



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

от 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, проучване на нагласите на гражданското общество и бизнеса към цифровата трансформация и тяхната роля в процесите на местното управление и десет препоръки за подпомагане на цифровия преход и подобряване на средата за гражданско участие

ФОНДАЦИЯ ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ФОНДАЦИЯ „ФЕНИКС 21 век“

Видин, 2023 г.

----- 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 21



Изводи и препоръки от 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

Изводи	Препоръки
<p>Извод 1: 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.</p>	<p>Препоръка: 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.</p>
<p>Извод 2: 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 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>Препоръка: 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 наличните методи и инструменти. Местните власти могат да организират обучителни програми и кампании за повишаване на информираността.</p>
<p>Извод 3: 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>Препоръка: 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>Извод 4: 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>Препоръка: 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</p>



	<p>предстоящите проекти и инициативи, да осигурят лесен достъп до данни и документи, и да насърчават открит диалог с гражданите и гражданските организации.</p>
<p>Извод 5: Общинските администрации в област Видин осъзнават важноста 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>Препоръка: 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>Извод 6: 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 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>Препоръка: 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 участие на гражданите и бизнеса. Такива платформи могат да помогнат за по-широкото въвеждане на дигитални иновации в областта.</p>
<p>Извод 7: 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>Препоръка: 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>Извод 8: 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</p>	<p>Препоръка: 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</p>



<p>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>отговарят на конкретните нужди на гражданите и бизнеса.</p>
<p>Извод 9: 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>Препоръка: 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>Извод 10: Липсата на специалисти в областта на информационните технологии и управлението на електронни услуги в някои общини в област Видин може да създаде 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>Препоръка: Общините, които нямат налични кадри (експерти по дигитализация, IT специалисти и др.), могат да разгледат възможността за сътрудничество със съседни общини, регионални или национални организации, които разполагат с такъв кадър. Това партньорство може да помогне за планирането и внедряването на цифрови решения.</p>
<p>Извод 11: 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>Препоръка: 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>Извод 12: 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>Препоръка: 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</p>



	<p>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>
--	--

Изводи и препоръки от проучване на нагласите на гражданското общество и бизнеса към цифровата трансформация и тяхната роля в процесите на местното управление

Изводи	Препоръки
<p>Извод 1: 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 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.</p>	<p>Препоръка: 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.</p> <p><i>Подобрение на достъпа в селските райони:</i> 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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><i>Разнообразие в услугите:</i> Местните власти и бизнес секторът могат да предоставят разнообразни цифрови услуги, които да отговарят на интересите и предпочитанията на</p>



	<p>гражданите от различни области и възрасти. Възможно е да се предвидят обученията 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.</p>
<p>Извод 3: Мобилните телефони са предпочитаното устройство за повечето граждани на област Видин, независимо дали става въпрос за <i>онлайн</i> или „лице в лице“ анкетиране. Предпочитанието към мобилните устройства подчертава важноста на разработката и предоставянето на цифрови услуги, които са оптимизирани за мобилните устройства, тъй като това ще улесни достъпа и удобството на потребителите.</p>	<p>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>
<p>Извод 4: 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>Препоръка: 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>Извод 5: 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>Препоръка: 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</p>



	<p>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>Извод 6: 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>Препоръка: 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>Извод 7: Гражданите, които използват електронни услуги, обикновено ги оценяват положително, което подчертава доверието в 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.</p>	<p>Препоръка: За да се подобри удовлетвореността на гражданите и качеството на електронните услуги, е важно да 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.</p>
<p>Извод 8: Резултатите от анкетата ясно показват различия в предпочитанията на</p>	<p>Препоръка: За да се удовлетворят разнообразните нужди на гражданите, е</p>



<p>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.</p>	<p>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 непознати 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.</p>
<p>Извод 9: Съществува недоверие сред не малка част от гражданите в цифровите услуги и плащанията през интернет.</p>	<p>За да се подобри доверието и сигурността на гражданите в дигиталните услуги и плащанията през интернет, властите трябва да проведат информационни кампании и 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>Извод 10: Сред гражданите на област Видин се откроява силна подкрепа към процесите на цифровизация като цяло.</p>	<p>Препоръка: 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>Извод 11: 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</p>	<p>Препоръка: 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</p>



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.

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.

Извод: 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 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.

Препоръка: 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.

Подобряване на комуникацията: Местните власти трябва да подобрят комуникацията с гражданите, като предоставят по-лесен достъп до информация 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



	<p>осигурят, че гражданите са информирани за техните права и възможности.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Извод: 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.</p>	<p>Препоръка: 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.</p>



Десет препоръки за подпомагане на цифровия преход и подобряване на средата за гражданско участие

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.
- 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.

----- 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. 11 от 21



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 разберат повече за цифровите технологии и да развият своите умения.

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 използва 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:

- a) *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.
- e) *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 дискусиата 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.
- 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 ИТ 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, който 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 при гласуването. Това може да включва използването на биометрични методи като разпознаване на лице или отпечатьци 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.
- 6) *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

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0208-C01



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 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 отпечатаци 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 по-голяма прозрачност и участие на гражданите в общинските решения и дейности, както и да подобрят ефективността на общинското управление.