значение за развитието на община Видин е построеният при гр. Видин втори мост на река Дунав. Чрез него се осъществява пътна и железопътна транспортна връзка между гр. Видин и румънския град Калафат.

Благоприятното географско разположение на Видин създава добри предпоставки за неговото обособяване като транспортен и промишлен възел на Северозападна България. В рамките на община Видин функционират два ГКПП (Видин-Речна гара – разположен в централната част на областния и общински център гр. Видин и Дунав мост 2 (мост „Нова Европа“), свързващ Видин с Калафат.<sup>100</sup>

Община Белоградчик е втората по-голяма община в област Видин. На север, изток и юг общината граничи с общините Макреш, Димово и Чупрене, а на запад – с Република Сърбия. Населението на общината към 31.12.2021 г. съгласно данни от НСИ е общо 5194 души. Общината е разположена на площ от 411 кв.км. Населените места включват 1 град – Белоградчик, който е център на общината и 17 села – с. Боровица, с. Чифлик, с. Дъбравка, с. Граничак, с. Гранитово, с. Крачимир, с. Ошане, с. Праужда, с. Пролазница, с. Рабиша, с. Раяновци, с. Салаш, с. Сливовник, с. Стакевци, с. Струиндол, с. Върба, с. Вещица.<sup>101</sup> Туризмът, хранително-вкусовата промишленост, дърводобива, леката промишленост, селското стопанство са едни от основните икономически отрасли в региона.

Община Димово е третата по-голяма община в областта. Заема площ от 402, 493 кв. км. и е с население 4810 души към 7 септември 2021 г. по данни на НСИ.<sup>102</sup> На североизток общината граничи с Румъния, на изток с община Лом, на югоизток с Ружинци, на юг с община Чупрене, на югозапад с община Белоградчик и на северозапад с общините Макреш, Грамада и Видин. През общината минава участък от трасето на жп линията Мездра-Бойчиновци-Брусарци-Видин.

Останалите общини в област Видин са Брегово (с население 3926 души), Ружинци (3299 души); Кула (3292 души); община Ново село с 2375 души; Чупрене (1635 души); Грамада (с население 1345 души); Макреш с население 1067 души; Бойница (население 763 души);<sup>103</sup>

Експертният екип, ангажиран за изпълнението на дейност № 1 на проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01, с наименование: „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“ разработи подробен анализ на предизвикателствата и възможностите за горепосочените общини и райони на общини в област Видин за цифрова трансформация, както и техните нагласи и готовност към възможностите за активно включване на гражданите в

<sup>98</sup> Виж повече на: <https://data.egov.bg/organisation/profile/67689622-283e-4e32-afbb-100e6749038e>. Последно посетен на 28.11.2022.

<sup>99</sup> Пак там

<sup>100</sup> Пак там

<sup>101</sup> Виж повече на: <https://vidin.government.bg/obshtina-belogradchik>, последно посетен на 28.11.2022 г.

<sup>102</sup> Виж повече на: Преброяване на населението от 2021 г. Данни на НСИ. Преброяване 2021 Начало - НСИ Преброяване 2021 (census2021.bg), последно посетен на 29.11.2022 г.

<sup>103</sup> Население към 7 септември 2021 г. Преброяване на населението от 2021 г. Данни на НСИ. Преброяване 2021 Начало - НСИ Преброяване 2021 (census2021.bg), последно посетен на 29.11.2022 г.



дигиталната трансформация. Следващите раздели от настоящата глава представят резултатите от осъщественото проучване на местно равнище и направените изводи.

## **Ш.2. Проучване на предизвикателствата и възможностите за общини и райони на общини в област Видин за цифрова трансформация и включването на гражданите и бизнеса в местното управление.**

Проведеното от експертния екип на проекта „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“ предоставя ценни данни и изводи, формирани от мнения на представители на общините и районите на общини в област Видин, които могат да бъдат от полза както на местните общински администрации, така и на други представители на местната власт в област Видин при разработване на стратегии за прехода им към постепенна цифровизация на всички услуги.

Резултатите от проучването представляват ценен ресурс, който може да бъде използван като източник на информация за подобряване на цифровото управление на местно равнище. Този процес включва създаването на по-ефективни и подходящи цифрови услуги, както и улесняването на участието на гражданите и бизнеса в процеса на вземане на решения и формулиране на политики, които засягат тяхната дейност и интереси. Такъв подход ще допринесе за по-добро управление и по-добри услуги, предоставяни от общините в област Видин.

*Основните цели, които си поставихме за реализацията на проучването са:*

- ✓ Да се идентифицира, анализира и измери **готовността и подготвеността на представителите на общините в област Видин да приемат и внедряват цифрови технологии, иновации и услуги;**
- ✓ Да се идентифицират, анализират и оценят **нагласите на представителите на общини към дигиталното управление;**
- ✓ да се измери **степената на участие на гражданите и бизнеса в процесите на формулиране на политики и взимане на решения на местно равнище.**
- ✓ Да се идентифицират **предизвикателствата, които представляват пречки за успешния цифров преход на общините.**
- ✓ Да се **формулират изводи и препоръки** за създаване и преформулиране на местни политики, включително и за подобряване на средата за гражданско участие при създаването на политики;

### **Ш.2.1. Описание на методологията**

Настоящото проучване беше проведено сред служители на местните общински администрации от област Видин в периода между 9 декември 2022 и 9 юни 2023 г.

За събиране на данните от проучването експертите на проекта разработиха структуриран въпросник (анкетна карта), съдържащ 27 въпроса към общински служители. Анкетната карта е подготвена специално за целите на настоящия анализ. За попълването ѝ са необходими приблизително 20 минути. За попълване на анкетата, в посочения период проведохме интервюта „лице в лице“ със 114 представители на всички общини и райони на общини от област Видин. Интервюирането се извърши директно от анкетъора в реално време и на място. Избрахме метода на структурираното интервю, при което анкетъорът задава предварително подготвените в анкетата въпроси и записва отговорите, защото възможността за директен личен контакт позволява по-добро разбирателство между анкетъора и анкетирания. Това доведе и до по-точни отговори. При този тип интервю анкетъорът помага за правилното разбиране на въпросите и прави уточнения при наличие на неясноти. Избрахме този метод, защото практиката показва, че

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 55 от 129



е по-ефективен за събиране на детайлна и качествена информация, особено когато се изисква тълкуване и разбиране на мненията и възгледите на анкетираните. Въпросите, подбрани за целите на изследването са стандартизирани, за да се осигури сравнимост и обективност на данните, събрани при анкетирането на различни лица.

Резултатите от обработката на информацията от анкетните карти и проведените интервюта ни послужиха като основа и входяща информационна база за подготовка на окончателния анализ и отправяне на препоръки за възможностите, свързани с цифровия преход, както и препоръки, които могат да послужат като основа за изработване или преформулирани местни политики, насочени към подобряване на средата за гражданско участие в местното управление.

Считаме, че при обработката на цялата база данни е допустимо до 3% статистическа грешка. Засичането за направения статистически анализ бе извършено както по вертикал, така и по хоризонтал на таблицата с база данни.

### III.2.2. Анализ на получените отговори

Проучването на предизвикателствата и възможностите за общини и райони на общини в област Видин за цифрова трансформация е базирано на структуриран въпросник, разделен на пет основни части: обща информация, участие на гражданите в обществените процеси, свързани с местното самоуправление, стратегия за дигитализация, институционален капацитет и бюджет за дигитализация. Въпросникът се състои от 27 въпроса, в повечето случаи със задължителни отметки (като при някои въпроси са позволени множество избори, когато това е подходящо) и с възможност за добавяне на допълнителни отговори, които не са предвидени в самия въпросник.

Голямата част от анкетираните са представители на общинската администрация, въпреки че има и представители на общинските съвети. Те са ключови фигури в процеса на вземане на решения на местно ниво, разполагайки с пълна информация относно нуждите и предпочитанията на гражданите, както и за приоритетите в цифровизацията и наличните дигитални услуги. Затова тяхното участие в проучването е от съществено значение.

Може да се отбележи, че съотношението между мъжете и жените, взели участие в проучването е балансирано, като жените съставляват по-голямата част от респондентите, което е в съответствие с общата демографска тенденция.

Данните, представени в диаграмите, са подредени и сортирани с цел лесното им анализиране и разбиране. Този подход позволява на анализаторите да забележат евентуални закономерности и да направят адекватни изводи и препоръки, които да послужат за подобряване на текущата ситуация.

#### III.2.2.1. Обща информация

В анкетата участва широк спектър от респонденти, които имат различни роли в административните структури на местните власти в област Видин. Анализираните характеристики на респондентите предоставят широк и разнообразен поглед върху участниците в анкетата, като се вземат предвид техните различни възрасти, пол, области на работа и местоположение на институциите, които представляват. Вотът им обединява разнообразни профили:

- ✓ *Общ брой респонденти:* 114 души.
- ✓ *Възраст:* 10.5% от анкетираните 114 респонденти са млади хора между 18 и 29 години. Повече от половината или 60.5% от тях са на възраст между 30 и 55 години. 28.9% от анкетираните са на възраст над 55 години. Обхващането на всички работоспособни възрастови групи в анкетата, гарантира предоставянето на информация от разнообразни

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01





гледни точки, нужди и предпочитания свързани с разликата в поколенията. Това е ценен източник на информация, предвид обекта на проучването. Хората на различна възраст имат различно ниво на технологична грамотност и опит с дигиталните инструменти, което е важно да се идентифицира в настоящото проучване. Това ще помогне да се определи дали определени цифрови решения са достъпни и удобни за всички възрастови категории. Събраната информация ще помогне да се препоръча разработването или адаптирането на съществуващи комуникационни стратегии и услуги към нуждите на различните възрастови сегменти.

- ✓ *Пол:* 70.2% от анкетиранияте служители на общините и членовете на общинските съвети са жени, които съставляват по-голямата част от общия брой респонденти. 29.8% от 114 респонденти са мъже. Този процент отразява реалното участие по полов признак на представителите от двата пола в местната власт, което е репрезентативна картина на мненията и опита на хората, работещи в администрацията в област Видин.
- ✓ *Вид на институцията:* Голямата част от респондентите (88.6%) са представители на общини. Приблизително 11.4% от тях са членове на общински съвети. Решението за включването в анкетата на по-голям брой представители на общините бе стратегическо. Изборът ни се базира на това, че по-големият брой представители на общините са пряко ангажирани с прехода към дигитално управление и степента на участие на гражданите и бизнеса, в процеса на вземане на решения. Те са тези, които са директно засегнати от промените в управлението и имат пряка отговорност за внедряването на дигитални решения. Общинските служители притежават дълбоки познания за специфичните нужди и предизвикателства в местното управление в сферата на дигитализацията. Техният опит е ценен за анализа на това как дигиталните иновации могат да се интегрират в местното управление. Включването на членове на общински съвети също е важно, тъй като то ще се използва за коректив, но фокусът на изследването е основно върху общинските администрации.
- ✓ *Населено място:* в анкетата е включена представителна извадка от 11-те общини от област Видин (Видин, Кула, Ново село, Брегово, Белоградчик, Бойница, Ружинци, Димово, Чупрене, Грамада и Макреш).
- ✓ *Местоположение:* 54.4% от респондентите работят или представляват институции в градски райони. 45.6% работят в селски райони, което показва баланс между градските и селските райони в област Видин. Това прави проучването интересно, предвид различните нива на дигитализация в селските и градските райони. Любопитно е също да се проследи разликата в процеса на дигитализация в двата региона.

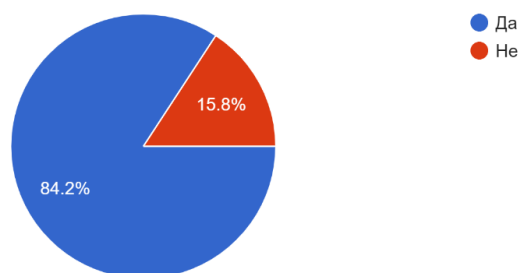
### III.2.2.2. Участие на гражданите в обществените процеси, свързани с местното управление.

**Въпрос:** Има ли Вашата институция практика да привлича участието на гражданите в процесите на вземане на важни решения и формулиране на политики, свързани с местното управление, в това число в мониторинга на изпълнението на политиките на местно равнище?



Има ли Вашата институция практика да привлича участието на гражданите в процесите на взимане на важни решения и формулиране на п...лненията на политиките на местно равнище?

114 responses



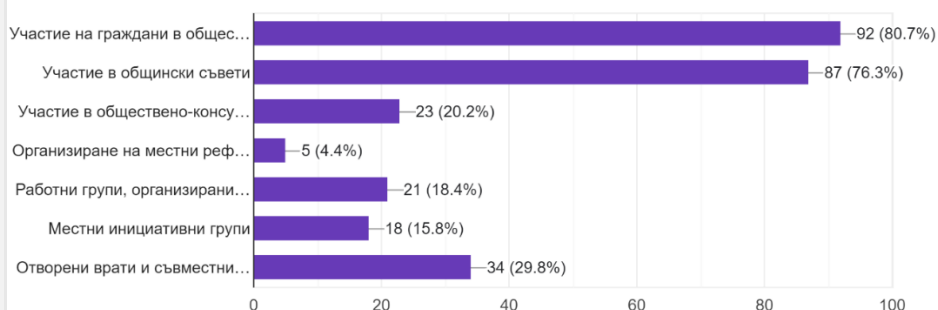
Отговорите на този въпрос показват, че значителна част от общините и районите на общини в област Видин (84.2%) имат практика да привличат участието на гражданите в процесите на взимане на важни решения и формулиране на политики, свързани с местното самоуправление, включително и в мониторинга на изпълнението на политиките на местно равнище.

Изводът е, че тези институции на местната власт проявяват ангажимент към по-демократични и включващи подходи в управлението, като ценят участието на гражданите във формулирането и следенето на политиките и решенията, които засягат местната общност. Този ангажимент може да се счита за положителен и важен за укрепване на местното самоуправление и подобряване на сътрудничеството между институциите и гражданите.

**Въпрос:** Моля да уточните по какъв начин Вашата институция предоставя възможност на гражданите и бизнеса на място да взимат участие в местното самоуправление (ако е приложимо)?

Моля да уточните по какъв начин Вашата институция предоставя възможност на гражданите и бизнеса на място да взимат участие в местното самоуправление (ако е приложимо)? Възможен е повече от един отговор.

114 responses





Отговорите на този въпрос показват, че институциите на местно ниво в област Видин предоставят различни възможности на гражданите и бизнеса да взимат участие в местното самоуправление. Най-често използваните методи за участие включват:

- ✓ *Участие на граждани в обществени обсъждания* (80.7% от респондентите са отбелязали този отговор) – този метод предоставя възможност на гражданите да изразяват своите гледни точки и предложения по важни въпроси на общността.
- ✓ *Участие в общински съвети* (76.3% от респондентите са отбелязали този отговор) – общинските съвети играят ключова роля в местното управление и предоставят платформа за участието на гражданите и бизнеса в процеса на вземане на решения.
- ✓ *Отворени врати и съвместни с гражданското общество събития* (29.8% от респондентите са отбелязали този отговор) – този метод включва организиране на събития и активности, които предоставят възможност за директен диалог и сътрудничество с гражданите и гражданските организации.
- ✓ *Работни групи, организирани от общината* (18.4% от респондентите са отбелязали този отговор) – тези работни групи могат да събират специалисти и граждани с определени интереси, за да работят заедно по конкретни проблеми или инициативи.
- ✓ *Местни инициативни групи* (15.8% от респондентите са отбелязали този отговор) – този метод включва активно участие на местни групи и общности в разработването и изпълнението на проекти и инициативи.
- ✓ *Участие в обществено-консултативни органи към общината, района или кметството* (20.2% от респондентите са отбелязали този отговор) – тези органи предоставят формална рамка за участието на гражданите в процесите на местното самоуправление.
- ✓ *Организиране на местни референдуми* (4.4% от респондентите отбелязват тази възможност за отговор) – този метод позволява на гражданите да изразят своето становище по конкретни въпроси чрез гласуване.

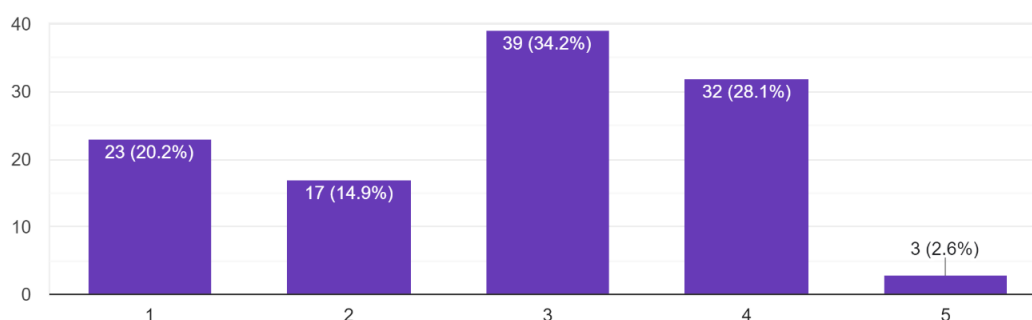
*Изводът е*, че в област Видин съществува разнообразие от методи и инструменти, които на различни нива на местното управление позволяват на гражданите и бизнеса да бъдат активни участници в процесите на местното управление. Това подчертава желанието за по-голямо взаимодействие и сътрудничество между институциите и общността, както и необходимостта от подкрепа и образование за гражданите, за да могат да използват тези възможности по-ефективно.

**Въпрос:** По скалата от 1 (много ниско) до 5 (много високо) оценете степента на участие на гражданите и бизнеса в местното управление



По скалата от 1 (много ниско) до 5 (много високо) оценете степента на участие на гражданите и бизнеса в местното управление:

114 responses



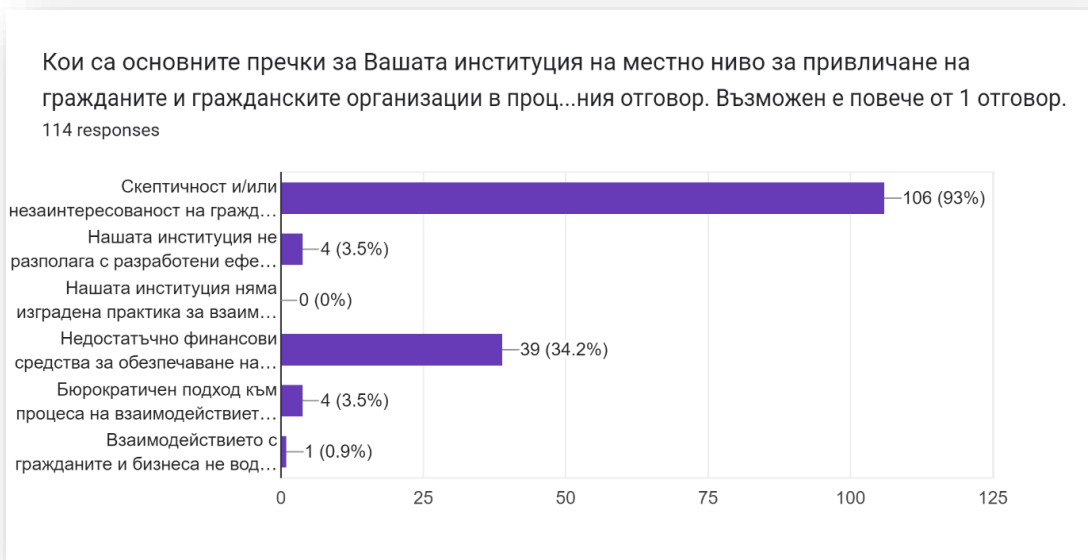
Отговорите на респондентите относно степента на участие на гражданите и бизнеса в местното управление са твърде разнообразни. По-голямата част от тях (34.2%) оценяват участието на средно ниво (скала 3), след това идват тези, които оценяват участието като средно-ниско (скала 2) и средно-високо (скала 4), съответно 14.9% и 28.1%.

Малък процент от участниците оценяват участието като много ниско (скала 1 – 20.2%) и много високо (скала 5 – 2.6%).

Изводът, който може да се направи е, че възприеманата от представителите на общини и райони на общини степен на участие на гражданите и бизнеса в местното управление в област Видин е разнообразна. Налице са както положителни, така и по-негативни възприятия за нивото на участие, което подчертава необходимостта от по-добро разбиране и управление на този процес в бъдеще.



**Въпрос: Кои са основните пречки за Вашата институция на местно ниво за привличане на гражданите и гражданските организации в процесите на местното управление?**



Повечето от респондентите (93%) посочват, че основната пречка за тяхната община на местно равнище за привличане на гражданите, гражданските организации и бизнеса в процесите на местното управление е свързана с тяхната скептичност и/или незаинтересованост към възможностите за оказване на влияние при разработването на политики и внедряването на услуги.

По-малък процент от респондентите (34.2%) указва, че проблемът е свързан с липсата на достатъчни финансови средства за обезпечаване на процеса на взаимодействие с гражданите и бизнеса.

Много малък брой анкетирани (3.5%) отбелязват, че тяхната институция не разполага с разработени ефективни политики за взаимодействие между гражданите, бизнеса и местната власт, както и че бюрократичният подход и неразбирането на нормативната уредба могат да бъдат фактори, затрудняващи взаимодействието.

*Изводът* от този въпрос показва, че основната пречка за институциите на местно ниво при привличането на гражданите и гражданските организации в процесите на местното самоуправление е скептичността и незаинтересоваността на гражданите и бизнеса към възможностите за оказване на влияние при разработването на политики и внедряването на услуги. Този факт се подчертава от факта, че над 90% от респондентите са посочили тази пречка като основна. Също така, недостатъчните финансови средства за обезпечаване на процеса на взаимодействие с гражданите и бизнеса са съществен фактор, който затруднява този процес, съгласно отговорите на 34.2% от респондентите.

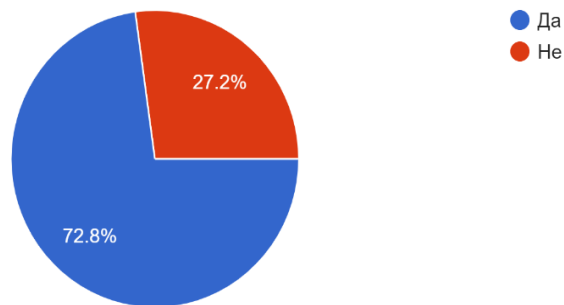
Останалите фактори, като липса на разработени ефективни политики за взаимодействие, бюрократичен подход и липса на качествени резултати от взаимодействието, се посочват с по-нисък процент и не изглеждат като толкова значими пречки спрямо скептичността и финансовите възможности.



**Въпрос:** Има ли изградена практика във Вашата институция да се консултират гражданите, организациите и бизнеса при актуализация на съществуващи или въвеждане на нови услуги?

Има ли изградена практика във Вашата институция да се консултират гражданите, организациите и бизнеса при актуализация на съществуващи или въвеждане на нови услуги?

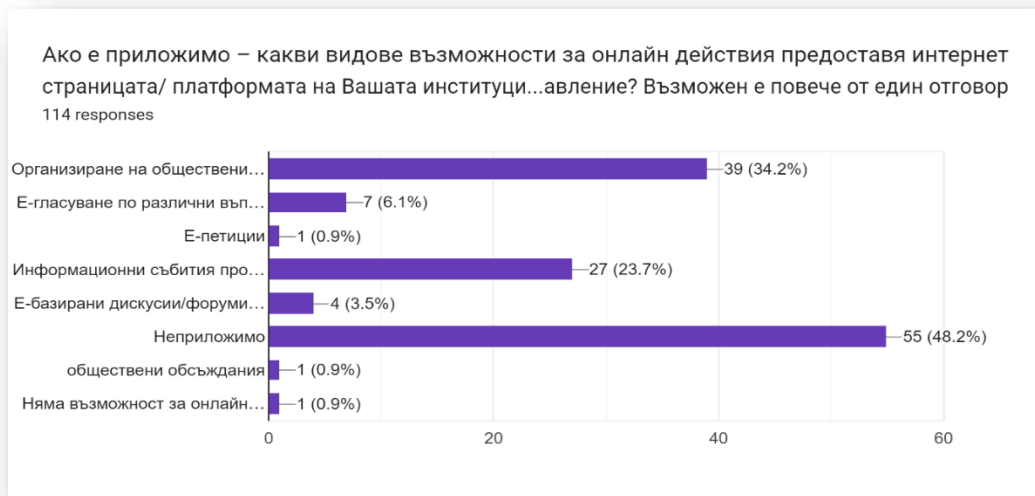
114 responses



Изглежда, че в общините в област Видин съществува положителна практика за консултиране на гражданите, организациите и бизнеса при актуализация на съществуващи или въвеждане на нови услуги. С 72.8% отговори „Да“, този резултат подчертава ангажимента на общинските администрации да се включват в активен диалог със заинтересованите страни. Този ангажимент е важен за осигуряване на качествени и релевантни услуги, които отразяват реалните нужди и предложения на общността.

*Изводът* може да бъде, че общинските администрации в област Видин осъзнават важността на включването на гражданите, организациите и бизнеса в процеса на формулиране и актуализация на услугите и правят стъпки в тази посока. Важно е обаче да се има предвид, че този отговор представя обобщена стойност и не предоставя подробности относно конкретните методи, честотата и резултатите от тези практики. В бъдеще може да бъде полезно да се извършат допълнителни анализи и проучвания, за да се разбере по-подробно какви методи за консултиране се използват и как може да се подобри ефективността на този процес.

**Въпрос:** Ако е приложимо – какви видове възможности за онлайн действия предоставя интернет страницата/платформата на Вашата институция за взаимодействие с гражданите и бизнеса във връзка с подпомагане на процесите, свързани с местното управление?



Изводът от анализа на онлайн възможностите, предоставяни от интернет страниците на общините и районите в област Видин, е следният:

- ✓ *Организиране на обществени консултации* – 34.2% от анкетираните представители твърдят, че техните общините и райони на общини от област Видин предоставят възможност за онлайн обществени консултации. Този брой е относително висок и подчертава готовността на някои институции за комуникация и консултиране с гражданите и общността чрез интернет.
- ✓ *Е-гласуване по различни въпроси* – 6.1% или 7 души от анкетираните посочват, че техните общини или райони на общини предоставят възможност за електронно гласуване по различни въпроси. Този метод на участие е слабо разпространен.
- ✓ *Информационни събития* – 23.7% от респондентите посочват, че техните общини предоставят информация за различни събития онлайн. Този начин на информиране е разпространен и полезен за гражданите.
- ✓ *Е-базирани дискусии и форуми* – едва 5% от анкетираните заявяват, че техните общините и районите на общини имат онлайн дискусии и форуми. Този брой е нисък и показва, че подобни платформи за дискусии не са широко разпространени.
- ✓ Висок процент от респондентите, а именно 48.2%, посочват *отговор „неприложимо“*. Това може да означава, че тези общини и райони на общини не предоставят специфични онлайн възможности за участие и комуникации
- ✓ Обществени обсъждания – едва 0.9% от респондентите (1 респондент) са посочили, че в тяхната община има онлайн обществени обсъждания.
- ✓ 0,9% от респондентите (1 респондент) са посочили, че в тяхната община няма възможност за онлайн дискусии.

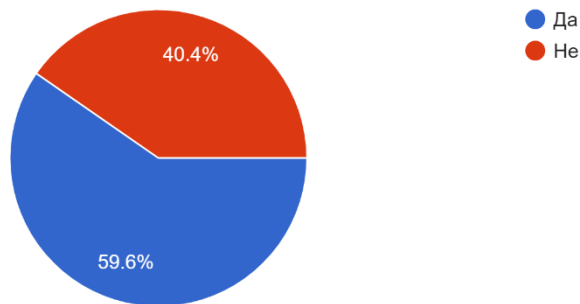
Можем да си направим *извод*, че в област Видин предоставянето на онлайн възможности за участие и комуникация с гражданите и общността не е широко разпространено. Мнозинството от общините и районите не предоставят такива възможности или го правят ограничено. Подобни инструменти за онлайн участие могат да бъдат предмет на бъдещи усилия за подобрене и разширяване на комуникацията между институциите и гражданите в региона.



**Въпроси:** 1) Поддържа ли Вашата институция профили в социалните мрежи (Фейсбук, Твитър, други)? 2) Използва ли Вашата институция профилите в социалните мрежи (Фейсбук, Твитър, други) за взаимодействие с гражданите и бизнеса?

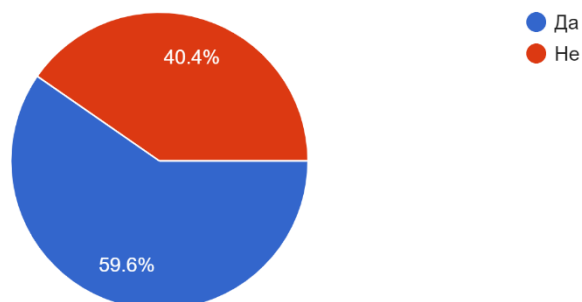
Поддържа ли Вашата институция профили в социалните мрежи (Фейсбук, Твитър, други)?

114 responses



Използва ли Вашата институция профилите в социалните мрежи (Фейсбук, Твитър, други) за взаимодействие с гражданите и бизнеса? Ако е приложимо.

114 responses



Отговорите на въпроса относно поддържането на социални медии от страна на общините показват, че около 59.6% от представителите на общините са потвърдили, че техните общини поддържат профили в социалните медии, докато около 40.45% от представителите на общините са посочили, че техните общини не използват социални медии. Това показва интерес към цифрово взаимодействие с гражданите и общността.

Изводът от този отговор може да бъде следният:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 64 от 129





- ✓ Повечето градски общини са активни в социалните медии и използват този канал за комуникация с гражданите и общността.
- ✓ Селските общини имат по-малък шанс да поддържат социални медии, което може да бъде свързано с по-ограничените ресурси, застаряващото население и демографския срив.
- ✓ Участието в социалните медии може да бъде полезно за общините за установяване на по-пълноценен контакт с гражданите, информиране за услуги и събития, както и за получаване на обратна връзка от общността.

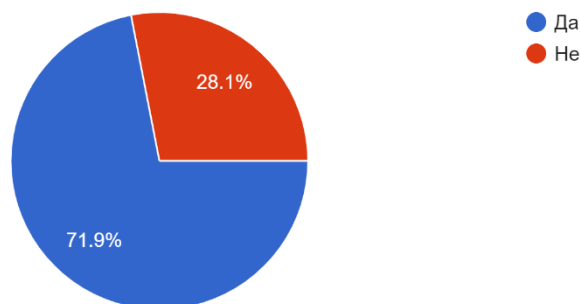
Настоящият анализ може да помогне на общините да разгледат ролята на социалните медии в техните комуникационни стратегии и да си отговорят на въпроса как могат да подобрят своето присъствие онлайн, ако това се изисква.

На *втория въпрос* съвсем очаквано отговорите са същите като на предходния по същите причини. Следва се същата закономерност, което само затвърждава, че анкетираните са дали коректни и последователни отговори.

**Въпрос:** Има ли практика Вашата институция да популяризира нова инициатива или внедряване на нова услуга/политика, касаеща гражданите/бизнеса?

Има ли практика Вашата институция да популяризира нова инициатива или внедряване на нова услуга/политика, касаеща гражданите/бизнеса?

114 responses



Положителният отговорът на въпроса доколко общините имат практика да популяризират нови инициативи или услуги (71.9% от респондентите отговарят с „да“) показва, че значителен дял от местните власти в област Видин активно влагат усилия в информиране и ангажиране на обществото с внедряването на нови инициативи и услуги.

Това показва, че институциите от област Видин се стремят да информират обществото за важни промени, които могат да засегнат гражданите и бизнеса. Ангажирането на обществото с новите инициативи подчертава прозрачността на работата на общините и желанието да докладват за предстоящите действия и решения. Този отговор подчертава ангажимента на общините към ефективно общуване с гражданите и бизнеса относно актуални инициативи и промени.

Същевременно 28.1 % от представителите на общините в област Видин са отговорили, че тяхната община няма практика да популяризира новите услуги. Това навежда на мисълта, че тези общини може да имат ограничени практики за информиране и ангажиране на обществото



относно нови инициативи и услуги, които са насочени към гражданите и бизнеса. Отговорът показва, че трябва да се работи за подобрене в областта на комуникацията и популяризирането на важни инициативи, които могат да имат положителен ефект върху участието и информираността на обществото. В тази връзка бихме препоръчали да се работи по разработването на комуникационна стратегия и информиране, свързани с новите инициативи.

На другия въпрос – с какви средства се осъществява популяризирането – представителите на общинските администрации посочват: пресконференции, съобщения в социалните мрежи, прессъобщения в медиите, публикации на уеб сайта на общината, консултации, лични срещи. Това показва, че институциите използват разнообразни средства за популяризиране на нови инициативи или внедряване на услуги/политики, които засягат гражданите и бизнеса. Те следват интегриран подход към комуникацията, като използват различни канали, за да достигнат до разнообразни аудитории. Представителите на общинските администрации използват различни медийни формати – от традиционните прессъобщения до съобщения в социалните мрежи – за да допринесат за широкото покритие и видимост на новите инициативи. Методите като консултации, лични срещи и участие на гражданите допринасят за взаимодействие, което може да помогне за по-добро разбиране на нуждите и гледните точки на гражданите и бизнеса.

Този отговор дава представа за разнообразието на подходите, които местните власти от област Видин използват, за да популяризират нови инициативи и да информират гражданите и бизнеса за важни промени.

### Въпрос: Има ли приета стратегия или план за дигитализация във Вашата институция?

Има ли приета стратегия или план за дигитализация във Вашата институция?

114 responses



Отговорите на въпроса отразяват разнообразната ситуация в област Видин относно наличието на стратегии или планове за дигитализация. Резултатите показват следното:

- ✓ Малка част от общините в област Видин (16.7%) – Видин, Брегово и Белоградчик – вече разполагат със стратегия или план за дигитализация. Това може да се счита за положително развитие, като тези общини са поставили някаква начална точка за цифров преход.

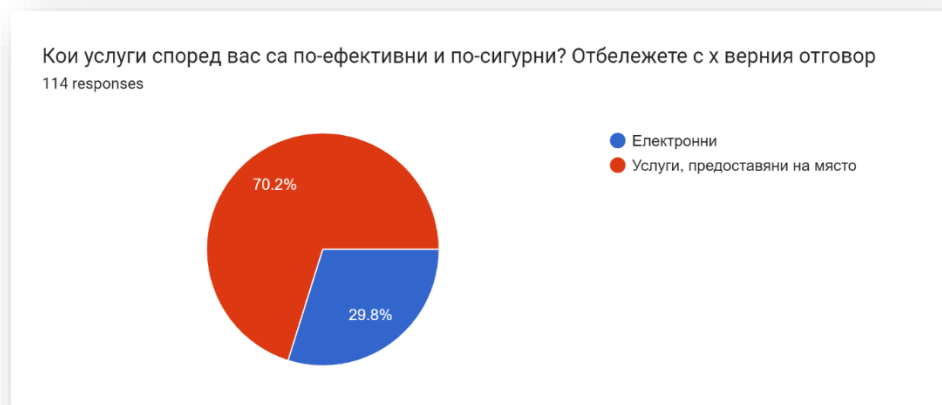


- ✓ Броят на тези, които са съгласни, че има стратегия, но тя се нуждае от актуализация, е сравнително малък (3.5%). Това подчертава важността на редовната актуализация и приспособяване на стратегиите към бързо развиващите се технологични тенденции.
- ✓ Значителна част от общините (35.1%) – Бойница, Димово и Макреш – се ангажират с изготвянето на стратегия или план за дигитализация. Този процес може да бъде обнадеждаващ, като дава възможност за бъдещо развитие в сферата на цифровизацията.
- ✓ Повече от две трети от общините (44.7%) все още нямат стратегия или план за дигитализация (Община Грамада, Кула, Ружинци и Ново село и Чупрене). Този отговор показва необходимостта от по-нататъшни усилия за въвеждане на цифрови стратегии в тези общини.

Тези отговори показват, че част от общините от областта са направили вече крачка към внедряването на дигитални решения. *На въпроса къде можем да намерим стратегиите, които вече са готови, нашият екип* беше насочен към интернет страницата на общините. При проверка, такива стратегии не бяха намерени. В тази връзка бихме отправили препоръка към двете общини, документите, които публикуват на страниците си да са по-лесно достъпни за откриване от потребителите.

Изводът е, че област Видин се намира в различни фази на цифровия си преход. Приоритетите следва да включват не само изготвянето на стратегии, но и актуализацията им там, където е необходимо, както и подкрепа на общините, които все още не са навлезли в този процес, за да осигурят успешен и устойчив цифров преход в бъдеще.

### **Въпрос: Кои услуги според Вас са по-ефективни и по-сигурни? Електронни услуги или услуги, предоставяни на място?**



Отговорите на този въпрос указват предпочитанието на участниците в анкетата към определен тип услуги:

- ✓ Мнозинството от анкетираните (70.2%) изразяват предпочитание към услугите, предоставяни на място пред цифровите услуги. Това може да бъде свързано с изграденото доверие към традиционните методи на обслужване или с липсата на опит или увереност в използването на електронни услуги. Разбира се обяснение може да се даде и с възрастта на анкетираните. Повечето от респондентите са в активна възраст между 33 и 55 години. Те са представители на поколението, което още не е свикнало с технологиите – това

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 67 от 129



обяснява предпочитанието им към услугите на място. Причината за предпочитанията на този вид услуги голяма част от общинските служители отдават на спецификата на гражданите, с които работат. В малките общини, находящи се в селски райони се обслужват основно хора от третата възраст. Те нямат интернет, електронен подпис и опит с дигиталните услуги. Хората от третата възраст възприемат като по-сигурни услугите предоставяне на място, поради възможността за лично взаимодействие, където гражданите могат да получат непосредствена информация и помощ. Затова и служителите отдават предпочитанията си на услугите на място. От друга страна част от анкетираните посочват като причина за това си предпочитание тяхната сложност. Трябва да се вземе и под внимание, че в настоящия етап, тъй като процесите по модернизация на дигиталното управление в тези общини все още не са факт, някои видове услуги са по-подходящи или по-лесно изпълними на място, поради което хората ги възприемат като по-ефективни в този контекст.

- ✓ От друга страна трябва да отбележим, че не малък процент (29.8%) считат, че електронните услуги са по-ефективни и по-сигурни, като това отразява интереса на част от обществото за внедряване на технологии и онлайн услуги.

Изводът, който можем да си направим е, че в област Видин има значителен интерес към услугите, предоставяни на място, което може да изисква допълнителни усилия за обучение и информиране на общността относно предимствата и сигурността на дигиталните услуги. Този баланс между традиционните и цифровите услуги следва да се вземе предвид при формулирането на стратегии за цифрова трансформация и усъвършенстване на обслужването на гражданите. Предвид процентите е важно да се отбележи, че комбинацията от физически и електронни услуги може да бъде оптимална, като се вземат предвид различните потребности и предпочитания на гражданите и бизнеса. Затова бихме препоръчили, на този етап, докато не са достатъчно добре подготвени за преход към дигитализация, общините да поддържат и двете форми на услуги – обслужване на място и електронни услуги.

**Въпрос:** Възползват ли се гражданите и бизнеса от електронни услуги на Вашата институция (ако е приложимо)?



75.4 % от анкетираните общински служители са отговорили, че гражданите и бизнесът се възползват *само понякога* от електронните услуги, което не е убедителен резултат в полза на

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 68 от 129



цифровизацията, но все пак показва възможност за развитие. Обстоятелството, че поне веднъж, според служителите на общината, някои от потребителите решават да ползват дадена услуга, показва възможност за постепенно използване и на други електронни услуги. Едва 9.6 % от анкетираните са отговорили, че гражданите и бизнеса винаги използват електронни услуги, а други 7.9 %, че често използват електронни услуги. Това показва малък, но твърд процент от служители, които са убедени в улеснението на използването на електронни услуги.

**Въпрос:** По скалата от 1 (много ниско) до 5 (много високо) оценете на какъв етап се намира Вашата институция по отношение на дигитализацията?



Резултатите от анкетата по въпроса за оценката на етапа на дигитализация на общините в област Видин показват следното разпределение:

- ✓ 21.1% от общинските служители оценяват етапа на дигитализация като „много нисък“ (1).
- ✓ 14% от респондентите дават оценка „нисък“ (2).
- ✓ 47.4% от общинските служители оценяват етапа като „среден“ (3).
- ✓ 14.9% от респондентите считат, че институцията им е достигнала „висок“ етап (4).
- ✓ Само 2.6% от общинските служители считат, че институцията им се намира на „много висок“ етап на дигитализация (5).

Обобщеният резултат показва, че значителна част от общинските служители оценяват етапа на дигитализация на техните институции като „среден“, като 21.1% и 14% го оценяват като „много нисък“ или „нисък“. Сравнително малък брой респонденти считат, че техните институции са достигнали „висок“ или „много висок“ етап на дигитализация.

Изводът е, че общините от област Видин се нуждаят от по-големи усилия и инвестиции в сферата на дигитализацията, за да се подобри тяхната готовност и напредък в тази област. Препоръчва се на местните власти в средносрочен план да изградят цялостна стратегия за дигитализация, която да гарантира систематичен и устойчив подход.

**Въпрос:** Моля, отбележете инициативите, които най-добре представят текущите организационни и административни промени във Вашата институция по отношение на електронното управление.

Въз основа на събраните мнения и отговори на горепосочения въпрос от общинските служители се установява, че значителен брой общини в област Видин активно работят по



опростяване на бюрократичните и административни процедури, както и по внедряване на софтуерни решения за улеснение на документооборота и управлението на бази данни. Съобразяват тези процеси с националните стратегии и планове за развитие на България. Също така общинските служители демонстрират интерес към подобряване на планирането на дейностите и разработването на информационни системи, макар че все още има доста работа за вършене в тази посока.

Общините в област Видин активно работят по редица инициативи за подобряване на административните и комуникационни процеси. Голям брой от тях се ангажират с внедряването на системи за защитена комуникация и телеконференции, развиват системи за управление на сигурността и създават електронни публични регистри. Също така, някои общини проявяват интерес към разгръщането на широколентова инфраструктура (5G) и създаването на платформи за е-консултации и взаимодействие с гражданите и бизнеса. Въпреки това, за част от тях тези инициативи все още не са приоритет или не се прилагат, особено в селски райони, тъй като условията за това не са подходящи.

Освен това голям брой общини в област Видин са ангажирани с оптимизиране на своите портфолиа от електронни услуги (ЕАУ) като премахват неактивни услуги и развиват проактивни такива. Този процес подчертава ангажираността им за подобрене на обслужването на гражданите и бизнеса чрез предоставяне на по-ефективни и актуални услуги. Въпреки това също така има общини, в които този процес все още не се прилага или не е приложим, което показва наличието на големи различия в етапите на изпълнение на тази инициатива при различните местни общински администрации. Това важи и за създаването на единни модели на процесите по заявка, заплащане и връчване на ЕАУ, където общините проявяват интерес за оптимизация на процесите, но в някои случаи това не е приоритет.

Множество общини в област Видин се ангажират с въвеждането на лицензионна поддръжка за софтуерни продукти, което подчертава важността на управлението на лицензираните софтуерни ресурси и актуализациите им. Въпреки това, също така има общини, за които въвеждането на тази поддръжка не е приложимо, което означава, че нуждите и приоритетите на общините са различни.

**Въпрос:** Моля отбележете видовете е-услуги на Вашата институция и в какъв процес на планиране са те?

Прави впечатление, че повечето от електронните общински услуги, насочени към гражданите (напр. гражданска регистрация, местни данъци и такси, различни видове разрешителни за строеж, кадастър, услуги за социални дейности, общинска собственост, икономика и търговия и др.), са все още в процес на планиране или разработка. Факт е че други вече са разработени или предстои да се модернизират, чрез добавяне на нови функционалности. В други общини продължава да се разширява обхватът на услугите, а в трети тепърва предстои да се внедряват. Въпреки това няколко общински служители са посочили, че няма внедрени, планирани или разработени е-услуги на територията на тяхната община.

Гореизложеното показва, че като цяло общините от област Видин се стремят към внедряване на съвременни технологии и дигитални решения в публичната администрация. Планирането и разработването на е-услуги може да се счита за първата стъпка в тази посока. Общините признават, че цифровизацията може да подобри качеството на обслужване на гражданите и бизнеса, тъй като планирането на нови е-услуги или разгръщането на вече съществуващите може да увеличи удобството и достъпността на услугите. Факт е, че ефективното електронно обслужване спестява време и усилия за гражданите и бизнеса и



подобрява взаимодействието между общините, гражданите и бизнеса, като по този начин улеснява процесите на подаване на заявления, плащания и получаване на информация. Трябва да се обърне внимание и на успешното внедряване на тези услуги. Стратегическото планиране, разработване, тестване и внедряване са всички важни фази, които общините трябва да осъществят успешно и за в бъдеще. Затова бихме препоръчили да продължат да работят в тази посока и да въведат повече електронни услуги.

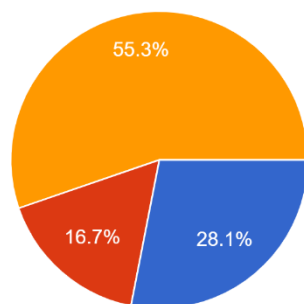
Разработването на е-услугите в повечето общини от област Видин показва стремежа към модернизация и оптимизация на административните процеси, както и ангажиментът да се предоставят по-удобни и достъпни услуги за гражданите и бизнеса.

### III.2.2.3. Институционален капацитет и умения

**Въпрос:** Разполага ли Вашата институция с ИТ специалист/експерт по управление на електронни услуги?

Разполага ли Вашата институция с ИТ специалист/експерт по управление на електронни услуги?

114 responses



- Да, има такова лице/лица, назначено на трудов договор към моята институция
- Да, има такова лице/лица, което/които обслужва/т както моята, така и други институции
- Не, не разполагаме с такова лице/ такива лица

Фактът, че 55.3% от представителите на общините споделят, че в тяхната община няма ИТ специалист или експерт по управление на електронни услуги показва липсата на специализиран кадър, който да се занимава с планиране, разработване и внедряване на дигитални решения и услуги.

28.1% от респондентите съобщават, че техните институции разполагат с ИТ специалист или експерт по управление на електронни услуги, който е назначен специално за тяхната община. Този факт показва, че някои общини са осмислили значението и ролята на такъв експерт за управление на дигиталните проекти и услуги в рамките на тяхната дейност.

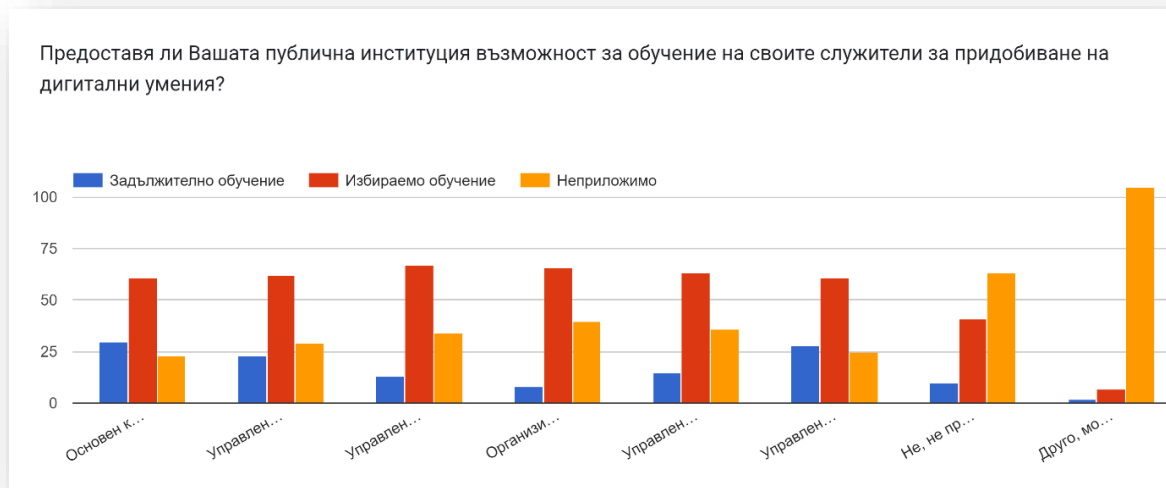
16.7% от анкетираните са посочили, че общините им разполагат с ИТ специалист или експерт по управление на електронни услуги, който обслужва както тяхната община, така и други институции. Този сценарий може да подчертае сътрудничеството между общините и други организации в сферата на дигиталната трансформация.

Анализът на отговорите показва, че наличието на ИТ експерт може да бъде важен фактор за успешното развитие и управление на дигитални проекти и услуги на местно равнище, което



повечето общини осъзнават. Други все още нямат такова лице, в повечето случаи поради липса на финансов ресурс.

**Въпрос:** Предоставя ли Вашата публична институция възможност за обучение на своите служители за придобиване на дигитални умения?



Отговорите на представителите на различните общини отразяват разнообразието на подхода, приет от техните институции към обучението по управление на електронни услуги. Повечето от тях посочват, че обучението е изцяло избираемо, което подчертава липсата на стандартизиран подход към подготовката на персонала за управление на цифрови проекти и услуги. Групата от анкетираните, които съобщават, че техните общини не организират обученията за служителите си, подчертава липсата на инвестиции и приоритети в областта на цифровата трансформация. Сравнително малка част от общините налагат задължително обучение за своите служители, което най-вероятно отразява визията на тези общини относно значението на цифровата компетентност и готовността им да предоставят необходимите умения на своите служители. В крайна сметка, анализът на тези отговори подчертава необходимостта от стандартизация и подкрепа за обучението в областта на управлението на електронни услуги, за да се улесни успешното внедряване и управление на дигитални проекти и услуги в общините.

#### III.2.2.4. Бюджет за цифровизация

**Въпрос:** Как е организиран бюджетът за дигитализация /дигитални иновации/ във Вашата институция?





### Как е организиран бюджетът за дигитализация /дигитални иновации/ във Вашата институция?

114 responses

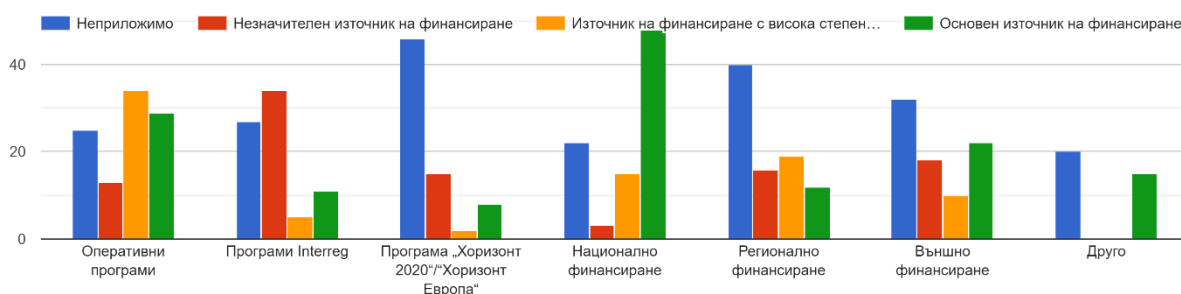


Отговорите на представителите на общините демонстрират разнообразен подход към организирането на собствения им бюджет за дигитализация и дигитални иновации. По-конкретно 25.4% от общините имат бюджет за дигитализация, но този бюджет е насочен само към определени услуги. Само 8.8% от общините са предвидили бюджет за дигитални иновации за всяка отделна услуга. В същото време, значителната част от общините, а именно 63.2%, нямат предвиден бюджет за цифрови иновации.

Този обобщен анализ показва, че има значителен потенциал за подобрене и насочване на финансови ресурси към дигитални иновации в общините, което може да допринесе за по-ефективното внедряване на цифрови решения и подобрене на обслужването на гражданите и бизнеса.

### Въпрос: Кои са основните източници на финансиране за дигитални иновации на Вашата институция?

Кои са основните източници на финансиране за дигитални иновации на Вашата институция?





Отговорите на този въпрос показват, че общините в област Видин използват различни източници на финансиране за подкрепа на дигитални иновации. Като основни източници се посочват националното финансиране и оперативните програми. Оперативните програми се издигат като изключително значим източник на финансиране и това отразява активното участие на общините в програмите, които покриват широк спектър от дейности, включително подкрепа на дигитални и иновативни проекти.

Същевременно, отговорите показват, че има разнообразие в източниците на финансиране, което отразява различните финансови възможности и ресурси на различните общини в региона. Някои общини са активни в участието си в национални и регионални фондове, като националното и регионалното финансиране също играят важна роля в подкрепата на конкретни проекти и приоритети в област Видин.

Също така, фактът, че програми като INTERREG и програма Хоризонт Европа се посочват като незначителни източници на финансиране, може да се дължи на различни причини, включително липса на подходящи възможности за участие в тези програми, сложност на процедурите или липса на информация.

Обобщените резултати от анкетата подчертават, че общините в област Видин се стремят да използват разнообразни финансови източници за подкрепа на дигитални иновации, като националното финансиране и оперативните програми изпъкват като ключови източници на финансиране. Този разнообразен подход показва адаптивността им спрямо конкретните им нужди и възможности в областта на дигиталните иновации.

### III.3. Изводи и препоръки

Резултатите от проучването, което реализирахме със служители на местни общински администрации от област Видин и членове на общински съвети, отразяват важни аспекти на участието на гражданите и бизнеса в процесите на местното управление и цифровата трансформация. Тези изводи подчертават значимостта на демократичното участие и развитието на дигиталните иновации в региона. В следващата таблица ще представим и обобщим получените резултати от анкетата, както и препоръки за всяка област.

Изводи	Препоръки
<b>Извод 1:</b> Местните власти в област Видин проявяват ангажимент към по-демократични и инклузивни подходи в управлението, като ценят участието на гражданите във формулирането и следенето на политиките и решенията, които засягат местната общност. Този ангажимент е от значение за укрепване на местното самоуправление и подобряване на сътрудничеството между институциите и гражданите.	<b>Препоръка:</b> За да изпълнят този ангажимент, местните власти могат да разработят ясни и достъпни механизми за участие на гражданите в процесите на вземане на общински решения. Това може да включва публични консултации, работа с граждански организации и обучение на служителите, свързано с участието на гражданите.
<b>Извод 2:</b> В общините на област Видин се прилагат различни подходи и инструменти за работа. Част от общините позволяват на гражданите и бизнеса да бъдат активни участници в процесите на местното	<b>Препоръка:</b> За да се насърчи активното участие на гражданите и бизнеса, е необходимо да се предостави обучение и допълнителни образователни инициативи, които да ги подпомогнат в използването на



<p>самоуправление (на някакво ниво). Това подчертава желанието за по-голямо взаимодействие и сътрудничество между институциите и общността, както и необходимостта от подкрепа и образование за гражданите, за да могат да използват тези възможности по-ефективно.</p>	<p>наличните методи и инструменти. Местните власти могат да организират обучителни програми и кампании за повишаване на информираността.</p>
<p><b>Извод 3:</b> На местно ниво в общините са налице както положителни, така и по-негативни възприятия за нивото на участие на гражданите и бизнеса в процесите на местното управление, което подчертава необходимостта от по-добро разбиране и управление на този процес в бъдеще.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се установи ясно разбиране за нивото на участие, може да се проведе допълнителен диалог между общината и гражданските организации. Това би могло да доведе до по-добро разбиране на причините зад разнообразните възприятия и насочване на усилията към подобрене.</p>
<p><b>Извод 4:</b> Основната пречка за институциите на местно ниво при привличането на гражданите и гражданските организации в процесите на местното самоуправление е скептичността и незаинтересоваността на гражданите и бизнеса към възможностите за оказване на влияние при разработването на политики и внедряването на услуги.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се преодолее тази пречка, местните власти могат да усилят информационните кампании и образователните програми, които да информират гражданите и бизнеса за важността и възможностите за участие. Трябва да се създаде по-голяма прозрачност във вземането на решения и във формулирането на политики. Местните власти могат да публикуват информация за предстоящите проекти и инициативи, да осигурят лесен достъп до данни и документи, и да насърчават открит диалог с гражданите и гражданските организации.</p>
<p><b>Извод 5:</b> Общинските администрации в област Видин осъзнават важността на включването на гражданите, организациите и бизнеса в процеса на формулиране и актуализация на цифровите услуги и правят стъпки в тази посока. В бъдеще може да бъде полезно да се извършат допълнителни анализи и проучвания, за да се разбере по-подробно какви методи за консултиране се използват и как може да се подобри ефективността на този процес.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се подобри участието на гражданите и организациите, администрациите могат да провеждат оценка на удовлетвореността и да събират обратна връзка от участниците. Това ще им позволи да адаптират методите си за консултиране и да гарантират, че гласът на общността е взет под внимание.</p>
<p><b>Извод 6:</b> Недостатъчно предоставяне на онлайн възможности за участие и комуникация с гражданите и общността: Можем да си направим извод, че в област Видин предоставянето на онлайн възможности за участие и комуникация с</p>	<p><b>Препоръка:</b> Местните власти могат да инвестират в разработването на онлайн платформи и инструменти за участие и обратна връзка. Това може да включва създаване на уебсайтове и приложения, които да предоставят информация и възможности за</p>



<p>гражданите и общността не е широко разпространено. Мнозинството от общините и районите не предоставят такива възможности или го правят ограничено. Подобни инструменти за онлайн участие могат да бъдат предмет на бъдещи усилия за подобряване и разширяване на комуникацията между институциите и гражданите в региона.</p>	<p>участие на гражданите и бизнеса. Такива платформи могат да помогнат за по-широкото въвеждане на дигитални иновации в областта.</p>
<p><b>Извод 7:</b> Повечето градски общини са активни в социалните медии и използват този канал за комуникация с гражданите и общността. Селските общини имат по-малък шанс да поддържат социални медии, което може да бъде свързано с по-ограничените ресурси, застаряващото население и демографския срив в тези райони.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Градските и селските общини могат да насърчават използването на социални медии като инструмент за комуникация и информиране. За селските общини може да се разгледа възможността за създаване на общ социален профил за региона, който да обслужва няколко села едновременно, за да се подобри достъпът до информация и участието.</p>
<p><b>Извод 8:</b> Дигитализацията може да бъде ключов инструмент за подобряване на административните процедури и качеството на обслужване в общините в област Видин. Този инструмент може да оптимизира работните процеси и да намали бюрократичните пречки, което в крайна сметка ще доведе до по-добро усвояване на ресурсите. Дигитализацията не само подобрява ефективността, но и допринася за прозрачност и доверие между общинските органи и гражданите. Тя може да създаде основата за устойчиво развитие и модернизация на общините и техните услуги.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Общините могат да насочат усилията си към дигитализацията на административните процедури и услуги. Това включва инвестиции в съвременни технологии, обучение на персонала и разработване на дигитални решения, които да отговарят на конкретните нужди на гражданите и бизнеса.</p>
<p><b>Извод 9:</b> Внедряването на цифрови услуги в общините в област Видин е положителен знак за ангажимента към модернизация и подобрене на обслужването на гражданите и бизнеса. Този процес следва да бъде част от по-големите стратегии за цифрова трансформация на общинската администрация и може да улесни взаимодействието между общините и техните заинтересовани страни.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се гарантира успешното внедряване на е-услугите, общините трябва да обърнат специално внимание на своята ефективност и достъпност. Трябва да се осигури лесен и индивидуален достъп до е-услугите, както и да се предостави подходяща поддръжка на гражданите и бизнеса за тяхното използване.</p>
<p><b>Извод 10:</b> Липсата на специалисти в областта на информационните технологии и управлението на електронни услуги в някои общини в област Видин може да създаде</p>	<p><b>Препоръка:</b> Общините, които нямат налични кадри (експерти по дигитализация, ИТ специалисти и др.), могат да разгледат възможността за сътрудничество със съседни</p>



<p>предизвикателства за успешното развитие и управление на цифрови проекти и услуги. Сътрудничеството с други организации и специалисти може да бъде ключов фактор за преодоляване на този проблем.</p>	<p>общини, регионални или национални организации, които разполагат с такъв кадър. Това партньорство може да помогне за планирането и внедряването на цифрови решения.</p>
<p><b>Извод 11:</b> Анализът показва, че има значителен потенциал за увеличаване на финансовите ресурси, насочени към цифрови иновации в общините в област Видин. Това може да бъде критичен фактор за подобряване на ефективността и качеството на обслужване на гражданите и бизнеса.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Общините може активно да търсят и привличат финансови източници за подкрепа на цифровите иновации. Това включва участие в национални и европейски програми и инициативи и активно търсене на партньорства с частния сектор и граждански организации, които могат да подкрепят целите за цифрово развитие.</p>
<p><b>Извод 12:</b> Разнообразните източници на финансиране, използвани от някои общини в област Видин, показват гъвкавост и адаптивност към специфичните нужди и възможности за цифрови иновации.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Общините може да продължат да използват разнообразни източници на финансиране, като национални програми, оперативни програми и партньорства, за да подкрепят цифровите иновации. Този динамичен подход ще им позволи да намерят най-добрия начин за финансиране на конкретните им проекти и да се адаптират към променящите се условия и възможности. Освен това, важно е да се подчертае значение на стратегическото управление на финансовите ресурси и прозрачното отчитане на тяхното използване, за да се гарантира, че средствата се изразходват ефективно и в съответствие с целите за цифрово развитие на общините.</p>

В заключение можем да кажем, че цифровата трансформация представлява ключов фактор за модернизацията и усъвършенстването на обслужването на гражданите и бизнеса в общините в област Видин. За да се реализира този потенциал, общините трябва да работят целенасочено и да инвестират в технологии, обучение и сътрудничество, за да гарантират успешната цифрова трансформация на региона.

Общините в област Видин имат възможност и потенциал да засилят участието на гражданите и бизнеса в управлението и цифровата трансформация на региона. Важно е да се разработят стратегии и инициативи, които да насърчат активното участие на общността и да подкрепят преодоляването на евентуални пречки и негативни възприятия. Това може да допринесе за по-добро управление, повишена ефективност и подобрени услуги за гражданите и бизнеса в област Видин.



## ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

### ПРОУЧВАНЕ НА НАГЛАСИТЕ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И БИЗНЕСА КЪМ ЦИФРОВАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ И ТЯХНАТА РОЛЯ В ПРОЦЕСИТЕ НА МЕСТНОТО УПРАВЛЕНИЕ

В глава четвърта ще представим резултатите от проучване, което реализирахме сред гражданите от област Видин, относно тяхната степен на информираност и нагласи към възможностите за цифрова трансформация и внедряване на цифрови услуги на местно ниво. Потърсихме също мнението им относно възможностите за тяхно участие в процесите на формулиране на политики и приемане на решения на местно равнище, тъй като активното им участие в определянето и формирането на общностите, в които живеят, е от съществено значение в контекста на цифровия преход.

Цифровият преход оказва дълбоко влияние върху различни аспекти на обществото, включително икономиката, образованието, здравеопазването и социалната сфера. Ето защо гражданите не трябва да се пренебрегват, тъй като техният принос и мнение са от изключително значение за успешния цифров преход и разработването на цифровите услуги, които са насочени към тях. Организирането на образователни кампании, семинари и обучения може да помогне на хората да разберат по-добре възможностите, които цифровите технологии предоставят и как да изразят своя глас по този въпрос.

Чрез настоящия анализ ние се опитваме да представим, доколкото е възможно, текущата ситуация и да предложим конструктивни идеи за подобрене на средата за гражданско участие в управлението. Въз основа на получената обратна връзка ще съставим конкретни предложения и препоръки свързани с предоставянето на по-благоприятни услуги за гражданите и подобряване на средата за гражданско участие в процеса на формиране на политики.

#### IV.1. Описание на методологията

Проучването беше реализирано сред представители на структурите на гражданското общество, неправителствени организации, граждани, представители на бизнеса и други заинтересовани страни от област Видин. Беше проведено в периода между 9 декември 2022 и 9 юни 2023 г.

За събиране на данните от проучването експертите на проекта разработиха структуриран въпросник (анкетна карта), съдържащ 26 въпроса към граждани. Анкетната карта е подготвена специално за целите на настоящия анализ. За попълването ѝ са необходими приблизително 15 минути. Анкетата беше разпространена онлайн, чрез Google. Получени са 38 отговора. В допълнение към това в посочения период проведохме интервюта „лице в лице“ със 664 граждани и представители на гражданското общество от област Видин. Интервюирането се извърши директно от анкетатора в реално време и на място. Избрахме метода на структурираното интервю, при което анкетаторът задава предварително подготвените в анкетата въпроси и записва отговорите, защото възможността за директен личен контакт позволява по-добро разбирателство между анкетатора и анкетирания. Това доведе и до по-точни отговори. При този тип интервю анкетаторът помага за правилното разбиране на въпросите и прави уточнения при наличие на неясноти. Избрахме този метод, защото практиката показва, че е по-ефективен за събиране на детайлна и качествена информация, особено когато се изисква тълкуване и разбиране на мненията и възгледите на анкетиранияте. Въпросите, подбрани за целите на изследването са



стандартизирани, за да се осигури сравнимост и обективност на данните, събрани при анкетирването на различни лица.

Резултатите от обработката на информацията от анкетните карти и проведените интервюта ни послужиха като основа и входяща информационна база за подготовка на окончателния анализ и отправяне на препоръки за подобряване на средата за гражданско участие в местното управление.

Считаме, че при обработката на цялата база данни е допустимо до 3% статистическа грешка. Засичането за направения статистически анализ бе извършено както по вертикал, така и по хоризонтал на таблицата с база данни.

## **IV.2. Анализ на получените отговори**

Проучването на нагласите на гражданското общество и бизнеса към цифровата трансформация и тяхната роля в процесите на местното управление е базирано на структуриран въпросник, разделен на три основни части: обща информация (демографски характеристики); знания и индивидуален опит в сферата на цифровите услуги; възможности за участие в местното управление. Както казахме, въпросникът се състои от 26 въпроса, в повечето случаи със задължителни отметки (като при някои въпроси са позволени множество избори, ако това е намерено за подходящо) и с възможност за допълнителни отговори, които не са предвидени в самия въпросник.

Анкетите са попълнени внимателно и добросъвестно от граждани на област Видин и представители на различни структури от гражданското общество. Съотношението между мъжете и жените, участващи в проучването, е балансирано, като броят на жените е по-голям, което е в съответствие с общата тенденция в региона.

Респондентите представляват различни професионални сфери, което ни дава възможност да изградим максимално пълна картина на използваните цифрови услуги и участието в местното управление.

Резултатите от проучването ни дават реалистична представа за текущата ситуация и възможност да формулираме адекватни изводи и препоръки. Отправените препоръки могат да се превърнат в ценен инструмент за разбиране на контекста и вземането на информирани решения относно участието и ролята на гражданите в процесите на цифровизация.

### **IV.2.1. Обща информация**

В анкетата взе участие широк спектър от респонденти, които имат различни роли в гражданското общество и бизнес сектора. Анализираните характеристики на респондентите предоставят широкообхватен и разнообразен поглед върху участниците в анкетата, като се вземат предвид техните различни възрасти, пол, области на работа и местоположение на институциите, които представляват. Вотът им обединява разнообразни профили и предоставя ценни данни за разбирането на отношенията към цифровата трансформация и тяхната роля в местното управление.

Обобщение на основните изводи:

*Брой на респондентите, интервюирани лице в лице:* 664 респонденти;

*Брой на отговорите, получени в Google Forms:* 38 респонденти;

*Възраст:* Разпределението на участниците по възраст е в диапазона между 18-75 години. Този разнообразен обхват позволява анализ на свързаните с възрастта различия в придобитите дигитални умения и интересите към цифровите услуги. Възрастните хора често имат по-малко опит с новите технологии и се нуждаят от повече време и подкрепа за адаптация. Физически проблеми и липсата на съвременни технически устройства могат да затруднят техния достъп до

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 79 от 129



цифрови услуги. Освен това, възрастта може да влияе на желанието за изучаване на нови технологии.

По-младите поколения, от друга страна, са по-комфортни с технологиите и се адаптират по-лесно към нови устройства и приложения. Те са по-отворени към учене и експериментиране с нови технологии. Този разрез в опита и готовността за учене подчертава важноста на включването на представители от различни възрастови групи в анкетата, за да се разберат техните уникални нужди и предпочитания при цифровата трансформация.

*Пол:* проучването включва както мъже, така и жени, при което жените съставляват по-голямата част от участниците в двете групи. Този аспект е важен при анализа на разликите в нагласите и потребностите на мъжете и жените към цифровата трансформация;

*Местоживеене:* разпределението на участниците според местоживеенето показва, че проучването обхваща как градското, така и селското население. Местоживеенето е важно, тъй като подчертава различията в опита и предпочитанията на групите, включени в проучването и необходимостта от адаптирани решения за различните контексти – жителите на градовете и селата имат различни интереси и предпочитания по отношение на дигиталните услуги;

*Професия:* Участниците представляват разнообразни професионални сфери, включително частния сектор, администрацията, учители, пенсионери, студенти и безработни. Това разнообразие може да даде информация за влиянието на професионалния статус върху отношението към цифровата трансформация и участието в местното управление.

*Достъп до услуги:* Разликите във възприемането и използването на цифрови услуги между градските и селските жители подчертават необходимостта от различни подходи към създаване на услуги, насочени към специфичните потребности на тези групи.

*Различия в интересите:* Различните интереси и предпочитания на градските и селските жители, както и на младите и по-възрастните хора към цифровите услуги насочват към необходимостта от персонализирани подходи и разнообразие в предлаганите услуги.

Обобщавайки тези данни, можем да заключим, че разнообразието в демографските характеристики на участниците в проучването подчертава необходимостта от диференцирани стратегии и решения за по-ефективна цифрова трансформация и участие в местното управление. Важно е да се вземат предвид специфичните потребности и предпочитания на различните групи, за да се осигури успешна цифрова интеграция и подобрене на местните услуги.

#### **IV.2.2. Знания и индивидуален опит в сферата на цифровите услуги**

Въпросите в този раздел са предназначени да ни предоставят информация за това как гражданите използват цифровите технологии, какви са техните навици и предпочитания в онлайн пространството. Тези отговори ще ни помогнат да разберем как можем по-добре да адаптираме и персонализираме цифровите услуги, за да отговорим на конкретните нужди и интереси на участниците в анкетата.

**Въпрос:** Кое устройство използвате най-често за достъп до интернет?





### Резултати от анкета „лице в лице“:



### Резултати от онлайн анкета:



Резултатите от анкетата ясно показват преобладаващата популярност на мобилните телефони сред участниците. 71.1% от анкетираните онлайн 38 души и 62.5% от анкетираните „лице в лице“ използват мобилни телефони като основни устройства. Следват лаптопите и настолните компютри, като използването на таблети е по-малко разпространено.

От анкетата лице в лице също се открива, че някои хора (9.3%) нямат собствено устройство, докато други (1.8%) ползват устройства на приятели. Този факт подчертава

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 81 от 129



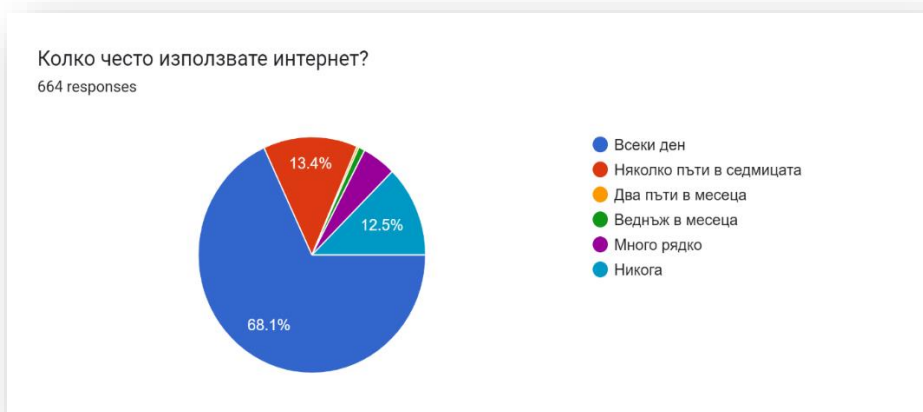
важността на обсъждането на въпроси свързани с достъпа до цифрови услуги и възможностите за подпомагане на хората без собствени устройства.

Изводът, който можем да си направим е, че предпочитанието към мобилните устройства подчертава важността на разработката и предоставянето на цифрови услуги, които са оптимизирани за мобилните устройства, за да улеснят достъпа и удобството на потребителите.

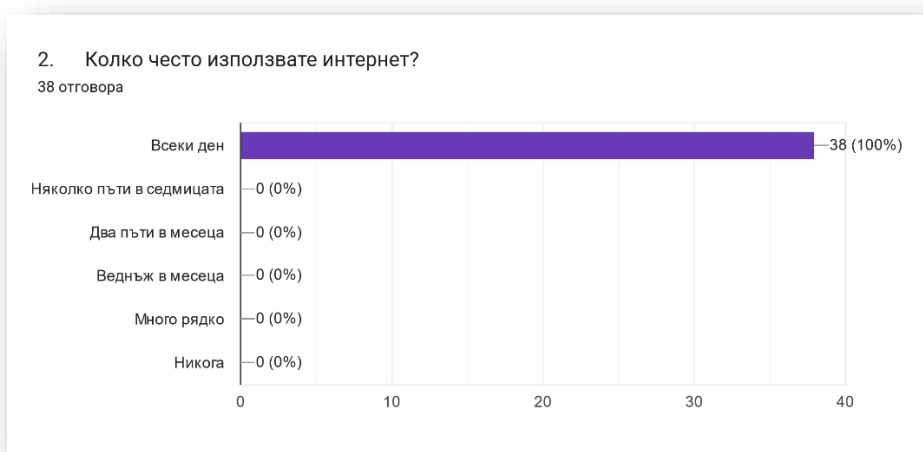
Проучването разкрива разнообразие във възрастовите и социалните групи, които ползват различни видове устройства. Този контраст на предпочитанията подчертава важността на индивидуализираните подходи при създаването на цифрови услуги, за да се удовлетворят нуждите на различните групи на населението и да се осигури всеобхватно участие в цифровата трансформация.

### **Въпрос: Колко често използвате интернет?**

#### Резултати от анкета „лице в лице“:



#### Резултати от онлайн анкета:



Резултатите от анкетата „лице в лице“ и онлайн анкетата предоставят важни данни относно честотата на използване на интернет сред участниците. В анкетата „лице в лице“ над



80% от респондентите заявяват, че използват интернет всеки ден или няколко пъти в седмицата, което подчертава широката разпространеност на интернет сред тази група. Също така, 12.5% от участниците заявяват, че никога не използват интернет, а малък процент използва интернет рядко.

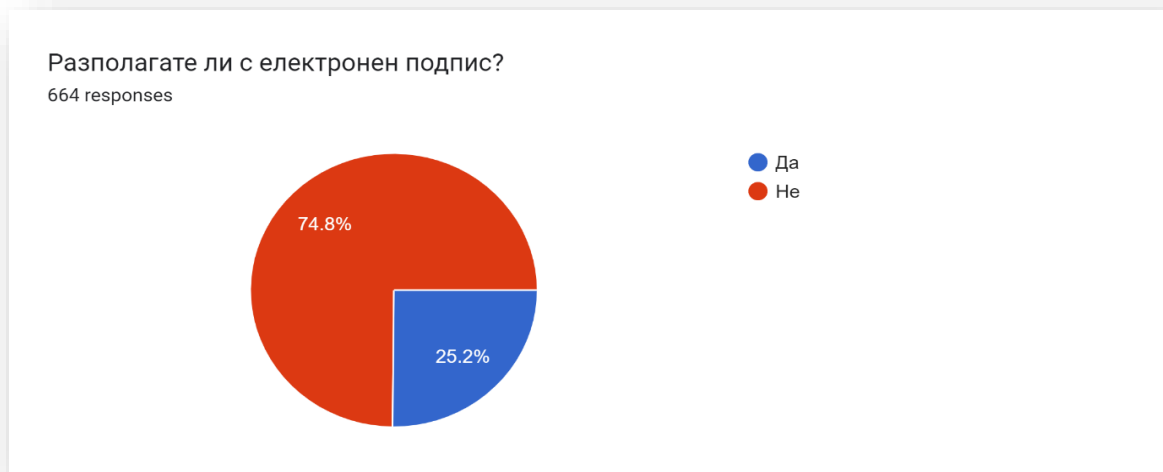
От друга страна, резултатите от *онлайн* анкетата показват, че всички участници използват интернет всеки ден. Този факт не изненадва, тъй като онлайн анкетата се провежда в онлайн среда и участниците трябва да имат достъп до интернет, за да я попълнят.

Изводът, който можем да направим е, че интернет е широко използван сред участниците в анкетата, но е важно да се отбележи, че има и лица, които малко или никога не го ползват. Този факт подчертава необходимостта от предоставяне на разнообразни и инклузивни решения за достъп до информация и цифрови услуги.

С оглед на разнообразието в честотата на използване на интернет сред участниците е важно да се предоставят цифрови услуги и информация както онлайн, така и на други платформи, за да се отговори на нуждите на различните групи. Тези, които рядко или никога не използват интернет, трябва да имат достъп до алтернативни начини за получаване на информация и услуги. Този аспект на инклузивност следва да бъде включен в разработката на цифрови стратегии и инициативи, за да се осигури, че никой няма да бъде изключен от ползването на цифровите ресурси.

### **Въпрос: Разполагате ли с електронен подпис?**

#### Резултати от анкета „лице в лице“:

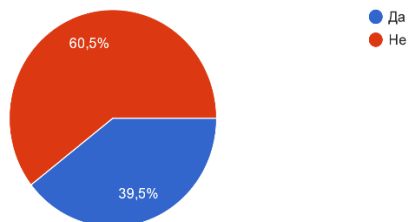


#### Резултати от онлайн анкета:



3. Разполагате ли с електронен подпис?

38 отговора



Отговорите на този въпрос ни предоставят важна информация за честотата на използване на електронния подпис. Това е важен показател за това доколко хората са адаптирали своите дейности към цифровата среда.

Резултатите от анкетата показват, че в област Видин има разнообразие в наличието на електронни подписи сред гражданите. В анкетата лице в лице 25.2% от участниците са потвърдили, че разполагат с електронен подпис, докато 74.8% от респондентите все още не разполагат с такъв. Отговорите на онлайн анкетата допълват картината, като показват, че 39.5% от онлайн участниците разполагат с електронен подпис срещу 60.5%, които не притежават такъв.

Това показва, че голяма част от анкетираните не са достатъчно добре адаптирани към цифровата среда и използването на онлайн услуги. Също така, доверието в цифровите технологии и услуги може да бъде фактор, който влияе на наличието на електронни подписи у гражданите.

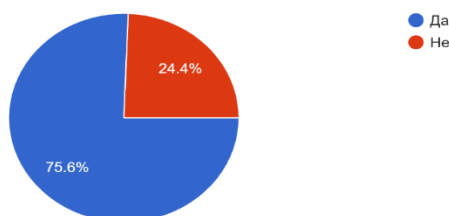
В тази връзка, за да се насърчи цифровата трансформация и участието в местното управление, трябва да се предоставят възможности за повече образователни и информационни програми, които да насърчават придобиването на електронни подписи от гражданите, които не разполагат с тях. Освен това е важно да се инвестира повече в инфраструктура и сигурност на електронните подписи, за да се насърчи тяхното използване по сигурен и безопасен начин.

**Въпрос:** Знаете ли за какво служи електронният подпис?

Резултати от анкета „лице в лице“:

Знаете ли за какво служи електронния подпис?

664 responses

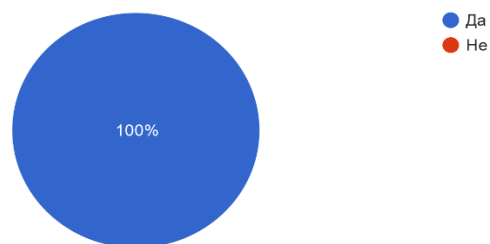




## Резултати от онлайн анкета:

4. Знаете ли за какво служи електронния подпис?

38 отговора



Въпросът относно знанието за предназначението на електронния подпис предоставя информация за осведомеността на гражданите по този важен аспект на цифровата среда. Резултатите показват, че в *онлайн* анкетата 100% от отговорилите 38 души са заявили, че знаят какво представлява електронният подпис. В анкетата „лице в лице“ 75.6% от 664 анкетирувани лица също са потвърдили, че разбират предназначението на електронния подпис, докато 24.4% не са запознати с него.

Изводът, който можем да си направим е, че голяма част от участниците в проучването са запознати с функцията на електронния подпис, но все още има граждани, които не разбират неговото предназначение.

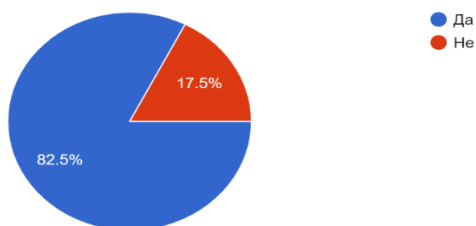
Ето защо, за да се подобри осведомеността на гражданите и да се насърчи използването на електронния подпис е необходимо да се провеждат информационни кампании и обучения, насочени към тези, които все още не са запознати с този инструмент. Този подход може да насърчи по-широкото приложение на електронния подпис и увеличаването на цифровата грамотност сред гражданите.

**Въпрос:** Знаете ли за какво служи електронното банкиране?

## Резултати от анкета „лице в лице“:

Знаете ли за какво служи електронното банкиране?

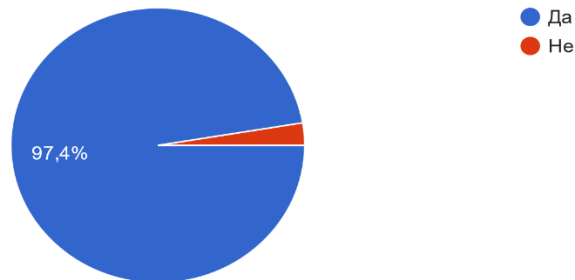
664 responses





### Резултати от онлайн анкета:

5. Знаете ли за какво служи електронното банкиране? Моля посетете с „X“ верния  
38 отговора

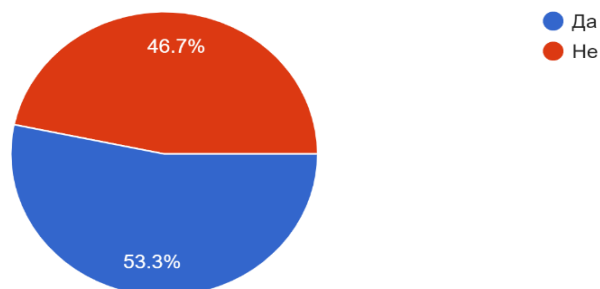


Високият процент на анкетираните „лице в лице“ (82.5%) и онлайн (97.4%), които знаят за електронното банкиране, подчертава, че те са запознати с понятието и са свикнали с практиките на онлайн банкиране. Наличието на по-малък процент респонденти, които не са наясно за какво служи електронното банкиране, показва, че все пак има процент хора, които не са чували или не се доверяват на новите технологии и все още не са готови да използват електронни услуги.

**Въпрос:** Имате ли електронно банкиране?

### Резултати от анкета „лице в лице“:

Имате ли електронно банкиране?  
664 responses

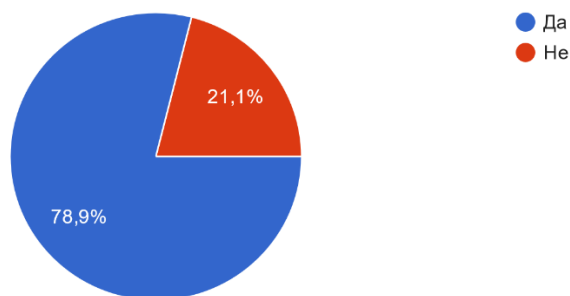




## Резултати от онлайн анкета:

6. Имате ли електронно банкиране? Моля посечете с „X“ верния отговор

38 отговора



Изглежда, че има забележителни различия между отговорите на гражданите, участвали в анкетата „лице в лице“ и онлайн анкета относно наличието на електронно банкиране. В лице в лице анкетата 53.3% от респондентите са потвърдили, че разполагат с електронно банкиране, докато 46.7% са отговорили с „не“. В сравнение, в онлайн анкетата 78.9% от участниците са заявили, че имат електронно банкиране, докато само 21.1% са отговорили с „не“.

Този анализ подчертава важноста на начина на провеждане на анкетата при събиране на информация. Онлайн анкетата вероятно е била попълвана от хора, които са по-активни в използването на интернет и цифрови услуги, включително електронното банкиране.<sup>104</sup> В същото време „лице в лице“ анкетата включва по-разнообразна група хора, които може да не са толкова запознати или да не се чувстват комфортно с цифровите технологии.

Анализът показва, че наличието на електронно банкиране може да варира значително в зависимост от метода на събиране на данни и областта на провеждане на анкетата. Това подчертава важноста на събирането на данни по различни методи и включването на разнообразни групи граждани в подобни проучвания.

Ето защо, за по-пълна и точна картина е препоръчително проучванията да се провеждат както лице в лице, така и онлайн и да се анализират резултатите от двата метода. Така могат да се вземат по-информирани решения и да се насочат усилията към подобряване на цифровата грамотност и усвояването на цифровите технологии в региона.

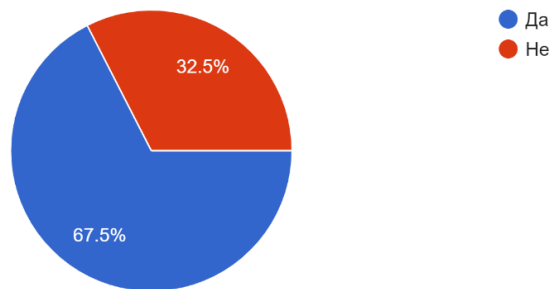
**Въпрос:** Известно ли Ви е, че много общини в България предоставят електронни услуги за административно обслужване на населението (напр. издаване на удостоверение за семейно положение, сключен граждански брак, удостоверение за адрес, заявления и др. документи) и други документи, за чието издаване вече не се налага да се ходи на място, в общината?

## Резултати от анкета „лице в лице“:

<sup>104</sup> Проучването в Google е анонимно и тази информация не може да бъде потвърдена.

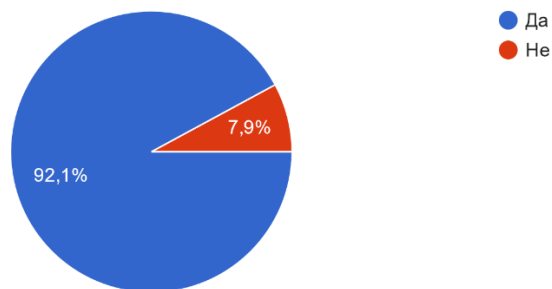


Знаете ли, че много общини в България вече предоставят електронни услуги за административно обслужване на населението (на... се налага да се ходи на място, в общината)?  
664 responses



### Резултати от онлайн анкета:

7. Знаете ли, че много общини в България вече предоставят електронни услуги за административно обслужване на населението (на... се налага да се ходи на място, в общината)?  
38 отговора



Отговорите на въпроса относно това доколко гражданите са запознати с предоставянето на електронни административни услуги в България се различават между участниците в анкетата „лице в лице“ и тези в онлайн анкетата. В анкетата „лице в лице“ 67.5% от респондентите са отговорили с „да“, докато 32.5% са отговорили с „не“. В сравнение, в онлайн анкетата, 92.1% от участниците са заявили, че знаят за предоставянето на електронни административни услуги, докато само 7.9% са отговорили с „не“.

Този анализ показва, че информираността за наличието на електронни административни услуги е по-висока сред онлайн анкетираните в сравнение с тези, които участват в лице в лице анкети. Този факт може да се дължи на това, че хората, които предпочитат онлайн анкети,

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 88 от 129





вероятно са по-активни в интернет пространството и следователно по-добре информирани за наличието на цифрови услуги.

Изглежда, че има значителен потенциал за подобрене на информираността на гражданите относно наличието на електронни административни услуги в България. Особено гражданите, които участват в „лице в лице“ анкети, могат да се нуждаят от по-широки информационни кампании и образователни инициативи, за да научат повече за тези услуги и да се възползват от тях.

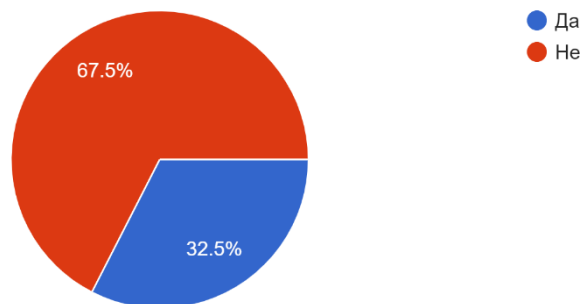
За да се увеличи информираността на гражданите за наличието на електронни административни услуги, е важно да се провеждат информационни кампании както онлайн, така и в общността. Тези кампании трябва да подчертават ползите и удобствата от използването на цифровите услуги и да предоставят на гражданите ясна информация за начина на достъп и използване на такива услуги.

**Въпрос:** Известно ли Ви е дали Вашата община/район предлага дигитални услуги за обслужване на гражданите? (напр. електронно издаване на удостоверение за семейно положение, постоянен/настоящ адрес, удостоверение за раждане, удостоверение за сключен граждански брак, удостоверение за наследници, акт за смърт, промяна в актове за състояние, наличие и липса на задължения, данъчна оценка на имот, притежаване на превозно средство и др.).

#### Резултати от анкета „лице в лице“:

Разполагате ли с информация дали Вашата община/район предлага дигитални услуги за обслужване на гражданите? (напр. електронно издаване на удостоверение за семейно положение, постоянен/настоящ адрес, удостоверение за раждане, удостоверение за сключен граждански брак, удостоверение за наследници, акт за смърт, промяна в актове за състояние, наличие и липса на задължения, данъчна оценка на имот, притежаване на превозно средство и др.).

664 responses

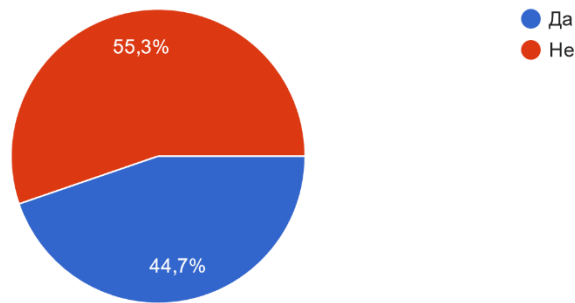


#### Резултати от онлайн анкета:



8. Разполагате ли с информация дали Вашата община/район предлага дигитални услуги за обслужване на гражданите? (напр. електронн...от, притежаване на превозно средство и др.).

38 отговора



Отговорите на въпроса относно информацията за предлагането на дигитални услуги за обслужване на гражданите в област Видин се различават между двата начина на провеждане на анкетата. В анкетата „лице в лице“ 32.5% от респондентите са заявили, че са информирани за наличието на такива услуги, докато 67.5% не са. В сравнение, в онлайн анкетата, по-голям процент от участниците (44.7%) са информирани за наличието на дигитални услуги, за разлика от 55.3% неинформирани.

Степента на информираност относно предоставянето на дигитални услуги има потенциала да се подобри, особено сред онлайн анкетираните – те вероятно са по-активни в интернет и имат по-голям достъп до информация за такива услуги.

Изводът, който можем да си направим е, че информираността на гражданите за предлаганите дигитални обслужващи услуги може и трябва да бъде подобрена. По-широки информационни кампании и образователни инициативи могат да помогнат за увеличаване на информираността и за насърчаване на гражданите да се възползват от такива услуги.

В тази връзка съответните органи трябва да провеждат информационни кампании и да предоставят лесен достъп до информацията за тези услуги. Това може да включва разработване на уебсайтове с ясни инструкции и обучения, разпространение на промоционални материали и съобщения в общността.

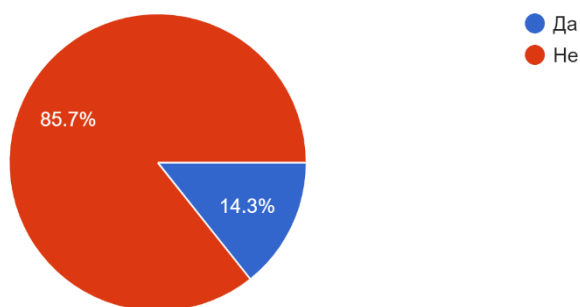
**Въпрос:** Ако Вашата община предлага електронни услуги, възползвали ли сте се вече от някоя от тези услуги?

Резултати от анкета „лице в лице“:



Ако Вашата община предлага електронни услуги, възползвали ли сте вече от някоя от тези услуги?

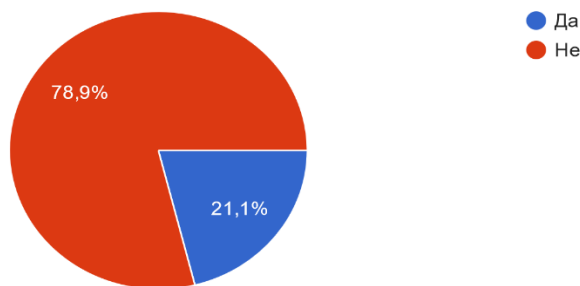
664 responses



#### Резултати от онлайн анкета:

9. Ако Вашата община предлага електронни услуги, възползвали ли сте се вече от някоя от тези услуги?

38 отговора



Видно от предоставените отговори е, че 14.3% от респондентите в анкетата „лице в лице“ са използвали електронни услуги, докато 85.7% не са го правили. В сравнение, в онлайн анкетата, малко по-голям процент от участниците (21.1%) са се възползвали от електронни услуги, докато 78.9% не са го правили.

Изводът, който можем да си направим е, че използването на електронни услуги в община Видин все още не е практика, но има потенциал за растеж, особено сред по-добре образованата дигитално публика. В допълнение към това информационни кампании и обучения могат да насърчат повече граждани да се възползват от такива услуги.

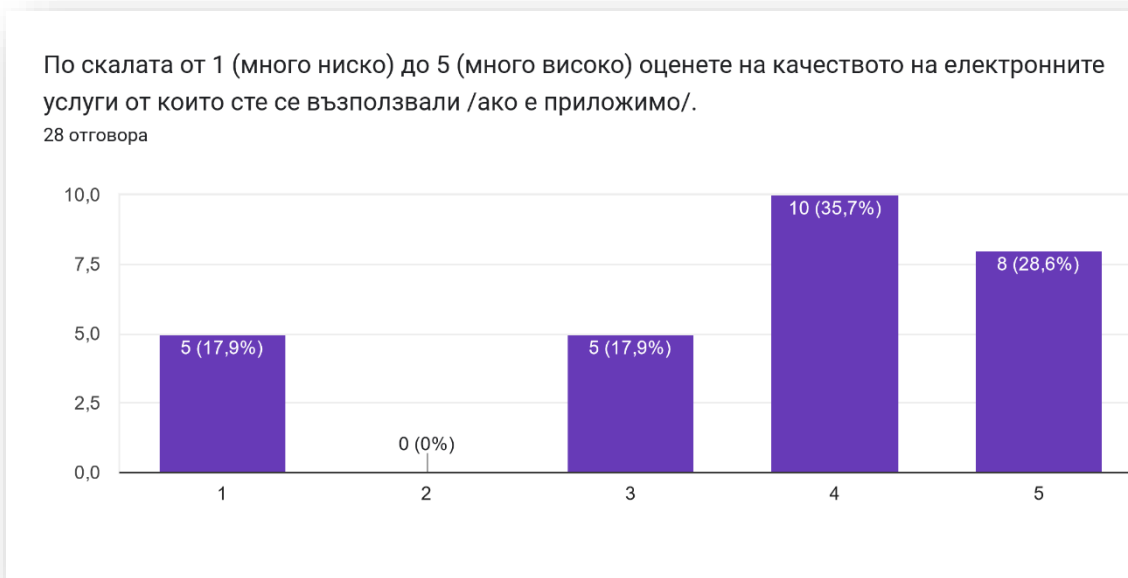


**Въпрос:** По скалата от 1 (много ниско) до 5 (много високо) оценете на качеството на електронните услуги от които сте се възползвали.

Резултати от анкета „лице в лице“:



Резултати от онлайн анкета:



В анкетата „лице в лице“, почти половината от респондентите (42.2%) оценяват качеството на услугите като „много високо“ (5 на скалата), следвани от 23.5%, които го оценяват

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 92 от 129



като „високо“ (4 на скалата). Този резултат подчертава, че голяма част от гражданите, които използват електронни услуги, са доволни от тяхното качество.

В онлайн анкетата обаче ситуацията е различна. Най-голям процент (35.7%) оценяват качеството на услугите като „добро“ (4 на скалата), но по-малък процент (28.6%) ги оценяват като „много високо“ (5 на скалата). Също така, има по-малък процент на респонденти (17.8%), които оценяват качеството на услугите като „много ниско“ (1 на скалата).

Изводът, който можем да си направим е, че гражданите, които се възползват от електронни обслужващи услуги, обикновено са по-склонни да ги оценяват положително. Важно е да се отбележи, че резултатите могат да бъдат повлияни от различни фактори, включително опита на гражданите с използването на подобни услуги и тяхната конкретна удовлетвореност. Положителната оценка показва доверие в сигурността и надеждността на електронните услуги, което стимулира хората да ги използват. Анкетиранияте, които дават висока оценка, най-вероятно имат позитивен опит с използването на електронните услуги, което може да увеличи тяхната употреба в бъдеще. Положителното приемане на електронните услуги от страна на гражданите и бизнеса може да насърчи общината да разшири и подобри предлаганите услуги, включително и в други области. Високата оценка подчертава важноста на постоянната поддръжка и нуждата от подобрене на електронните услуги, за да се запази удовлетворението на потребителите. Положителните отзиви са важни, но негативните оценки показват области, в които са необходими действия, за да се увеличи доверието и удовлетвореността на потребителите. Наличието на респонденти, които не са доволни от качеството на услугите, могат да бъдат свързани с проблеми в интерфейса, функционалността, сигурността или обслужването, които трябва да бъдат разрешени. Негативните отзиви могат да служат като стимул за общината да инвестира време и ресурси в подобряването на електронните услуги. Тук е важно да подчертаем, че на този въпрос са отговорили само хората, които използват електронни услуги. Не трябва да се забравя, че мнозина от анкетиранияте не използват електронни услуги. Затова общината трябва да насочи своите усилия в достигане и мотивиране именно на тази целева група да използва електронни услуги.

За да се подобри удовлетвореността на гражданите и да се увеличи качеството на електронните услуги, е важно да се предоставя обратна връзка и да се изслушва мнението на потребителите. Този процес може да доведе до по-добро разбиране на техните нужди и предпочитания, което да послужи като основа за подобрения и развитие на електронните обслужващи услуги.

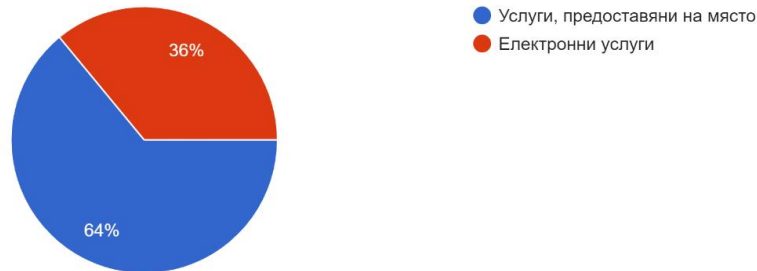
### **Въпрос: Кой от двата вида услуга предпочитате?**

Резултати от анкета „лице в лице“:



Кой от двата вида услуга предпочитате?

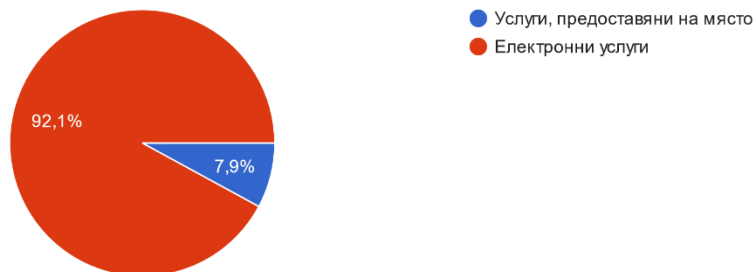
664 responses



### Резултати от онлайн анкета:

11. Кой от двата вида услуга предпочитате?

38 отговора



Отговорите на въпроса за видовете услуги, които се предпочитат от гражданите, показват интересна разлика между двата начина на предоставяне на услуги.

В резултатите от анкетата „лице в лице“ по-голям процент от анкетиранияте (64%) предпочитат услугите, предоставяни на място, в сравнение с електронните услуги (36%). Този резултат може да се обясни с преобладаващата популярност и удобство на традиционния начин на получаване на услуги в общността.

В резултатите от онлайн анкетата обаче ситуацията е различна, като значително по-голям процент от участниците (92.1%) предпочитат електронните услуги, докато само 7.9% предпочитат услугите, предоставяни на място. Този резултат подчертава, че онлайн услугите са добре приети сред тези, които вече използват интернет и са свикнали с електронните технологии.



Изводът от този анализ е, че предпочитанията на гражданите се различават в зависимост от тяхната наличност и опит с електронните услуги. За да се удовлетворят нуждите на всички граждани, е важно да се предоставят както електронни, така и традиционни услуги, като се обърне специално внимание на разнообразните предпочитания на населението.

**Въпрос:** Ако Ви е известно, че Вашата община предлага електронни услуги, но още не сте се възползвали от тях, молим да уточнете причината?

#### Резултати от онлайн анкета:



Резултатите от анкетата указват, че значителен брой граждани не използват електронни услуги поради различни мотиви. Най-често срещаният мотив е липсата на електронен подпис, който се явява като основен фактор, ограничаващ участието им в онлайн услугите. Други важни мотиви включват затруднение при използването на новите електронни услуги и липсата на интернет или лошо качество на интернет връзката. Освен това, някои граждани също посочват липсата на електронно банкиране като мотив, въпреки че това не е непременно изискване за използването на електронни услуги. Останалите анкетирани, които са се възползвали от възможността да дадат друг отговор, различен от изброените, са посочили мотиви като: не ми се налага, не съм запозната; работя в общината; не знам как се използват; когато ходя на място, служителите ми помагат да попълня документите; не съм наясно дали общината предлага такива услуги; засега не сме ги използвали; няма как да ги използвам, работя в близост до общината; не мога да се справя с електронните услуги, не работя с електронни услуги; удобно ми е да отида лично в общината; бих използвала ако има; предпочитам услуги на място; общината е малка, всичко е близо и няма необходимост от електронни услуги; възрастен човек съм и не се справям с тези услуги; услугите на място елиминират възможността от грешки; нямам време за разучаване на услугите; не съм се интересувал.

За да се насърчи активно участие на гражданите в електронните услуги, е наложително да се адресират тези мотиви. Осигуряването на образователни програми и обучение по използването на такива услуги, както и улесняването на достъпа до електронния подпис могат да бъдат от съществено значение. Подобряването на качеството на интернет връзките също трябва да бъде



приоритет, за да се преодолеят проблемите, свързани с интернет достъпа. Важно е също така да се проведат информационни кампании, целящи да повишат осведомеността на гражданите за предоставяните електронни услуги и техните ползи. Този многофакторен подход би могъл да допринесе за увеличаване на участието на гражданите в електронните услуги и да гарантира, че тези услуги станат по-достъпни и полезни за цялата общност.

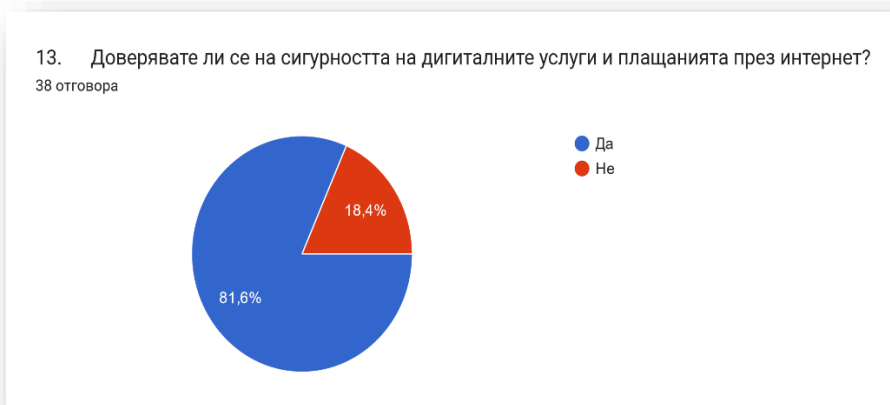
Трябва да се отбележи, че получените данни отразяват комбинация от технически, социални и лични фактори, които влияят на решението на гражданите да не използват електронни услуги. Важно е да подчертаем, че като основен проблем мнозина изтъкват трудност и неразбиране при работа с електронни услуги, както и нежелание за такъв тип услуги в малките населени места.

**Въпрос:** Доверявате ли се на сигурността на дигиталните услуги и плащанията през интернет?

#### Резултати от анкета „лице в лице“



#### Резултати от онлайн анкета:







Отговорите на горепосочения въпрос отразяват интересна тенденция. В анкетата „лице в лице“ по-голям процент от участниците (60.8%) се доверяват на сигурността на дигиталните услуги и плащанията през интернет, докато 39.2% от респондентите са изразили недоверие. В онлайн анкетата по-голямата част от респондентите (81.6%) се доверяват сигурността на дигиталните услуги и плащанията през интернет срещу 18.4%, които не се доверяват.

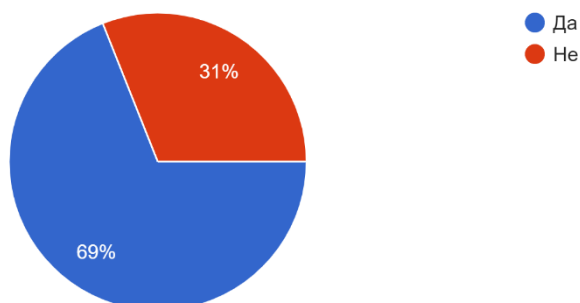
Разликата в резултатите може да се обясни с различия в профилите на участниците и техният опит в използването на интернет и дигитални услуги. Тази тенденция подчертава важността на образователните и информационни усилия, за да се подобри разбирането и доверието на гражданите в сигурността на дигиталните услуги и плащанията през интернет.

Ето защо властите трябва да инвестират в образователни кампании и мерки за повишаване на информираността сред гражданите относно сигурността на цифровите услуги и как да се предпазят онлайн. Това може да включва предоставяне на съвети за сигурност и насоки за правилна употреба на интернет. Също така, важно е да се подчертае ролята на правителството и институциите за осигуряване на сигурност и защита на данните на гражданите при използването на дигитални услуги.

**Въпрос:** Има ли според Вас необходимост услугите на Вашата община да бъдат дигитализирани?

Резултати от анкета „лице в лице“

Има ли според Вас необходимост услугите на Вашата община да бъдат дигитализирани?  
664 responses

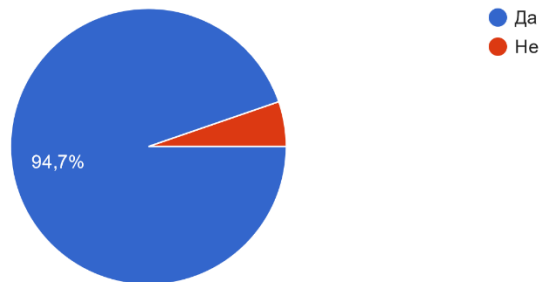


Резултати от онлайн анкета:



14. Има ли според Вас необходимост услугите на Вашата община да бъдат дигитализирани?

38 отговора



Отговорите на въпроса относно необходимостта от дигитализация на услугите на общината показват значителна подкрепа както сред участниците в „лице в лице“ анкетата, така и сред участниците в *онлайн* анкетата. В онлайн анкетата почти 95% от респондентите изразяват мнение, че услугите на общината трябва да бъдат дигитализирани, докато в „лице в лице“ анкетата този процент е 69% (отново сравнително висок).

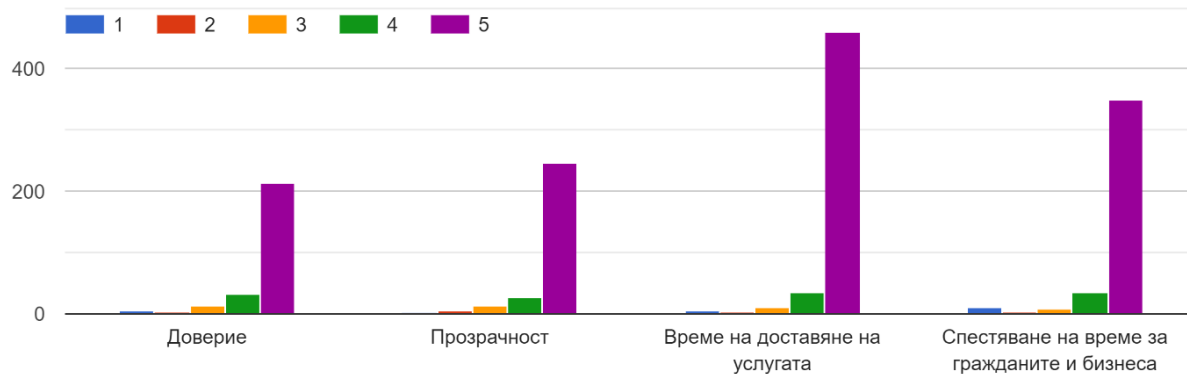
Необходимо е властите да вземат предвид силната подкрепа сред гражданите за дигитализация на общинските услуги и да ускорят процеса на преход към цифровите услуги. Това включва инвестиции в подобряване на сигурността и достъпността на електронните услуги, както и насърчаване на обучението и информационни кампании, за да се помогне на тези, които все още са скептични или несигурни в използването на дигитални услуги. Разбира се тук трябва да се изтъкне и фактът, че различните мнения могат да се дължат на индивидуални предпочитания, потребности и опит с онлайн услугите.

**Въпрос: Кое считате за важен фактор при предоставянето на публични услуги?**

Резултати от анкета „лице в лице“

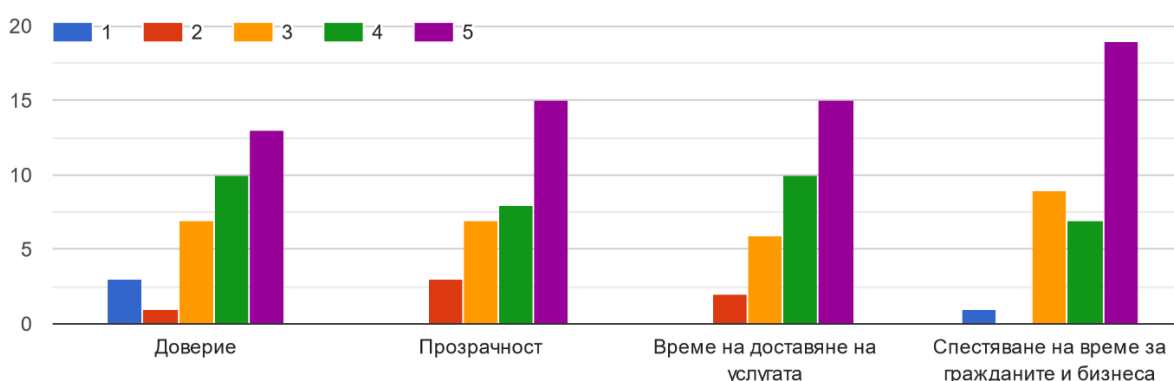


Кое считате за важен фактор при предоставянето на публични услуги? (където 1 е най-маловажен фактор, а 5 е най-важен фактор)



#### Резултати от онлайн анкета:

15. Кое считате за важен фактор при предоставянето на публични услуги? (където 1 е най-маловажен фактор, а 5 е най-важен фактор)



Анкетираните „лице в лице“ са оценили времето за доставяне на услугата като най-важен фактор, а тези респонденти, които са взели участие в онлайн анкетата приемат, че спестяването



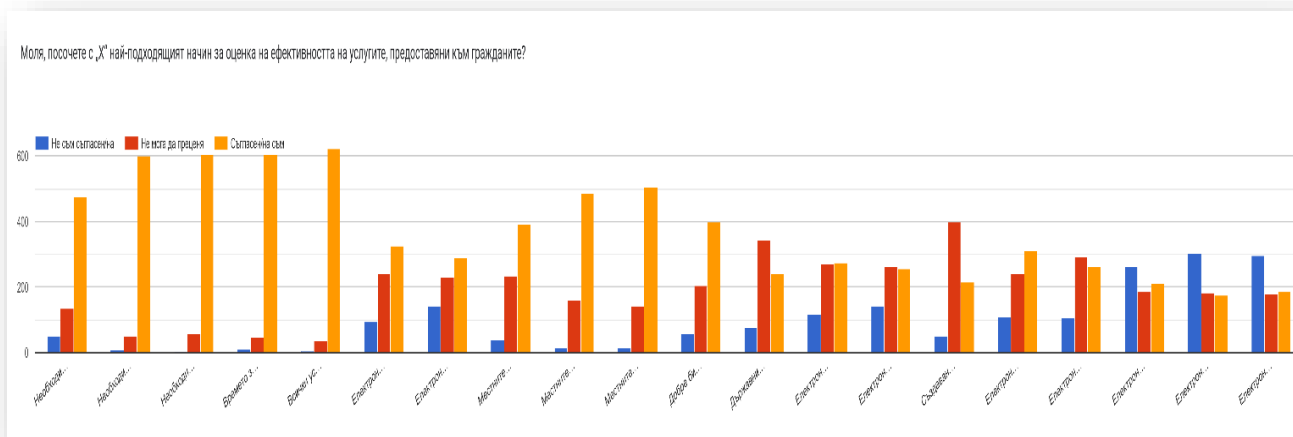
на времето за гражданите и бизнеса е най-съществен фактор при предоставяне на обществени цифрови услуги.

Разликата в оценките между анкетираните „лице в лице“ и онлайн респондентите относно факторите, свързани с предоставянето на обществени цифрови услуги, е важна. Анкетираните „лице в лице“ се фокусират върху времето за доставяне на услугата като най-важен фактор, което може да се обясни с предпочитанията им към по-традиционните методи на обслужване. От друга страна, онлайн респондентите възприемат спестяването на времето за гражданите и бизнеса като най-съществен фактор. Това може да се дължи на тяхната активност при употребата на цифровите технологии и предпочитания за удобство и ефективност. Бързото обслужване, удобството и доверието са ключови аспекти, които формират техните виждания за качеството на услугите и влияят на тяхното възприятие за цялостния опит при използването на публични услуги.

За да удовлетворят различните предпочитания на гражданите, властите трябва да предоставят балансиран подход при предоставянето на цифрови и традиционни услуги. Следва да се инвестира в оптимизиране на времето за доставяне на обслужването, но също така и в предоставянето на лесен и удобен достъп до цифровите услуги. Обучението и информационните кампании могат да помогнат на гражданите да разберат предимствата на цифровите услуги и да ги насочат към тях, особено ако става въпрос за спестяване на време.

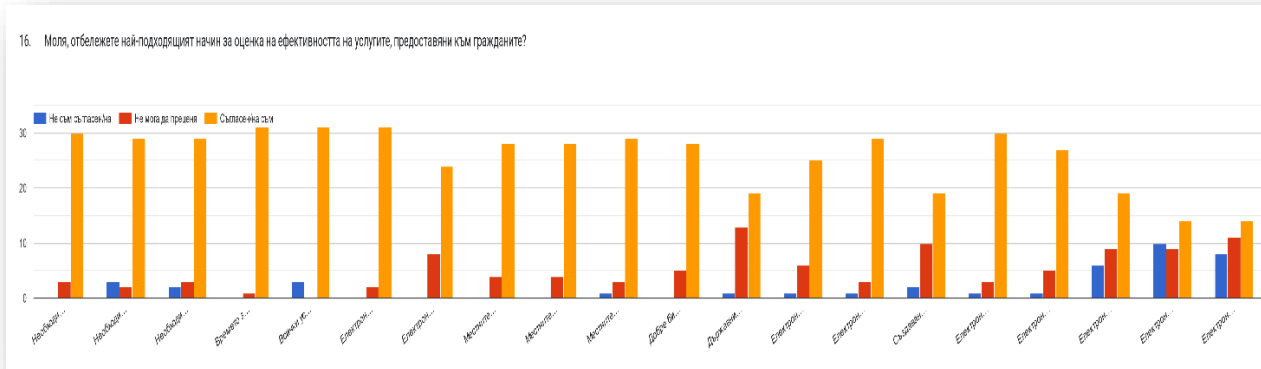
**Въпрос:** Кой е най-подходящия начин за оценка на ефективността на услугите, предоставяни към гражданите?

Резултати от анкета „лице в лице“





## Резултати от онлайн анкета:



Резултатите от проведената анкета отразяват смесени мнения сред анкетираните относно дигитализацията на обществените услуги. Голяма част от респондентите подкрепят идеята за опростяване на бюрократичните процедури, увеличаване на прозрачността и ускоряване на доставянето на услугите. Отличителни са и акцентите върху необходимостта от лесен достъп и сигурност при финансовите трансакции.

Изразеното несъгласие или съмнение в твърденията, че дигиталните услуги ограничават селските райони или по-бедните граждани, подчертава необходимостта от балансирано и инклузивно развитие на дигиталните услуги. Тези опасения са реални и трябва да бъдат адресирани, за да се гарантира, че дигиталните иновации не изключват никого и не създават социални неравенства.

За да се подобри приеждането и внедряването на дигиталните услуги, местните власти трябва да реализират информационни кампании и предлагат обучения, насочени към гражданите и бизнеса, за да им се представят предимствата и възможностите на дигитализацията. Освен това трябва да се гарантира, че дигиталните услуги са достъпни за всички групи от обществото.

Местните власти трябва да продължат усилията си към оптимизиране на процесите и опростяване на бюрократията, като осигурят бърз и лесен достъп до услугите, независимо от икономическия статус или местоположението на гражданите. Развитието на стратегии за дигитализация и създаването на партньорства с частния сектор могат да помогнат за по-широкото въвеждане на електронни услуги и подобряване на качеството на обслужване.

### IV.2.3. Възможности за участие в местното управление

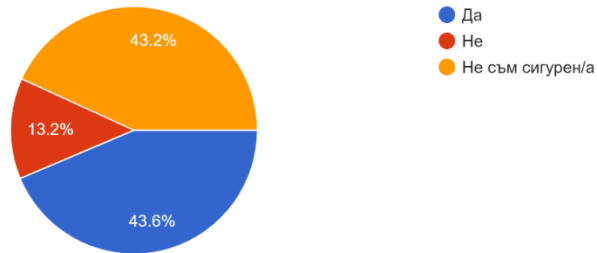
Въпросите в тази част от проучването отразяват мнението на гражданите и бизнеса относно възможностите за тяхното участие в местното управление. Участието им в процеса на вземане на решения е съществено за общественото управление като цяло. То не само допринася за по-добро информиране на обществото, но и утвърждава демократичните принципи на управление и подобрява качеството на услугите, предоставяни от местните власти.

**Въпрос:** Има ли практика местните власти във Вашата община да се консултират с гражданите, организациите, бизнеса по важни въпроси, свързани с вземане на решения и разработване на политики, касаещи местното управление, например по отношение на предлагането на дигитални услуги за гражданите?



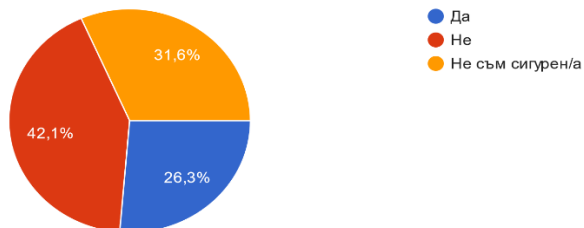
## Резултати от анкета „лице в лице“

Има ли практика местните власти във Вашата община да се консултират с гражданите, организациите, бизнеса по важни въпроси, свър...лагането на дигитални услуги за гражданите?  
660 responses



## Резултати от онлайн анкета:

1. Има ли практика местните власти във Вашата община да се консултират с гражданите, организациите, бизнеса по важни въпроси, свър...лагането на дигитални услуги за гражданите?  
38 отговора



Резултатите от отговорите на този въпрос отразяват нивото на консултации и участие на гражданите, организациите и бизнеса във вземането на решения и разработването на политики от страна на местните власти.

Отговорите от анкетата, проведена „лице в лице“ показват, че почти половината от респондентите (43.6%) са информирани за практиката на местните власти да се консултират с гражданите, организациите и бизнеса по важни въпроси, свързани с местното управление. В същото време 13.2% от респондентите отговарят, че не е налице такава практика, докато значителен процент от 43.2% са несигурни дали такива консултации се провеждат.

Отговорите от *онлайн* анкетата показват по-различна картина, като само 26% от респондентите са информирани за консултации с местните власти. 42.1% от респондентите отговарят, че не съществуват такива консултации, а 31.6% не са сигурни.



Изразената разлика между двата начина на провеждане на анкетата може да бъде интерпретирана по различни начини. От една страна, тя може да отразява различните нива на информираност и участие на онлайн и офлайн общностите. От друга страна, това може да покаже, че местните власти трябва да полагат повече усилия за информиране и ангажиране на гражданите и бизнеса, особено в онлайн областта, където нивата на участие изглеждат по-ниски.

Изводът е, че резултатите показват различия в информираността и участието на гражданите и бизнеса в зависимост от начина на провеждане на анкетата („лице в лице“ или *онлайн*). Половината или по-малко от респондентите са информирани за практиката на местните власти да се консултират с тях по важни въпроси за местното управление. Има значителен брой хора, които не са сигурни дали има такива консултации.

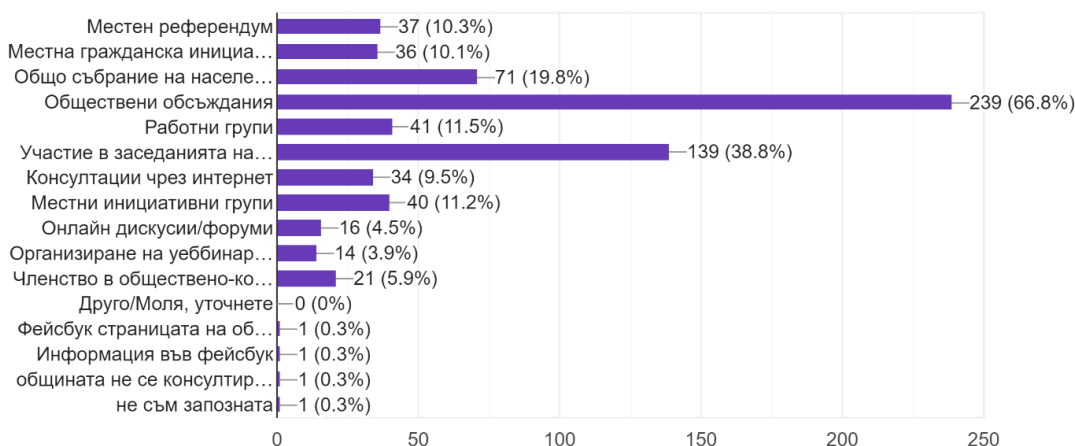
Местните власти следва да повишат нивото на информираност, като провеждат повече информационни кампании, насочени към гражданите. Те трябва също така да се ангажират с гражданите и бизнеса в процеса на вземане на решения и разработване на политики. Това включва ясна и достъпна комуникация за консултации и начини за участие. Особено в онлайн средата, местните власти следва да улеснят достъпа и участието на гражданите и бизнеса във важните обсъждания и консултации. Необходимо е да се разработят стандарти и насоки за провеждане на консултации и участие, които да бъдат приложими и за онлайн, и за офлайн общностите. Местните власти трябва да работят активно за изграждане на доверие сред гражданите и бизнеса, като показват ангажимент и реални резултати от консултациите и участието им в управлението на общността. Тези стъпки могат да подобрят възможностите за участие на гражданите и бизнеса в местното управление и да укрепят демократичния процес на вземане на решения.

**Въпрос:** Ако Вашата община/район има практика да се консултира с гражданите, бизнеса и организацията, моля отбележете видовете участие (ако имате информация).

#### Резултати от анкета „лице в лице“

Ако Вашата община/район има практика да се консултира с гражданите, бизнеса и организацията, моля отбележете с „X“ видовете...че от един отговор. Незадължителен отговор!

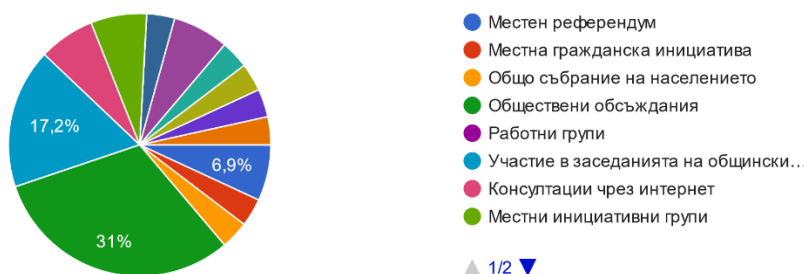
358 responses





## Резултати от онлайн анкета:

2. Ако Вашата община/район има практика да се консултира с гражданите, бизнеса и организациите, моля отбележете видовете участ... от един отговор. Незадължителен отговор!  
29 отговора



Сравнителният анализ на отговорите от анкетата „лице в лице“ и онлайн анкетата показва, че възможностите за участие на гражданите, бизнеса и организациите в местното управление варират в значителна степен. Обществените обсъждания и участие в заседанията на общинските съвети са най-широкоизползваните форми на участие. Този факт подчертава важноста на тези механизми за демократичното участие в местните общности.

Интересен факт е, че минимален процент (0.3%) от респондентите в анкетата „лице в лице“ не са сигурни дали местните власти провеждат консултации с тях, което може да отразява нуждата от по-добра комуникация и информираност от страна на местните органи.

В проучването „лице в лице“ остава голям процент от анкетираните, които не са пожелали да отговорят на този въпрос по различни причини. От една страна вероятно това се дължи на незаинтересованост и апатия, от друга от недоверие. Повечето от анкетираните не смятат, че ако вземат участие в различни консултации, организирани от общината, тяхното мнение ще бъде взето под внимание. Това трябва да е важен сигнал за местните власти и да ги провокира да провеждат информационни кампании и инициативи, с които да мотивират хората да споделят своето мнение, както и да ги убедят, че мнението им ще бъде чуто.

Важно е да се отбележи, че работните групи се появяват като важен вид участие и в двата начина на провеждане на анкетите. Този факт подчертава ролята на гражданите, бизнеса и организациите в активното участие в изграждането на политики и процесите на местното управление.

Анализът на онлайн участието в местното управление, както е отразен в резултатите от анкетите, разкрива интересни тенденции. В сравнение с участието в „лице в лице“ анкетата, където обществените обсъждания и участие в заседанията на общинските съвети доминират, онлайн участието показва по-ниски проценти по тези две форми на участие.

Очевидно от предоставените резултати е, че общините рядко провеждат онлайн консултации и почти не използват онлайн инструменти като Facebook, вебинари и други за диалог с гражданите, което може да се дължи на технологични ограничения (подходящи

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 104 от 129





технически ресурси или обучение на персонала), ограничен бюджет за инвестирането в подходящи онлайн платформи, ниска информираност и участие (например общините могат да не осъзнават напълно ползите от онлайн консултациите или да не разполагат с ясна стратегия за тяхното провеждане), предпочитания към традиционните форми на консултации, въпроси относно сигурността и поверителността на данните на гражданите, липса на гражданска осведоменост относно наличните онлайн възможности, поради което те не се включват активно и др.

Изводът може да бъде, че за да се насърчи повече онлайн участие от страна на общините, е необходима по-широка осведоменост и обучение на персонала, инвестиции в технологии и сигурност, както и разработване на ясни и привлекателни стратегии за онлайн консултации. Важно е също така да активно да се информират гражданите за ползите от онлайн участието и да се гарантира тяхната доверие и участие в онлайн процесите на местното управление.

За да подкрепят онлайн участието, общините могат да насърчават развитието на онлайн платформи за обсъждане и вземане на решения, както и да осигурят по-широка и лесно достъпна информация за възможностите за участие в местното управление. Тези усилия могат да насърчат по-голямата активност на онлайн общностите във важните въпроси, засягащи техните общности.

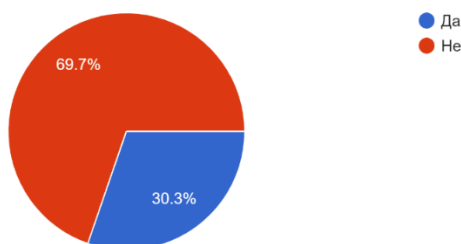
Все пак, общата тенденция е, че обсъжданията и участията в местното управление са от съществено значение за демократичния процес и участието на гражданите, бизнеса и организациите в разработването на политики и вземането на решения в местната общност. За подобряване на онлайн комуникацията може да бъде необходима по-добра информираност и по-лесен достъп до възможностите за участие в местното управление.

Гражданите, които са по-информирани, обикновено се ангажират активно в процесите на взимане на решения. Техният принос, мнение и опит могат да обогатят дебатът и да допринесат за намиране на по-добри решения. Информираността на гражданите е ключов фактор за засилване на участието им в обществените дела, подобряване на демократичните процеси и създаване на по-силно и ангажирано гражданско общество. Това е важно да осъзнаят общините.

**Въпрос:** Като граждани, участвали ли сте по един или друг начин в процесите на взимане на решение във Вашата община?

Резултати от анкета „лице в лице“

Като гражданин, участвали ли сте по един или друг начин в процесите на взимане на решение във Вашата община?  
664 responses

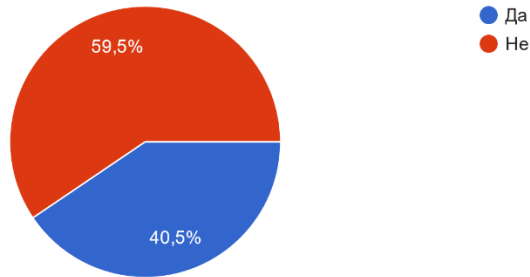




### Резултати от онлайн анкета:

3. Като гражданин, участвали ли сте по един или друг начин в процесите на взимане на решение във Вашата община?

37 отговора



Видно от отговорите, предоставени и в двете анкети е, че има голям брой граждани, които не са активно участвали в местните процеси на взимане на решение. Това може да бъде предизвикано от няколко фактора, включително липса на интерес, недостатъчна информация, или липса на ясни възможности за участие. За по-голямо и ефективно участие на гражданите може да бъде необходимо подобряване на комуникацията между общините и техните граждани, както и предоставяне на по-лесен достъп до информация и възможности за участие.

За да се насърчи участието на гражданите в местните процеси на взимане на решение, може да бъде необходимо да се изготвят стратегии за увеличаване на информираността, лесния достъп и привлекателността на методите за участие.

Резултатите показват, че докато значителна част от анкетираните не са имали опит в участие в процесите на взимане на решения в общината, има и малък брой хора, които са били ангажирани и са имали възможност да участват. Това може да покаже потенциал за разширяване на участието на гражданите в тези процеси и за увеличаване на информираността и активното участие на гражданите в местното управление. Задължително в случая е местните власти да положат повече усилия да привлекат обществеността в процеса на вземане на решения чрез различни кампании и инициативи.

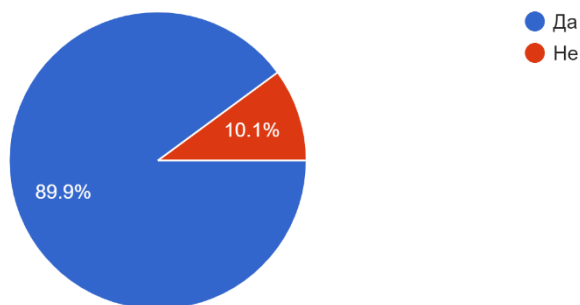
**Въпрос:** Смятате ли, че е необходимо местните власти да се допитват до гражданите, бизнеса и организацията при разработване на стратегии, свързани с дигитално управление и дигитални услуги?

Резултати от анкета „лице в лице“



Смятате ли, че е необходимо местните власти да се допитват до гражданите, бизнеса и организациите при разработване на стратегии, с... с дигитално управление и дигитални услуги?

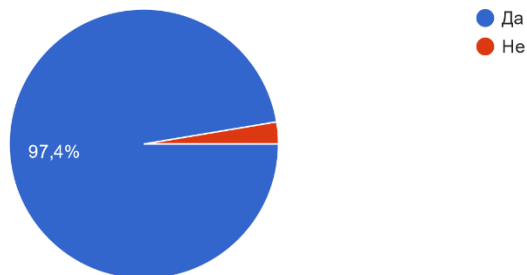
664 responses



#### Резултати от онлайн анкета:

5. Смятате ли, че е необходимо местните власти да се допитват до гражданите, бизнеса и организациите при разработване на стратегии, ... с дигитално управление и дигитални услуги?

38 отговора



Отговорите на този въпрос показват, че гражданите разбират важноста на своето участие и принос в процесите на разработване на стратегии и планове. Те са готови да споделят своите мнения, опит и виждания, за да помогнат за създаването на по-добри решения. Резултатът подчертава идеята, че обществените институции трябва да бъдат отворени към мнението и предложенията на гражданите и бизнеса. Това може да подобри качеството и ефективността на дигиталните услуги.

Резултатът подчертава необходимостта от взаимодействие между гражданите и местните власти, когато става въпрос за цифровото управление и цифровите услуги, с цел създаване на полезни и адаптирани към нуждите на общността инициативи.

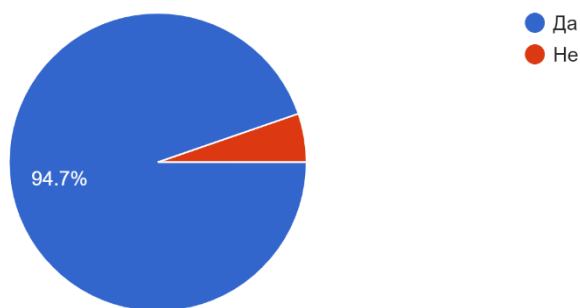


**Въпрос:** Смятате ли, че като гражданин имате право и трябва да взимате участие в процесите на взимане на решения, свързани с местното самоуправление?

Резултати от анкета „лице в лице“

Смятате ли, че като гражданин имате право и трябва да взимате участие в процесите на взимане на решения, свързани с местното самоуправление?

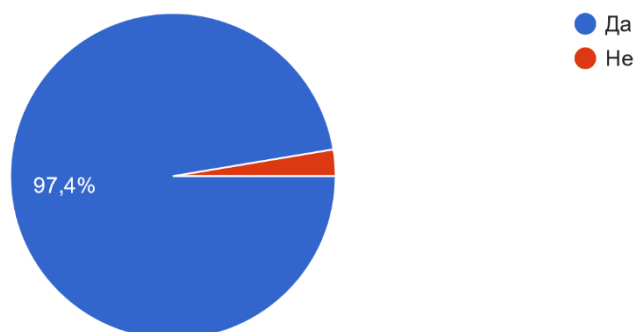
664 responses



Резултати от онлайн анкета:

6. Смятате ли, че като гражданин имате право и трябва да взимате участие в процесите на взимане на решения, свързани с местното самоуправление?

38 отговора





Положителният отговор на горепосочения въпрос (94,7% в анкетата „лице в лице“ и 97.4% в онлайн анкетата) показва широкото съгласие и убеждение на голяма част от гражданите, че те трябва да имат възможност и право да участват в процесите на взимане на решения, свързани с тяхната община.

Този резултат подчертава следните аспекти:

*Признание на гражданското право.* Високият процент на съгласие показва, че гражданите осъзнават, че имат правото и отговорността да участват в процесите на взимане на решения в техните общини. Това са основни принципи на демократичното управление.

*Участието като ключов фактор:* Гражданите разбират, че тяхното участие е важен фактор за подобряване на качеството на управлението и решенията в тяхната община. Те признават, че гласът им може да има влияние върху това как се взимат решения и как се формират политики.

*Демократични ценности:* Резултатът подчертава вярата на гражданите в демократичните ценности и принципи, към които се стремят да се придържат при управлението на тяхната общност.

*Интерес за местното самоуправление:* Голямото съгласие показва, че гражданите имат интерес и ангажимент към това как се управлява техните общини. Те не само искат да бъдат информирани, но и активно да участват в решенията.

Резултатът изразява убеждението на голямата част от гражданите, че участието им в процесите на местното самоуправление е важен и неотменен аспект на демократичното общество.

### IV.3. Изводи и препоръки

Реализираното проучване ни предоставя информация за важната роля, която гражданите играят в контекста на цифровата трансформация и наличието на цифрови услуги. Извлечените данни ни показват, че голяма част от гражданите са информирани за възможностите, предоставени от цифровата трансформация, и разполагат с познания относно наличните цифрови услуги.

Същевременно обаче, имаме предвид, че част от гражданите изразяват готовност да използват цифрови услуги и имат положително отношение към тях, докато други се въздържат от използване на такива услуги. Едновременно с това те се сблъскват с редица предизвикателства, които се свързват с процеса на цифрова трансформация. Тези предизвикателства могат да включват недоверие към цифровите технологии, липса на познания относно начина на работа с електронни услуги, или дори липса на достъп до интернет или електронен подпис.

Извлечените от проучването данни подчертават важността на местните власти в процеса на привличане и мотивиране на гражданите да се ангажират с цифровите възможности. За да се постигне този цел, предлагаме следните стъпки и препоръки, които местните власти могат да предприемат:

Изводи	Препоръки
<b>Извод 1:</b> Гражданите от различни демографски групи имат различно разбиране на цифровата трансформация, както и за възможностите си за участие в местното управление. На първо място, разликите в	<b>Препоръка:</b> За да изпълнят този ангажимент, местните власти могат да разработят ясни и достъпни механизми за участие на гражданите в процесите на вземане на общински решения. Това може да включва публични консултации,



достъпа до цифрови услуги между градските и селските жители, но и разликите във възрастта подчертават необходимостта от индивидуализиран подход и решения, които да отчитат специфичните потребности на всяка от тези групи.

работа с граждански организации и обучение на служителите, свързано с участието на гражданите.

*Подобрение на достъпа в селските райони:* Работата върху подобряване на инфраструктурата и достъпа до интернет в селските райони следва да се превърне в приоритет, за да се уравни възможностите за участие в цифровата трансформация между градските и селските жители.

**Извод 2:** Важно е да се адаптира персонализиран подход и да се осигури разнообразие в предлаганите цифрови услуги. Това може да бъде от съществено значение за създаването на услуги, които са адаптирани към специфичните нужди на различните граждани.

**Препоръка:** Осъществяването на образователни и информационни кампании, насочени към конкретните потребности на различните демографски групи, може да помогне за увеличаване на дигиталната грамотност и удовлетворение от цифровите услуги. Институциите могат да се ангажират с персонализирани услуги, които отговарят на специфичните нужди на различните демографски групи и да вземат под внимание техните различия в интересите и предпочитанията.

*Разнообразие в услугите:* Местните власти и бизнес секторът могат да предоставят разнообразни цифрови услуги, които да отговарят на интересите и предпочитанията на гражданите от различни области и възрасти. Възможно е да се предвидят обучения по работа с компютри, интернет и основни електронни умения за жителите на населеното място, които имат нужда от това. Общините трябва да предоставят дигитални услуги, които са удобни и лесни за използване. Интерфейсът трябва да бъде интуитивен, а информацията да бъде представена ясно и разбираемо.

**Извод 3:** Мобилните телефони са предпочитаното устройство за повечето граждани на област Видин, независимо дали става въпрос за *онлайн* или „лице в лице“ анкетиране. Предпочитанието към мобилните устройства подчертава важността на разработката и предоставянето на цифрови услуги, които са оптимизирани за мобилните

**Препоръка:** Разработчиците на цифрови услуги трябва да акцентират върху тяхната адаптация и оптимизация за мобилни устройства. Този акцент върху може да подобри достъпността и удобството на гражданите при използването на технологии и услуги.



<p>устройства, тъй като това ще улесни достъпа и удобството на потребителите.</p>	
<p><b>Извод 4:</b> Интернет е широко използван в област Видин, но има хора, които никога не са го използвали. Този факт подчертава необходимостта от разнообразни и инклузивни решения за достъп до информация и цифрови услуги.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се отговори на разнообразните потребности на гражданите, трябва да се предоставят цифрови услуги и информация онлайн, така и на други платформи. Тези, които рядко или никога не използват интернет, трябва да имат лесен достъп до алтернативни начини за получаване на информация и услуги. Този аспект на инклузивност следва да бъде интегриран в разработването на цифрови стратегии и инициативи, за да се гарантира, че всички граждани могат да се възползват от цифровите възможности.</p>
<p><b>Извод 5:</b> Голяма част от гражданите на област Видин все още не са достатъчно адаптирани към цифровата среда и използването на цифрови услуги. Този факт може да бъде свързан както с непознаването, така и с доверието в цифровите технологии и услуги.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се насърчи цифровата трансформация и участието в местното управление, е важно да се предоставят възможности за образователни и информационни програми, насочени към гражданите, които все още не са запознати с цифровите инструменти. Този подход може да доведе до увеличаването на цифровата грамотност сред гражданите. Общините могат също да предоставят обществени компютърни кабинети, дигитални асистенти или достъп до безплатен Wi-Fi в публични места, като паркове или библиотеки, където техни служители могат да обучават гражданите. Това може да помогне на хората без лични компютри или интернет връзка да използват дигитални услуги и да се обучат как да го правят.</p>
<p><b>Извод 6:</b> Изглежда, че има значителен потенциал за подобряване на степента на информираност на гражданите относно наличието на електронни административни услуги в България. Гражданите може да се нуждаят от по-широки информационни кампании и образователни инициативи, за да разберат за тези услуги и да се възползват от тях пълноценно.</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се увеличи информираността на гражданите е важно да се провеждат информационни кампании както онлайн, така и в общността. Тези кампании трябва да подчертават ползите и удобствата от използването на цифровите услуги и да предоставят на гражданите ясна информация за начина на достъп и използване на такива услуги.</p>
<p><b>Извод 7:</b> Гражданите, които използват електронни услуги, обикновено ги оценяват положително, което подчертава доверието в</p>	<p><b>Препоръка:</b> За да се подобри удовлетвореността на гражданите и качеството на електронните услуги, е важно да</p>



сигурността и надеждността на тези услуги. Положителната оценка стимулира хората да продължат да използват електронните услуги в бъдеще. Негативните отзиви предоставят възможност за подобрения и развитие на електронните услуги.

се изгради механизъм за събиране на обратна връзка от потребителите и да се отчита тяхното мнение. Този процес трябва да се основава на постоянен диалог и взаимодействие с гражданите, като се вземат предвид техните нужди и предпочитания. Негативните отзиви трябва да бъдат възприети като възможност за подобрения и инвестиции в области, които дават повод за недоволство. Също така, трябва да се обърне специално внимание на тези граждани, които все още не използват електронни услуги, и да се разработят мерки за мотивиране и насърчаване на тази целева група да се възползва от предлаганите услуги.

Общините могат да предоставят отстъпки или специални предложения за тези, които използват дигитални услуги. Това може да стимулира хората да се включат в цифровата среда.

Ако общината има уебсайт, той трябва да бъде удобен за навигация и да предлага лесен достъп до информация и услуги. Потребителите трябва да могат лесно да намират това, което търсят.

**Извод 8:** Резултатите от анкетата ясно показват различия в предпочитанията на гражданите спрямо начина на предоставяне на услуги. Голяма част от респондентите предпочитат услугите, предоставяни на място, като този факт може да бъде свързан с удобството и привичката към традиционния начин на обслужване. От друга страна, онлайн анкетата показва, че участниците, които вече използват интернет, предпочитат електронните услуги.

**Препоръка:** За да се удовлетворят разнообразните нужди на гражданите, е необходимо да се предоставят и поддържат както традиционни, така и електронни услуги. Властите трябва да подкрепят цифровата трансформация и да предоставят обучение и образователни програми за гражданите, за да насърчат използването на електронните услуги сред тези, които все още са незапознати с тях. В същото време, услугите, предоставяни на място за гражданите, които предпочитат този начин на обслужване, следва да се запазят за по-дълъг период. Този подход ще помогне за включването на всички граждани и за повишаване на качеството на обслужване в общината.

**Извод 9:** Съществува недоверие сред не малка част от гражданите в цифровите услуги и плащанията през интернет.

За да се подобри доверието и сигурността на гражданите в дигиталните услуги и плащанията през интернет, властите трябва да проведат информационни кампании и





	<p>образователни програми, насочени към гражданите, особено към тези, които изразяват недоверие. Тези програми трябва да подчертаят мерките за сигурност, предоставяни от държавата и бизнес сектора, както и да насърчават правилната употреба на интернет и дигиталните услуги. Също така, е важно да се предоставят лесно достъпни канали за получаване на информация и съвети по въпроси на сигурност и защита на данните.</p>
<p><b>Извод 10:</b> Сред гражданите на област Видин се откроява силна подкрепа към процесите на цифровизация като цяло.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Властите следва да вземат предвид силната подкрепа сред гражданите за цифровизация на общинските услуги и да ускорят процеса на преход към цифровите услуги. Това включва инвестиции в подобряване на сигурността и достъпността на електронните услуги, както и насърчаване на обучение и информационни кампании, за да се помогне на тези, които все още са скептични или несигурни в използването на дигитални услуги.</p>
<p><b>Извод 11:</b> Резултатите от проучването отразяват различните нива на информираност и участие на гражданите и бизнеса в процесите на местното управление. Малко по-малко от половината от респондентите са информирани за практиката на местните власти да се консултират с тях по важни въпроси за местното управление и съществува малък процент хора, които не са сигурни дали такива консултации се провеждат.</p>	<p><b>Препоръка:</b> Местните власти следва да подобрят своите усилия за ангажиране на гражданите, организациите и бизнеса във вземането на решения и разработването на политики за местното управление. Това включва активни информационни кампании и улеснен достъп до консултации както за онлайн, така и за офлайн общности. Необходимо е да се установят стандарти и насоки за провеждане на консултации, които да бъдат приложими за всички и да се изгражда доверие сред гражданите и бизнеса, като се демонстрира ангажимент и показват конкретни резултати от участието им в управлението на общността. Тези мерки ще подобрят демократичния процес и участието на гражданите в местното управление.</p>
<p><b>Извод:</b> Обществените обсъждания и участие в заседанията на общинските съвети са най-широкоизползваните форми на участие за гражданите. Не се изключва обаче липсата на доверие към тези процеси и съмнението, че мнението на гражданите няма да бъде взето под внимание. Извадката от резултатите на</p>	<p><b>Препоръка:</b> Важно е да се подчертае значимостта на информираността на гражданите и тяхната активна роля в местното управление. Общините трябва да работят за изграждане на доверие сред гражданите и да ги убеждават, че техният принос е ценен и важен за общността.</p>



проучването показва също, че голяма част от гражданите не са активно участвали в местните процеси на взимане на решение в техните общини. Този нисък процент на участие може да бъде свързан с няколко фактора, като липса на интерес, недостатъчна информация и ограничени възможности за участие.

*Подобряване на комуникацията:* Местните власти трябва да подобрят комуникацията с гражданите, като предоставят по-лесен достъп до информацията за местните процеси на взимане на решение и начини за участие. Това може да включва изграждане на уебсайтове и онлайн платформи за участие.

*Разнообразие на методите за участие:* Местните власти трябва да предоставят разнообразни методи за участие, които да отговарят на различните интереси и нужди на гражданите. Това може да включва както традиционни методи (като обществени обсъждания и работни групи), така и онлайн инструменти (като онлайн анкети и форуми).

*Активност:* Местните власти трябва да проявят активност в привличането на гражданите в местните процеси на взимане на решение. Това може да стане чрез провеждане на образователни и информационни събития, които да насочат интереса и ангажимента на гражданите.

*Установяване на ясни и прозрачни правила:* Местните власти трябва да установят ясни и прозрачни правила за участие в местните процеси на взимане на решение, за да осигурят, че гражданите са информирани за техните права и възможности.

**Извод:** Онлайн консултациите и други форми на интернет участие и включване на гражданите в процесите на вземане на решения в местното управление не са популярни на местно ниво.

Не се изключва липсата на доверие към онлайн процесите и съмнението, че мнението на гражданите няма да бъде взето под внимание.

**Препоръка:** Общините трябва да разработят ясни и привлекателни стратегии за онлайн консултации и да комуникират активно ползите от онлайн участието. Те биха могли да насърчават развитието на онлайн платформи за обсъждане и вземане на решения, както и да осигурят по-широка и лесно достъпна информация за възможностите за участие в местното управление. Отново, за да подобри участието на онлайн общностите, общините могат да провеждат информационни кампании и инициативи, с които да мотивират хората да споделят своето мнение и да ги убедят, че мнението им ще бъде чуто.

Необходимо е да се инвестира също и в обучение на персонала и технологични



	ресурси, за да се подобри провеждането на онлайн консултации и участие.
<b>Извод:</b> гражданите на област Видин разбират важноста на своето участие и принос в процесите на разработване на стратегии и планове. Те са готови да споделят своите мнения, опит и виждания, за да помогнат за създаването на по-добри решения. Резултатът подчертава идеята, че обществените институции трябва да бъдат отворени към мнението и предложенията на гражданите и бизнеса. Това може да подобри качеството и ефективността на дигиталните услуги.	<b>Препоръка:</b> Резултатът подчертава необходимостта от взаимодействие между гражданите и местните власти, когато става въпрос за дигиталното управление и дигиталните услуги, с цел създаване на полезни и адаптирани към нуждите на общността инициативи.

В заключение може да се каже, че ролята на гражданите в местното управление е от съществено значение за здравословния демократичен процес. Изводите от анализа на данните показват, че голяма част от гражданите не са активно участвали в процесите на взимане на решение в техните общини. Това може да се дължи на различни фактори като липса на интерес, несигурност или ограничен достъп до информация.

За да се подобри участието на гражданите, местните власти трябва да предоставят разнообразни и лесно достъпни начини за участие, както и да насърчават информираността и образованието на гражданите. Прозрачността и доверието между общинските институции и гражданите също са от ключово значение.

Важно е да се обърне внимание и на онлайн участието, като се разгледат възможностите за изграждане на онлайн платформи и използване на социалните медии за директен диалог с гражданите. Трябва да бъдат провеждани информационни кампании и образователни инициативи, за да се насърчат гражданите да се ангажират активно и да разберат важноста на тяхната роля в местното управление.

Всички тези усилия трябва да бъдат насочени към създаване на среда, където гражданите се чувстват стимулирани и добре дошли да участват във формирането на решенията, засягащи техните общности.



## ГЛАВА ПЕТА

### ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДПОМАГАНЕ НА ЦИФРОВИЯ ПРЕХОД И ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ

В условията на бързо развиваща се технологична епоха, дигитализацията става неизбежен процес за всички местни власти, които искат да останат конкурентоспособни и ефективни. Със завръщането на живота към нормалността след пандемията на COVID-19, общините са изправени пред предизвикателството да ускорят своята цифрова трансформация, за да бъдат по-гъвкави и да могат да предоставят по-добри услуги на гражданите си. В тази връзка, съществуват различни подходи и методи, които общините могат да прилагат за постигане на целите си в областта на дигитализацията. В тази част на анализа предлагаме препоръки, които могат да бъдат в полза на общините в техния преход към дигитализация, а разработването на местни политики в областта на дигитализацията може да бъде от ключово значение за развитието на Видинския регион. Тези препоръки включват методи за подобряване на дигиталните услуги, обучение на персонала и гражданите, изграждане на електронни платформи за взаимодействие с гражданите и други. Следвайки тези предложения, общините могат да постигнат значителен напредък в дигиталната трансформация и да постигнат своите цели за по-ефективно и удобно предоставяне на услуги на гражданите.

#### **1. Изграждане на електронно управление на общинските услуги.**

Изграждането на електронно управление на общинските услуги е важна препоръка за общините в сферата на дигитализацията. Електронното управление е ключова част от дигитализацията и може да допринесе за улесняване на живота на гражданите и бизнеса. Това ще създаде условия за по-лесен и удобен достъп на гражданите и бизнеса до услугите, които предлага общината. Общините могат да изградят електронни платформи за управление на услуги, като например уебсайтове или мобилни приложения, където гражданите могат да получават информация за услугите, да подават заявления и да плащат такси. Чрез изграждане на уебсайтове или мобилни приложения, гражданите ще могат да получават информация за различните общински услуги, да подават заявления, да следят статуса на заявките си и да плащат такси онлайн. Това ще намали необходимостта от лично посещение на общинските служби и ще спести време и разходи за гражданите и бизнеса. Освен това, електронното управление ще улесни административните процеси на общините и ще им помогне да бъдат по-ефективни и ефикасни в предоставянето на услуги на своите граждани и бизнеси. Ето няколко стъпки, които общинските администрации могат да следват, за да изградят електронно управление:

- 1) *Анализирайте нуждите на гражданите и бизнеса във вашата община* – започнете с провеждане на изследване на нуждите на гражданите и бизнеса във вашата община, за да определите какви услуги имат нужда от електронно управление.
- 2) *Изберете подходяща платформа* – изберете подходяща електронна платформа, която ще ви помогне да управлявате електронно услугите на вашата община. Това може да бъде уебсайт, мобилно приложение или друга подходяща платформа.
- 3) *Създайте електронни услуги* – създайте електронни услуги, които гражданите и бизнесът могат да използват от вашата електронна платформа. Тези услуги могат да включват, например, онлайн подаване на заявления, онлайн плащания и онлайн информация за общински услуги.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 116 от 129



- 4) *Уведомявайте гражданите* – уведомявайте гражданите и бизнеса за наличието на нови електронни услуги и как могат да ги използват. Това може да бъде посредством рекламни материали, социални медии, имейли и други. Възможно е да става и чрез мобилно приложение, което гражданите да инсталират на мобилните си устройства за получаване на уведомления.
- 5) *Обучавайте персонала* – обучете персонала по електронното управление и новите електронни услуги, за да може да отговаря на запитванията на гражданите и да предоставя качествено обслужване.
- 6) *Инвестирайте в сигурността* – инвестирайте в сигурността на вашата електронна платформа и защитете гражданските данни.

Сред видовете електронни услуги, които една община в област Видин може да управлява електронно спадат: плащане на местни данъци и такси, регистрация на животни, подаване на заявления за разрешителни за строеж, регистрация на граждани, издаване на различни видове документи, подаване на заявления за разрешителни за търг и много други, в зависимост от мащаба и нуждите на общината.

## **2. Изграждане на дигитални общински центрове.**

Общините могат да изградят дигитални общински центрове, където гражданите да получат безплатен достъп до компютри, интернет и дигитални услуги. Това може да бъде особено полезно за хора, които са с ограничен достъп до технологиите, например за възрастни хора или за хора, живеещи в отдалечени райони. Ето стъпки за изграждане на дигитален общински център:

- 1) *Проведете проучване за нуждите на гражданите* – преди да започнете да изграждате дигитален общински център, е важно да проведете проучване за нуждите на гражданите. Това ще ви помогне да определите какви услуги и технологии трябва да предоставите, за да отговорите на нуждите на хората в общината.
- 2) *Изберете подходящо място за центъра* – трябва да изберете подходящо място за центъра, където гражданите да имат лесен достъп. Мястото трябва да бъде лесно достъпно с обществен транспорт, да има достатъчно паркинг места и да бъде в съответствие с всички нормативни изисквания.
- 3) *Осигурете необходимата инфраструктура* – центърът трябва да разполага с необходимата инфраструктура, като компютри, интернет връзка, принтери и други технологии, които да позволят на гражданите да получават общински услуги и да използват дигитални технологии.
- 4) *Назначете специалисти* – Общината трябва да назначи специалисти, които да управляват и поддържат центъра. Тези специалисти трябва да имат опит и знания за използване на дигитални технологии и да могат да помогнат на гражданите в използването на общинските услуги и технологии.
- 5) *Организирайте обучение* – важно е да предоставите обучение на гражданите, за да им помогнете да използват центъра и да се възползват от общинските услуги. Можете да организирате обучения и работилници за гражданите, където те да получават обучение по различни теми, свързани с използването на дигитални технологии. Един общински дигитален център може да предлага разнообразни обучения, които да помогнат на гражданите да разберат повече за цифровите технологии и да развият своите умения.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 117 от 129



Някои от възможните видове обучения включват:

- 6) Основни компютърни умения – това включва обучения за работа с операционни системи като Windows или Mac, за ползване на софтуер за текстообработка, електронна поща, социални мрежи и т.н.
- 7) Умения за работа в интернет – обученията могат да се фокусират върху търсенето на информация онлайн, основите на онлайн комуникация, сигурност в интернет и други.
- 8) Използване на софтуер за продуктивност – обученията могат да включват работа с програми като Microsoft Office, Google Docs, Google Sheets и други.
- 9) Използване на софтуер за дизайн и графика – това може да включва обучения за използване на софтуер като Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign и други.
- 10) Обучение за работа с цифровите услуги на общината.
- 11) Умения за програмиране – за по-технически насочени граждани може да има обучения за програмиране на уебсайтове, разработка на мобилни приложения и други.
- 12) Използване на социалните медии за бизнес – обученията могат да се фокусират върху използването на социални медии като Facebook, Instagram, LinkedIn и други, за да се предприемат маркетингови дейности за малки бизнеси.

Това са само някои от възможните видове обучения, които един дигитален център може да предлага. Важно е да се вземат предвид нуждите и интересите на местната общност и да се предлагат обучения, които ще бъдат от полза за тях.

13) *Рекламирайте центъра* – Важно е да рекламирате центъра и да информирате гражданите за наличието на такъв център в общината, както и за предлаганите услуги и възможности за ползване на технологии. Някои от начините за рекламиране на дигиталния общински център може да включват:

- ✓ *Създаване на уебсайт или мобилно приложение за центъра* – това ще позволи на гражданите да получават информация за услугите и да правят заявки за посещение на центъра.
- ✓ *Предоставяне на информация в общинските канали за комуникация* – общините могат да публикуват информация за центъра в общинските сайтове, социалните мрежи, местните вестници, общинските радиостанции и други медии.
- ✓ *Организиране на информационни срещи и презентации* – общините могат да организират срещи и презентации, където да се информират гражданите за наличието и предлаганите услуги в центъра.
- ✓ *Раздаване на информационни материали* – общините могат да раздават информационни материали като брошури, флаери и картички с информация за центъра.
- ✓ *Предоставяне на безплатни услуги и обучения* – общините могат да предлагат безплатни услуги и обучения в центъра, за да привлекат повече граждани и да ги запознаят с възможностите за ползване на технологии.
- ✓ *Сътрудничество с местни организации и компании* – Общините могат да се сътрудничат с местни организации и компании, за да рекламират центъра и да предоставят услуги и обучения на гражданите.



За да осигурят достъп за възрастни или трудно подвижни хора в дигиталния център, общините могат да използват комбинация от онлайн услуги и специална техника. Една опция е да се осигури уебсайт или мобилно приложение, където тези хора могат да получат достъп до цифровите услуги на общината от удобството на своя дом или друго място. Това ще им позволи да подават заявления, да получават информация и да използват услугите на общината без да трябва да се движат физически до центъра.

За тези, които все още имат нужда от физически достъп до центъра, може да се инсталира специална техника, като например рампи, асансьори и платформи за хора на инвалидни колички. Тези удобства ще им позволят да достигнат до центъра и да използват услугите на общината без проблеми.

Освен това, може да се обучи персонала в центъра да бъде в готовност да помогне на тези, които имат нужда от помощ при достъпа до услугите. Това включва например да помагат при движението по рампи и асансьори или да предоставят допълнителна помощ при използването на компютри и други устройства.

### **3. Създаване на услугата „Дигитален асистент“.**

„Дигитален асистент“ човек, който е назначен от общината да предоставя помощ и обучение на възрастни хора, които имат затруднения с работата с мобилни телефони и други цифрови устройства. Целта на услугата е да се улесни и подпомогне възрастните хора в процеса на дигитализация и да ги насърчи да използват цифровите технологии, за да комуникират, да търсят информация, да решават проблеми и да се забавляват.

Дигиталният асистент може да обикаля по домовете на възрастните хора и да им предоставя индивидуално обучение по техническите аспекти на използване на мобилни телефони и други устройства, както и да им демонстрира конкретни приложения и функционалности на тези устройства. Освен това, дигиталният асистент може да отговори на въпроси и да предостави съвети на възрастните хора относно използването на различни цифрови приложения и услуги.

Тази услуга може да бъде много полезна за възрастни хора, които имат затруднения в разбирането на цифровите технологии и които се нуждаят от помощ и насърчение, за да започнат да ги използват. Дигиталният асистент може да им помогне да преодолеят тези трудности, да увеличат увереността си и да се научат да използват цифровите технологии за да подобрят качеството на живота си.

### **4. Изграждане на общински портали за откриване на информация.**

Общините могат да изградят общински портали, където гражданите могат да откриват информация за местните общински услуги, мерки за опазване на околната среда, културни събития и други полезни информации. Тези портали могат да бъдат изградени с помощта на специализирани софтуерни решения и да бъдат достъпни за гражданите чрез уебсайтове или мобилни приложения.

Изграждането на общински портали е една от ключовите стъпки за дигитализацията на общинските услуги и за улесняване на достъпа на гражданите до информация. Тези портали могат да предоставят различни видове информация, включително:

- а) *Информация за местните общински услуги* – на портала може да има информация за това как да получите разрешение за строеж, как да подадете заявление за



- градивно разрешение, как да подадете заявление за общински социални услуги и други.
- b) *Информация за мерки за опазване на околната среда* – порталите могат да предоставят информация за мерките, които общината предприема за опазване на околната среда, като например програми за рециклиране, управление на отпадъци и други.
  - c) *Информация за културни събития* – общинските портали могат да предоставят информация за предстоящи културни събития в района, като концерти, изложби, фестивали и други.
  - d) *Друга полезна информация* – порталите могат да предоставят и други полезни информации за гражданите, като например информация за местните магазини, заведения, здравни центрове и други.

За изграждането на общински портали е необходимо да се избере подходящ софтуерен продукт и да се установи интеграцията му със системите на общината. Освен това, порталите трябва да са дизайнерски привлекателни, лесни за използване и да имат достъпна и ясна информация. Възможно е да бъдат организирани и обучения за гражданите, за да им бъде обяснено как да използват портала и да се осигури подкрепа в случай на затруднения.

## **5. Организиране на публични обсъждания и форуми.**

Общината може да организира публични обсъждания и форуми, където да се обсъдят плановете за дигитализацията и да се чуят мненията и идеите на гражданите. Това ще им даде възможност да изразят своите нужди и проблеми и да предложат решения. Организирането на обществени обсъждания и форуми е много важен елемент в процеса на дигитализация на общините, тъй като те предоставят възможност на гражданите да участват активно във всички аспекти на този процес. Ето няколко стъпки, които една община може да предприеме, за да организира успешно обществено обсъждане или форум:

- a) *Подготовка на план за организиране на събитието* – Общината може да подготви детайлен план за организиране на обществено обсъждане или форум, който да включва датата, мястото, времето и дневния ред на събитието. Важно е да се избере подходящо място, което е достъпно за всички граждани, както и да се съобразят различните изисквания за безопасност и здраве.
- b) *Покани до участници* – Общината може да покани граждани, представители на бизнеса, неправителствените организации и други заинтересовани страни, които да участват в обсъждането. Важно е да се уверят, че всички групи са представени и имат възможност да изразят своите мнения и предложения.
- c) *Предоставяне на информация* – Общината може да предостави информация за плановете си за дигитализация на общината, както и за предимствата, които тази дигитализация може да има за гражданите. Тази информация може да бъде публикувана на уеб сайта на общината и да бъде разпространявана преди събитието.
- d) *Провеждане на обсъждания* – На самото събитие, общината може да проведе обсъждания, които да предоставят възможност на участниците да изразят мненията си. Важно е да се уверят, че всички гласове са чути и че обсъжданията се провеждат в конструктивна обстановка.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01





- е) *Търсене на обратна връзка* – Общината може да събере обратна връзка от участниците на събитието чрез събиране на мненията и идеите на гражданите, което може да се осъществи по няколко начина. Например Общината може да използва социалните мрежи и уеб сайтове или чрез въпроси, интервюта на място на събитието или след това.

За да се гарантира успешното провеждане на обществените обсъждания и форуми, е важно да се подготви добре модераторски екип, който да организира и проведе срещите. Този екип може да се състои от представители на общината, експерти в областта на дигитализацията и модератори, които да улесняват дискусиите и да записват мненията на участниците.

Важно е да се осигури подходящо място за провеждане на обсъжданията, където да има достатъчно място за участниците, а също и технически средства за презентации и дискусии. Общината може да използва различни технологии, като видео конферентни системи, за да позволи на гражданите, които не могат да присъстват лично, да се включат в обсъждането.

След провеждането на обществените обсъждания и форуми, е важно да се обработят и анализират получените мнения и идеи, за да се изготвят доклади и да се вземат решения за дигитализацията на общината. Общината може да публикува резултатите от обсъжданията в уеб сайта и социалните мрежи, за да уведоми гражданите за напредъка в дигитализацията на общината и да покаже каква роля имат те в този процес.

## **6. Създаване на мобилно приложение**

Една препоръка за общините от област Видин би била да създаде мобилно приложение, което да позволява на гражданите да получават информация за града, като в това число:

- ✓ Карта на града с маркирани туристически и исторически забележителности;
- ✓ Информация за общински услуги като здравеопазване, образование, социална политика и др.;
- ✓ Възможност за онлайн заплащане на данъци и такси към общината;
- ✓ Възможност за получаване на известия за нарушения на общинските правила и възможност за докладване на нарушения;
- ✓ Информация за градските транспортни линии и възможности за градски транспорт;
- ✓ Календар на градските събития и културни прояви.

Създаването на мобилно приложение ще осигури по-добър достъп до информацията за града и ще улесни гражданите да получават нужната информация бързо и лесно.

Ето няколко стъпки, които могат да бъдат изпълнени при създаването на мобилно приложение за община:

- 1) *Изберете платформа за разработка* – За мобилни приложения обикновено се използват две основни платформи – Android и iOS. В зависимост от бюджета, сроковете и целевата аудитория може да се избере да се разработи приложението за една или две платформи.
- 2) *Направете анализ на изискванията и функционалностите на приложението* – Важно е да се направи добър анализ на това, какво трябва да включва приложението. Трябва да се определят функционалностите, като например възможност за плащане на такси, получаване на известия за нарушения на общинските правила, достъп до информация за събития и услуги и други.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01



- 3) *Наемете специалисти* – За създаването на мобилно приложение може да са необходими различни специалисти като дизайнери, разработчици, тестери и др. За програмирането на приложението е възможно да се използват езици като Java, Kotlin, Swift, Objective – с или React Native.
- 4) *Дизайн на приложението* – Важно е приложението да има приятен и удобен дизайн, който да е лесен за използване за гражданите.
- 5) *Тестване на приложението* – Преди да се пусне приложението в обществено ползване е важно да се тества за грешки и проблеми.
- 6) *Популяризиране на приложението* – Последната стъпка е да се популяризира приложението. Това може да се постигне чрез реклама, маркетингови кампании, предоставяне на информация в медии и на сайта на общината.

#### **7. Възможност за упражняване на глас за решения, свързани с местното управление, с помощта на мобилно приложение.**

Гласуването чрез мобилни приложения, свързани с местното управление е възможност, която би могла да бъде внедрена в област Видин, но това изисква сериозно подготвителна работа от страна на общината и е важно да се гарантира сигурността и точността на гласуването.

Ето някои стъпки, които общината може да предприеме за да осъществи гласуване чрез мобилни приложения:

- ✓ *Изграждане на система за гласуване чрез мобилни приложения* – Общината може да се свърже с IT компания или да наеме програмисти, за да разработят система за гласуване чрез мобилни приложения. Системата трябва да бъде лесна за използване и да има вградени механизми за сигурност и защита от злоупотреби.
- ✓ *Регистрация на гласоподавателите* – Общината трябва да изгради механизми за регистрация на гласоподавателите, които ще бъдат участници в гласуването. Това може да стане чрез система за онлайн регистрация или в офисите на общината.
- ✓ *Информирание на гражданите* – Общината трябва да информира гражданите за новата възможност за гласуване чрез мобилни приложения. Това може да стане чрез публични съобщения, печатни материали или вестници.
- ✓ *Организиране на тестове* – Преди официалното гласуване, общината трябва да организира тестове на системата за гласуване, за да се увери, че всичко работи коректно.
- ✓ *Осигуряване на подходяща инфраструктура* – За да се гарантира, че гласуването протича гладко, общината трябва да осигури подходяща инфраструктура, като достатъчен брой мобилни телефони и качествена интернет връзка.
- ✓ *Сигурност и защита на данните* – Общината трябва да гарантира сигурността на данните на гласоподавателите, тъй като методите за защита на данните в гласуването от разстояние са много важни. На първо място, необходимо е да се гарантира сигурността на информацията, която се предава от гласоподавателя към общината и обратно. За тази цел се използва шифроване на данните със специални протоколи, които гарантират, че информацията е надеждно защитена. Освен това, е необходимо да се изберат и използват сигурни методи за идентификация на гласоподавателите, за да се предотврати възможността за измама или нередности

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 122 от 129



при гласуването. Това може да включва използването на биометрични методи като разпознаване на лице или отпечатащи на пръстите.

- ✓ *Популяризиране на мобилното приложение* – Относно популяризацията на мобилното приложение, е важно да се провеждат информационни кампании и да се осигури лесен достъп до приложението. Може да се предостави допълнително подкрепа за изтегляне и инсталиране на приложението, както и да се предоставят инструкции за неговото използване.
- ✓ *Осигуряване на екип от специалисти* – Създаването на мобилното приложение изисква екип от специалисти в областта на програмирането, дизайна и сигурността на данните. За програмиране на мобилни приложения се използват различни езици и платформи, като например Java за Android, Swift за iOS и React Native за крос-платформени приложения.

За гарантиране на сигурността на данните и предотвратяване на възможни хакерски атаки, е необходимо да се включат специалисти в областта на киберсигурността и да се прилагат най-добрите практики за защита на данните.

## **8. Организиране на видео презентации и видео конферентни системи.**

Общините могат да правят видео презентации за различни дейности и услуги, които предлагат. Това ще бъде по-интересно за гражданите, които предпочитат визуалното представяне на информацията. Общините могат също така да използват видео конферентни системи за провеждане на срещи и консултации с гражданите. Това ще спести време и разходи за хората, които живеят далеч или нямат възможност да се предвиждат до общинския център.

Ето и няколко полезни съвета, които общината може да следва по отношение на създаването на видео презентации и използването на видео конферентни системи:

- 1) *Избор на подходяща платформа* – Общината може да избере подходяща платформа за създаване на видео презентации и използване на видео конферентни системи. Някои от най-популярните платформи в тази област включват Zoom, Microsoft Teams, Google Meet и Skype.
- 2) *Създаване на видео презентации* – Общината може да създаде видео презентации за различни дейности и услуги, които предлага. Това може да бъде направено чрез използване на софтуер за видео монтаж, като например Adobe Premiere или Final Cut Pro.
- 3) *Обучение на персонала* – Общината трябва да обучи персонала си за използване на платформата за видео конференции и за създаване на видео презентации. Това може да включва обучение на софтуерни инструменти за видео монтаж и настройка на аудио и видео оборудване.
- 4) *Популяризиране на услугата* – Общината може да популяризира тези услуги, като ги рекламира в социалните мрежи, на уебсайта си и чрез различни кампании за маркетинг. Може да се създадат рекламни клипове за видео презентациите и за възможностите за видео конференции.
- 5) *Необходими специалисти* – Общината може да наеме специалисти по видео монтаж, който да създават видео презентации и да ги публикуват. Също така може да наеме и



технически специалисти, които да се грижат за настройката на аудио и видео оборудването и да осигурят сигурността на мрежата за видео конференциите.

- б) *Изисквания за програмни езици* – В зависимост от избраната платформа, персоналът на общината може да има нужда да знае програмни езици като HTML, CSS, JavaScript или Python.

## 9. Организиране на местен референдум

Местният референдум е един от начините, по които гражданите могат да участват активно в процеса на вземане на решения в тяхната община. За да организират местен референдум, общините трябва да следват няколко стъпки:

- 1) *Определяне на въпроса за референдум*: Общината трябва да определи ясно въпроса, на който се търси отговор на референдума. Този въпрос може да бъде свързан с решаване на конкретен проблем или с изменение в общинското законодателство, политики или стратегии.
- 2) *Проверка на законовите изисквания*: Общината трябва да провери дали има законови изисквания за провеждане на референдум в съответствие с националното законодателство. Това може да включва минимален брой гласоподаватели, които трябва да участват, както и времеви рамки за провеждане на референдума.
- 3) *Определяне на мястото и датата*: Общината трябва да определи мястото, където ще се проведе референдумът, както и датата и часа на провеждане.
- 4) *Информирание на гражданите*: Общината трябва да информира гражданите за референдума и за въпроса, който ще бъде поставен на гласуване. Това може да стане чрез местни медии, социални мрежи, уебсайтове и други средства за комуникация.
- 5) *Подготовка на необходимите материали*: Общината трябва да подготви всички необходими материали за провеждане на референдума, като например бюлетини за гласуване, печатници и други.
- 6) *Провеждане на референдума*: Общината трябва да проведе референдума в съответствие с законовите изисквания и да осигури безопасна и сигурна среда за гласуване.
- 7) *Обработка на резултатите*: Общината трябва да обработи резултатите от референдума и да ги публикува. Това може да бъде направено чрез общински портали или други средства за информационно предаване. Обработката на резултатите трябва да бъде направена в срок, за да може общината да вземе необходимите действия въз основа на решението на гражданите.
- 8) *Изпълнение на решението*: Ако резултатите от референдума са в полза на дадено решение, общината трябва да го изпълни. Това може да включва приемането на нови закони, политики или програми. Общината трябва да следва процеса на изпълнение на решението, за да се увери, че това се случва в съответствие с правилата и процедурите.
- 9) *Комуникация с гражданите*: Общината трябва да поддържа отворена комуникация с гражданите и да ги информира за процеса на референдума, резултатите и



изпълнението на решението. Това може да бъде направено чрез общински портали, социални медии, бюлетини и други средства за информационно предаване.

#### **10. Защита на личните данни при управление на електронни услуги**

За да осигури защита и сигурност на личните данни при ползване на електронни услуги, общината може да предприеме следните действия:

- ✓ *Създаване на политика за защита на личните данни.* Общината може да разработи политика за защита на личните данни, която да дефинира ясни правила за събиране, обработка и съхранение на личните данни, както и процедури за реагиране на инциденти свързани с данните. В тази политика следва да бъдат посочени ясни правила за събиране на личните данни само за конкретни и законни цели, както и как тези данни ще се използват и обработват в рамките на тези цели. Следва да бъдат дефинирани мерки за защита на данните, включително криптиране, използване на сигурни софтуерни и хардуерни решения, процедури за управление на достъпа до данните и система за наблюдение и откриване на нарушения. Също така, трябва да бъдат определени процедури за реагиране на инциденти свързани с данните и какви ще бъдат последствията за нарушители на политиката. Може да бъде осигурено обучение на персонала по отношение на политиката, за да се гарантира, че всички служители, които обработват лични данни, са запознати с нея и са способни да я прилагат в практиката.
- ✓ *Обучение на персонала.* Общината може да предостави обучение на персонала, който обработва лични данни, за да гарантира, че те са запознати с политиката за защита на личните данни и са способни да изпълняват задачите си в съответствие с тази политика. Така например общината може да организира обучения за своите служители, които работят с лични данни на граждани, като им предостави информация за начина на съхранение и обработка на данните, както и за рисковете от нарушения на сигурността на данните. По този начин персоналят ще бъде по-добре запознат със защитата на личните данни и ще бъде по-добре подготвен да изпълнява задачите си в съответствие с политиката за защита на личните данни на общината.
- ✓ *Използване на криптиране на данни.* Общината може да криптира личните данни, за да ги защити от неправомерен достъп. Един от примерите за криптиране на данни в общината може да бъде криптирането на данните на гражданите, когато се предават през уеб формуляри или приложения. Например, ако общината има онлайн система за подаване на заявления за разрешения за строеж, гражданите могат да попълнят лични данни, като имена, адреси и други лични данни. За да гарантира защита на тези данни, общината може да използва криптиране на данните при трансфер на информацията между браузъра на гражданина и сървъра на общината. Това ще осигури, че данните са защитени от потенциални хакерски атаки и неупълномощен достъп до тях.
- ✓ *Използване на сигурни софтуерни и хардуерни решения.* Общината трябва да използва сигурни софтуерни и хардуерни решения за защита на данните. Пример за използване на сигурни софтуерни и хардуерни решения за защита на данните в община може да бъде инсталирането на криптиращ софтуер за защита на личните данни на гражданите. Този софтуер може да криптира информацията, която се изпраща и получава през интернет, за да се осигури, че данните са защитени от хакерски атаки и други видове

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01



нарушения на сигурността. Освен това, общината може да използва сигурни хардуерни решения, като например биометрични устройства за идентификация на служители и достъп до чувствителна информация. Тези устройства могат да бъдат програмирани да изискват биометрични данни като пръстови отпечатащи или сканиране на лице, за да се гарантира, че само упълномощени служители имат достъп до лични данни на гражданите.

- ✓ *Изграждане на процедури за управление на достъпа до данните.* Общината може да изгради процедури за управление на достъпа до личните данни, за да се гарантира, че само упълномощени лица имат достъп до тях. Например, общината може да създаде различни нива на достъп до личните данни, като определи кой член на персонала има право да ги преглежда, редактира или изтрива. Такива процедури могат да включват създаване на потребителски профили с различни права на достъп, установяване на пароли или изискване за двуфакторна автентикация. Това може да осигури по-голяма защита на личните данни и да намали риска от неправомерен достъп до тях.
- ✓ *Изграждане на система за наблюдение и откриване на нарушения.* Общината може да изгради система за наблюдение и откриване на нарушения, за да се идентифицират и предотвратят потенциални инциденти свързани с лични данни. Точната система за наблюдение и откриване на нарушения, която община може да изгради, зависи от специфичните условия и нужди на общината. Например, може да се използват софтуерни решения за мониторинг на достъпа до данните, за да се открият неоторизирани опити за достъп или злоупотреби. Също така, може да се изгради система за регистриране на инциденти, която да позволи на общината да проследява, анализира и реагира на събития, свързани с личните данни. Ключово е системата за наблюдение и откриване на нарушения да бъде свързана със задълженията на общината за защита на личните данни и да се използва за предотвратяване на нарушения, а не за наблюдение или контрол на гражданите.

Следвайки тези препоръки, общината ще може да гарантира, че личните данни на гражданите са защитени и сигурни при ползване на електронни услуги.

На базата на предложените препоръки може да се заключи, че за общините съществуват разнообразни възможности да подобрят комуникацията и връзката с гражданите си, като използват цифровите технологии. Те могат да създават уебсайтове и мобилни приложения, които да предоставят информация за местни услуги, нарушения на общинските правила, възможности за участие в общинските решения и други полезни ресурси. Също така, общините могат да използват социалните мрежи, електронната поща и SMS, за да уведомяват гражданите за актуални събития и решения. Организирането на референдум е още една възможност за общините да укрепят демократичния процес и да поставят важни въпроси пред гражданите си. За тази цел, общините трябва да предоставят ясна информация и ръководство за процеса на референдума, да осигурят достъп до гласуване и да обработят резултатите сигурно и точно. Видео презентациите и видео конферентните системи представляват още един начин за общините да се свържат с гражданите си по-ефективно, като им предоставят визуални ресурси и възможност за онлайн консултации. Всички тези цифрови инструменти могат да допринесат за



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

по-голяма прозрачност и участие на гражданите в общинските решения и дейности, както и да подобрят ефективността на общинското управление.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 127 от 129



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дигиталният преход е свързан с много предизвикателства за местната общност и изисква голямо усилие от страна на органите на местното самоуправление, гражданското общество и бизнеса. Необходимо е да се инвестира в модернизация на инфраструктурата и да се разработят стратегии за дигитализация на местните услуги. В същото време, следва да се осигури обучение и образователни програми за местните служители, граждани и бизнеса, за да могат да използват ефективно цифровите технологии и да се включат в дигиталните процеси.

Едно от основните предизвикателства на местно равнище е инвестирането в модернизация на инфраструктурата и разработването на стратегии за дигитализация на местните услуги, което се дължи на слабото икономическо развитие на региона. В много местни общности финансовите ресурси са значително ограничени. Поддържането на нови технологии, внедряването на цифрови системи и инфраструктури може да изисква значителни инвестиции. Въпреки това, вложенията в технологии за управление и обслужване на общността могат да донесат значителни икономически ползи в бъдеще, тъй като по този начин се увеличава ефективността и намалява бюрокрацията. На второ място, въвеждането на нови технологии може да бъде сложно и изисква специфични знания и умения. Техническата комплексност може да представлява предизвикателство за местните общности, които не непременно разполагат с необходимите знания и опит.

Същевременно, необходимо е да се осигури обучение и образователни програми за местните служители, граждани и бизнеса, за да могат да използват ефективно цифровите технологии и да се включат в дигиталните процеси.

Друго съществено предизвикателство е културното предизвикателство. Някои местни общности могат да бъдат силно свързани с традициите и може да имат предубеждения към новите технологии. Необходимо е да се изградят доверие и да се покажат ползите от използването на новите технологии, за да се преодолеят културните предизвикателства.

Не на последно място са сигурността и защитата на личните данни. С нарастващото използване на технологии за съхранение и обработка на данни, сигурността на тези данни става все по-значима. Местните общности трябва да гарантират сигурността на данните на гражданите и да създадат ясни процедури за тяхното управление и защита. В тази светлина, е важно да се разработят политики за защита на личните данни и да се установят ясни правила за управление на тези данни в местната общност. Органите на местното самоуправление трябва да гарантират, че данните на гражданите се съхраняват и обработват съгласно законодателството за защита на личните данни и да предприемат всички необходими мерки за предотвратяване на неразрешен достъп до тези данни.

Проучванията, които проведохме в област Видин, показват, че има голям потенциал за дигитален преход на местно равнище, но също така и много предизвикателства, свързани с информираността, участието и готовността на местните органи за въвеждане на цифрови технологии и услуги. Резултатите от проведените проучвания в област Видин показват, че е необходимо да се изградят по-добри механизми за участие на гражданите и бизнеса в процесите на формулиране на политики и взимане на решения, за да се подобри средата за гражданско участие и да се подкрепи успешният дигитален преход на местно равнище.

Партньорството между органите на местното самоуправление, гражданското общество и бизнеса трябва да бъде насърчавано, за да се гарантира успешният дигитален преход на местно равнище. В този контекст, препоръките и предложенията, направени в настоящия доклад, имат





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

за цел да подпомогнат и насърчат усилията за преход към дигитално управление и внедряване на цифрови услуги в подкрепа на местните граждани и бизнеса в област Видин.

Ролята на гражданите в местното управление е от съществено значение за здравословния демократичен процес. Изводите от анализа на данните показват, че голяма част от гражданите не са активно участвали в процесите на взимане на решение в техните общини. Това може да се дължи на различни фактори като липса на интерес, несигурност или ограничен достъп до информация.

За да се подобри участието на гражданите, местните власти трябва да предоставят разнообразни и лесно достъпни начини за участие, както и да насърчават информираността и образованието на гражданите. Прозрачността и доверието между общинските институции и гражданите също са от ключово значение.

Важно е да се обърне внимание и на онлайн участието, като се разгледат възможностите за изграждане на онлайн платформи и използване на социалните медии за директен диалог с гражданите. Информационни кампании и образователни инициативи трябва да бъдат провеждани, за да се насърчи гражданите да се ангажират активно и да разберат важността на тяхната роля в местното управление.

Всички тези усилия трябва да бъдат насочени към създаване на среда, където гражданите се чувстват стимулирани и добре дошли да участват във формирането на решенията, засягащи техните общности.

Предизвикателствата на дигиталния преход в местните общности са многобройни и изискват голямо усилие от страна на местните органи на самоуправление, гражданското общество и бизнеса. Както казахме те включват модернизация на инфраструктурата, разработка на стратегии за дигитализация на местните услуги, обучение и образователни програми за местните служители, гражданите и бизнеса, изграждане на по-добри механизми за участие в процесите на формулиране на политики и вземане на решения, както и гарантиране на сигурността на данните на гражданите и защита на техните лични данни.

Въпреки всички предизвикателства, дигиталният преход и участието на гражданите и бизнеса в него могат да донесат големи ползи за местните общности, като подобряване на качеството на услугите, по-добра ефективност и икономия на разходите. Затова е важно да се продължи с инвестирането в технологии и да се работи в партньорство между местните органи на самоуправление, гражданското общество и бизнеса, за да се гарантира успешната цифровизация на местно ниво.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01

„Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на политики, стратегии и решения за дигитализация на местно равнище“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Стр. 129 от 129