

„ОЦЕНКА НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ В БЪЛГАРИЯ, 2014“

АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗ

Автори: Боян Жеков, Ирина Василева

Ноември 2014

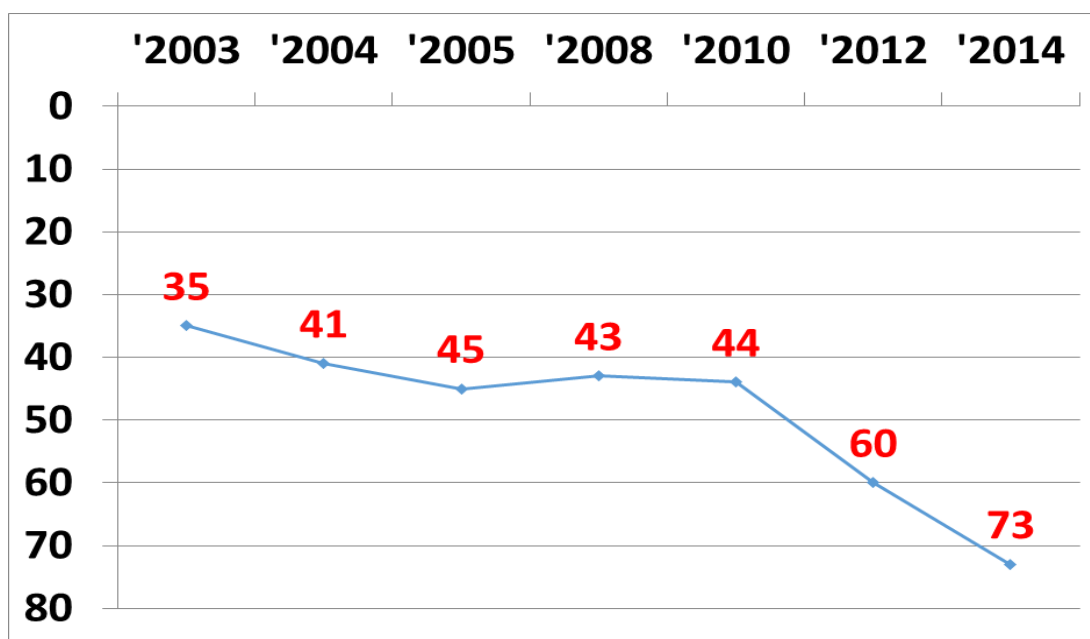
СОФИЯ

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение	3
2. Анализ.....	5
2.1. Цел и обхват на анализа	5
2.2. Източници на информация	6
2.3. Терминология и съкращения	7
3. Методика на проучването	7
4. Анализ на данните по критерии	9
4.1. По раздел „Лидерство“	9
4.2. По раздел „Управление“	11
4.3. По раздел „Ефективност“	13
4.4. По раздел „Ползваемост“	16
5. Изводи	18
6. Приложения.....	20
6.1. Анкетна карта	20
6.2. Списък на участвалите в анкетата администрации	25
6.3. Резултати	27
7. За Авторите	42

1. Въведение

През последните години електронното управление е в дневния ред на реформите в администрацията. Инвестициите в информационни технологии за административно управление през последното десетилетие се измерват със стотици милиони левове. Резултатите обаче са незадоволителни. Съществуват няколко лидери в тази област като Национална агенция за приходите, Агенция Митници, Национален осигурителен институт, Агенция по кадастър и др. Те обаче не променят бавните темпове и изоставане на страната в приложението на съвременни Е-решения в административната дейност. Световните и европейските анализи и доклади отчитат срив в позициите на България с всяко следващо издание. За десет години в класацията на ООН, България от 35-то място през 2003 г. е отишла на 73-то през 2014г.

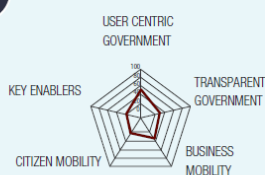


Място на България в докладите на ООН, EGDI (E-Government Development Index)

Последният доклад на Европейската комисия ни слага в групата на „Догонващи“ държави, „Невярващи“ граждани, „Корабокрушенци“, които трябва да намерят лодката.

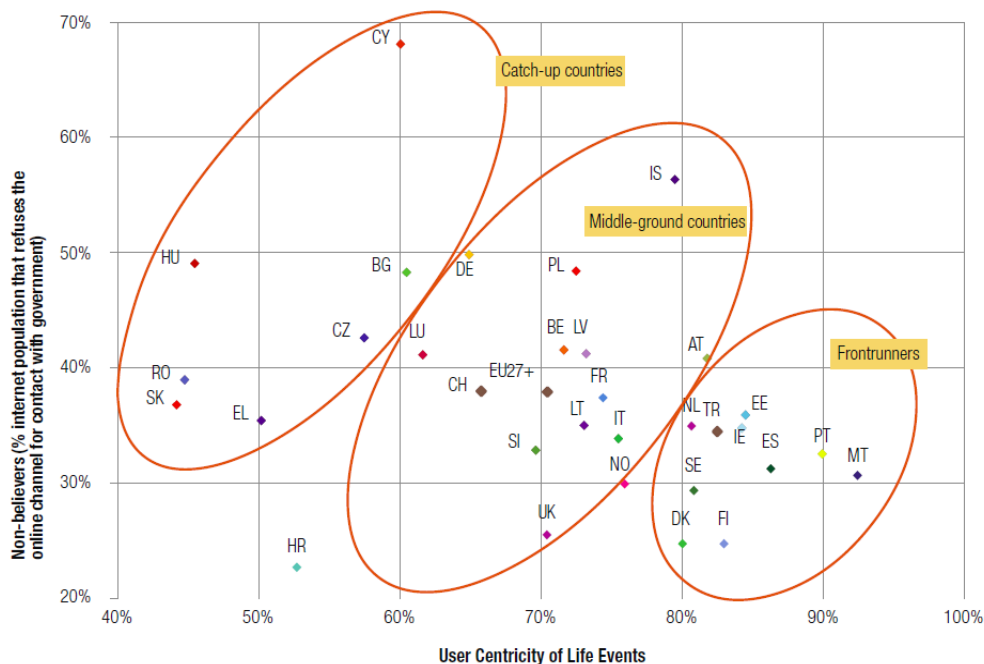


e. Castaways: need to find a vessel



Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Greece, Hungary, Romania, Serbia, Slovakia, Switzerland

- Modest performance across all priorities
- Low integration of key enablers in service delivery obstruct improvements as regards user centricity and cross border services



Delivering on the European Advantage EC, 2014

„How European governments can and should benefit from innovative public services“

В сферата на Електронното управление няма национален доклад, съизмерим по показатели със световните и европейските класации. Индикаторите в Годишния доклад за държавната администрация и отчетите на ОПАК, се разминават с индикаторите, по които ни оценяват ООН и Европейската комисия. Изследването обаче не се прави с цел да се създаде съпоставимост с методиката за оценка в ЕС, а да се разкрият тенденции, проблеми, причини за слабия ни напредък в Е-управление, както и да се подобри неговото развитие на национално и институционално равнище. Авторите се надяват да продължат и изследванията относно Е- управление като интегрална част на процеса за модернизиране на българската администрация.

2. Анализ

2.1. Цел и обхват на анализа

Анализът е изготвен в резултат на дискусиата, протекла по време на проведената на 19 май 2014 г. конференция на тема „Административна реформа чрез е-управление“. Бе констатирано, че:

- България се „срива“ в европейските и световните класации за електронно управление;
- Липсва българска система за наблюдение и измерване на електронното управление;
- Липсва устойчивост на проектите, свързани с развитието на електронното управление.

Бяха отправени покани за участие в анкетното проучване до 346 администрации – министерства, агенции /комисии, областни и общински администрации, които съгласно СУНАУ предоставят услуги на гражданите и бизнеса.

В документа се описват резултатите от проведено проучване сред 111 администрации, отговорили на поканата за участие в проучването (32 % от администрациите, предоставящи услуги на гражданите и бизнеса, съгласно СУНАУ), в периода 11.09-11.10.2014 г.

Данните от анкетното проучване са представени пред ИКТ общността от администрацията и академичната общност на 01.10.2014 г. (частични резултати) и на проведена конференция за представяне пред ръководители на административни звена на 14.10.2014 г.

Целта на проучването е да се събере обективна, измерима информация, от която да се направят изводи за качеството на

електронното управление в България и да се стимулират администрациите за постигане на резултати. Резултатите от това проучване са важна информация, която също дава възможност да се съпоставят различните администрации и да се набележат мерки за преодоляване на недостатъците и цифровото разделение.

Целта на настоящия документ е да обобщи направения анализ на текущото състояние на електронното управление, да представи резултатите в еднотипен структуриран вид, позволяващ идентифициране на силни и слаби страни и набелязване на конкретни насоки за оптимизиране и развитие.

2.2. Източници на информация

За изпълнение на дейността са ползвани:

- Попълнени от потребителите анкети – 111 на брой;
- Разработената от Министерството на държавната администрация и административната реформа Методология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите, в изпълнение на Наредбата за общи правила за организация на административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006 г., обн. ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г.;
- Разработената от екип от външни експерти към Института по публична администрация Методология за измерване на готовността за прилагане на електронното управление в България.

2.3. Терминология и съкращения

АИС	Административна информационна система
АИСКАО	Административна информационна система за комплексно административно обслужване
АПК	Административно-процесуален кодекс
ЕС	Европейски съюз
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИПА	Институт по публична администрация
КАО	Комплексно административно обслужване
СУНАУ	Система за унифицирани наименования на услугите

3. Методика на проучването

Методиката за измерване на готовността за прилагане на електронното управление в България включва емпирично социологическо проучване чрез анкетен метод за събиране и анализиране на информация и е разработена от екип от външни експерти към Института по публична администрация. Съобразена е с разработената от Министерството на държавната администрация и административната реформа Методология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите, в изпълнение на Наредбата за общи правила за организация на административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006 г., обн. ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г.

Събирането на информацията за настоящото проучване е извършено по следните методи:

- изпратени писмени покани до администрациите по обикновена и по електронна поща от Института по публична администрация и получени отговори по същия способ;
- попълнен електронен формуляр на сайта на Института по публична администрация.

Важна част от методиката на проучване е съдържанието на анкетната карта.

Анкетата съдържа 28 въпроса (Приложение 1).

Въпросите са групирани в четири категории:

- лидерство;
- управление;
- ефективност;
- ползваемост.

Въпросите са групирани по тези четири категории, както следва:

Въпросите от 1 до 4 – **раздел „Лидерство“**, дават информация за политическото и управленско лидерство в администрацията, както и политики по е-управление в нея:

- наличие на стратегически документ за електронно управление;
- наличие на ръководител на високо управленско ниво, който да е отговорен за изпълнението на задачите за електронно управление в съответната администрация.

В **раздел „Управление“** въпросите са от 5 до 12. Те дават възможност да се получи информация за изпълнение на проекти по

националните и локални приоритети по електронно управление в администрациите.

Въпросите от 13 до 20, свързани с икономическата ефективност от реализираните проекти за информационни системи и електронни услуги, са в **раздел „Ефективност“**.

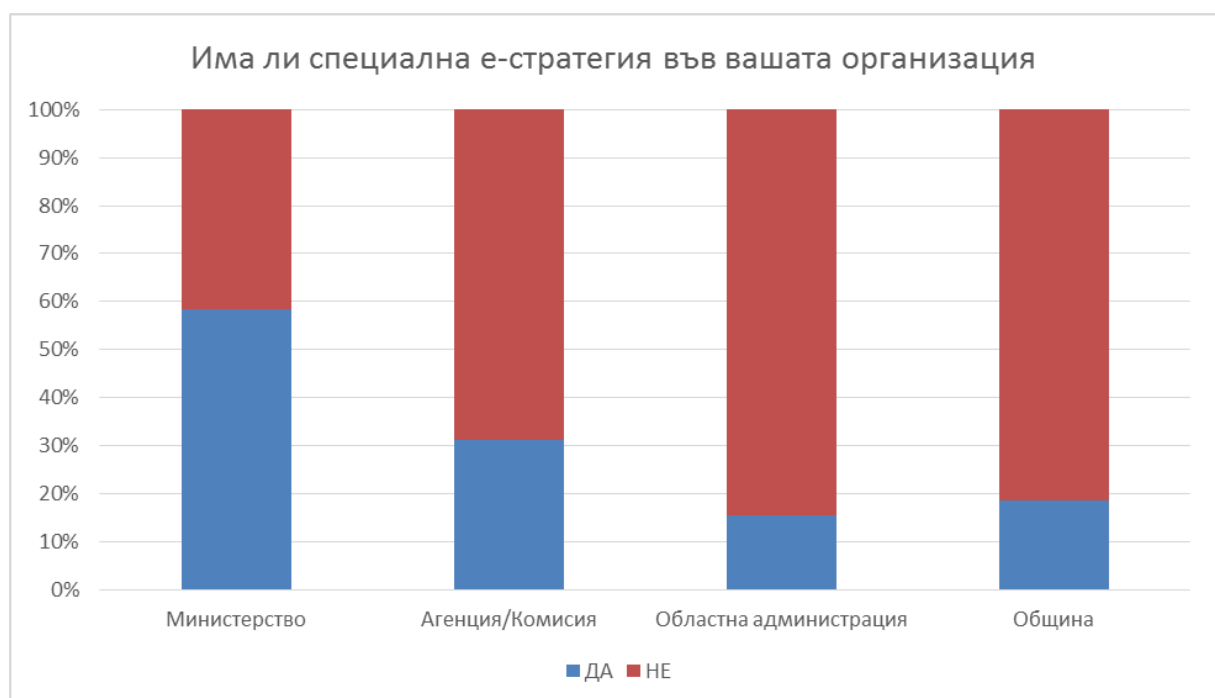
Последният **раздел „Ползваемост“**, включва въпросите от 21 до 28, и дава информация за популяризирането и използването на услуги на електронното правителство от клиенти на администрацията – граждани, бизнес, НПО, други администрации

4. Анализ на данните по критерии

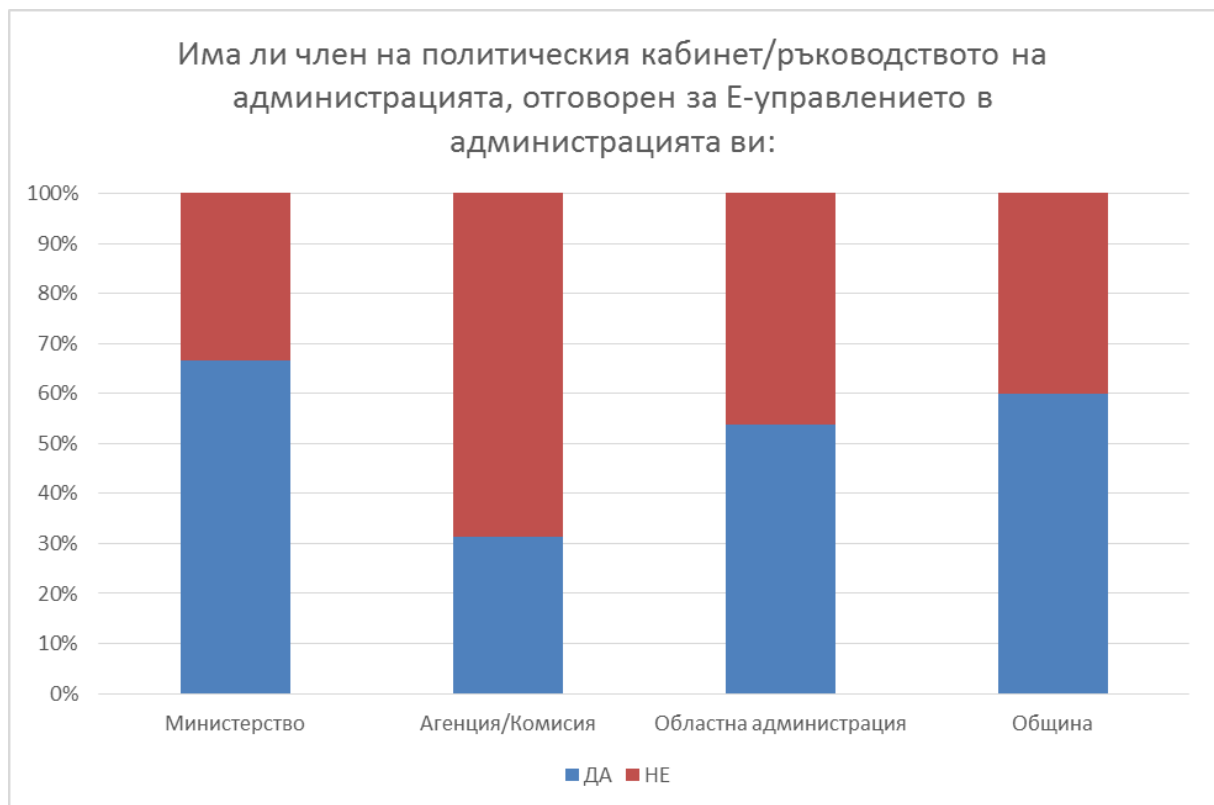
Анализът на така събраните данни показва като цяло неподготвеност на администрациите по темата „ електронно управление“.

4.1. По раздел „Лидерство“

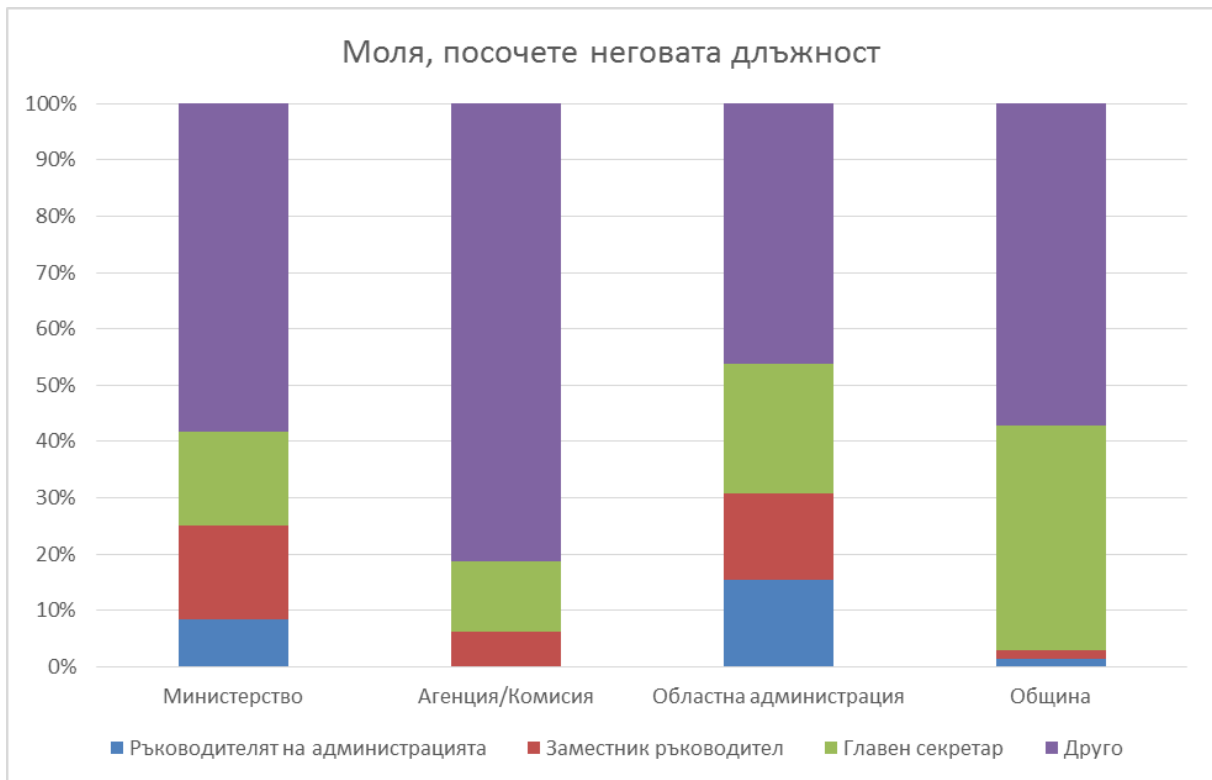
В повечето администрации няма специална е-стратегия, а за целите на изследването посочват национални или европейски такива.



Лидерството по отношение на електронното управление в организациите се осъществява основно от лица, които не са от политическо ниво, което означава, че липсва политическо лидерство. За да работи една администрация, тя трябва да има политически лидер в организацията.



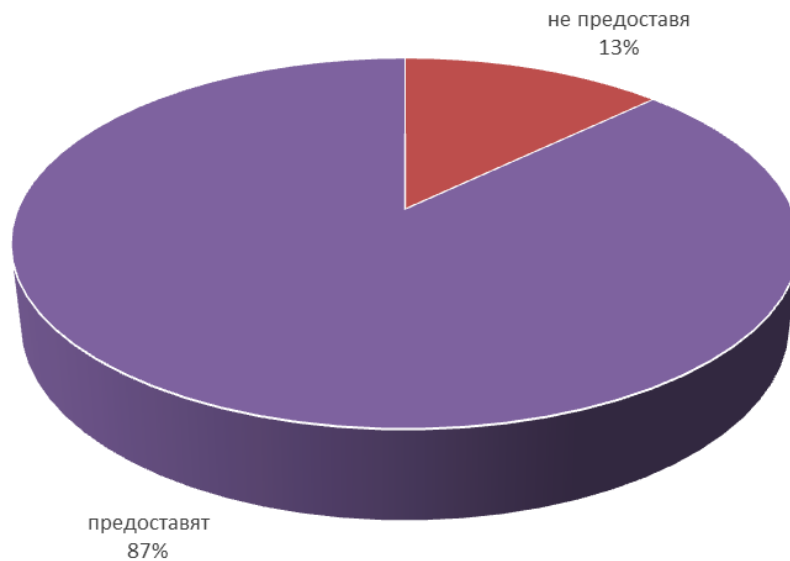
Администрациите, които имат много добри резултати (ползваемост на електронни услуги) са го постигнали благодарение и на наличието на лидер и независимо от органите, които са натоварени на централно ниво с отговорността по изграждане и функциониране на електронното управление.



4.2. По раздел „Управление“

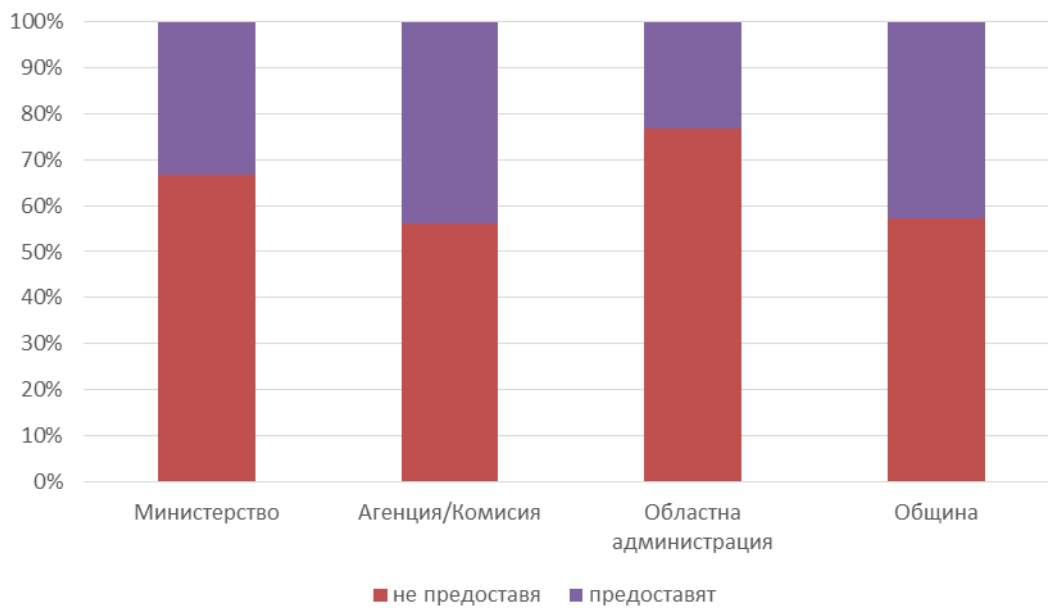
Администрациите не знаят колко услуги предоставят, вкл. и по СУНАУ. Има общини (13 % от отговорилите общини), които посочват, че не предоставят административни услуги (независимо от начина на предоставяне). Една-единствена община е посочила брой предоставяни услуги, съответстващ на този в СУНАУ.

Общо колко услуги предоставя вашата администрация, за
граждани и бизнес, съгласно СУНАУ?
Общини

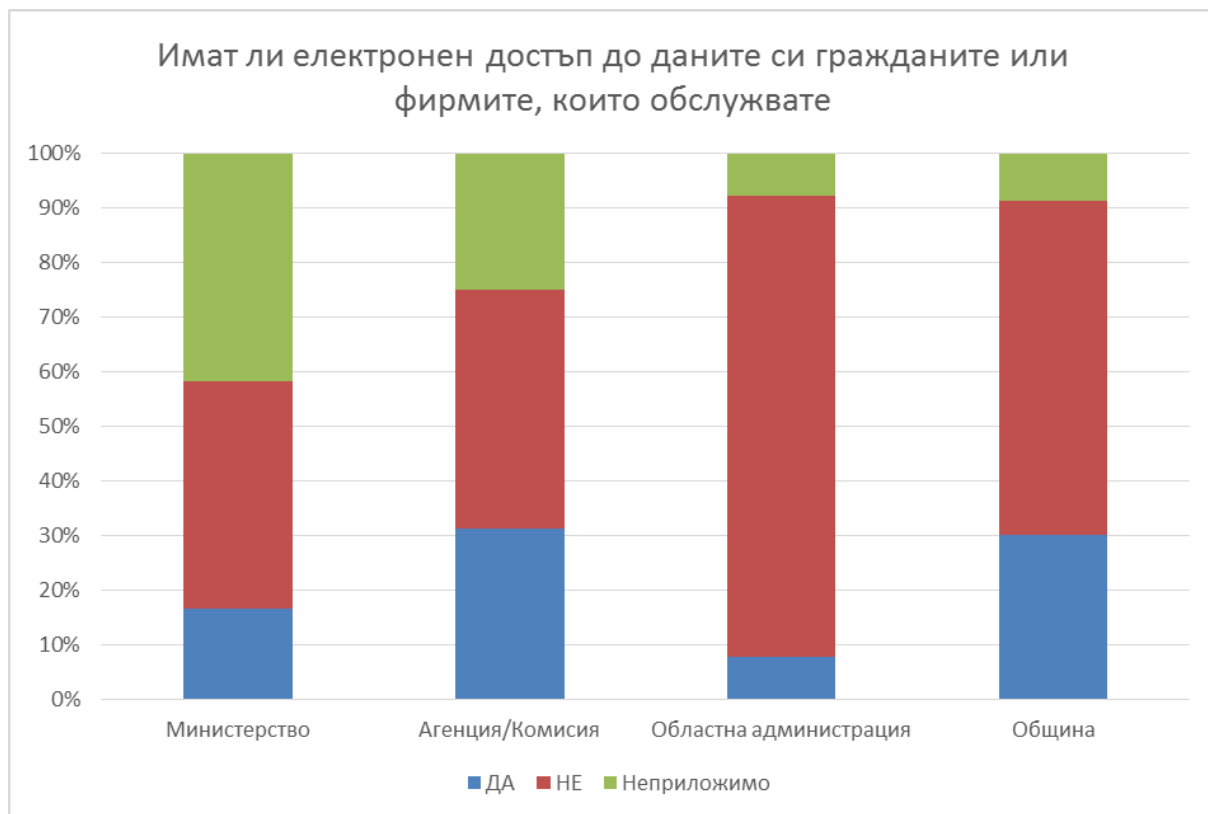


60 % от отговорилите 111 администрации не предоставят каквито и да било административни услуги по електронен път.

Колко електронни услуги предоставя вашата
администрация?

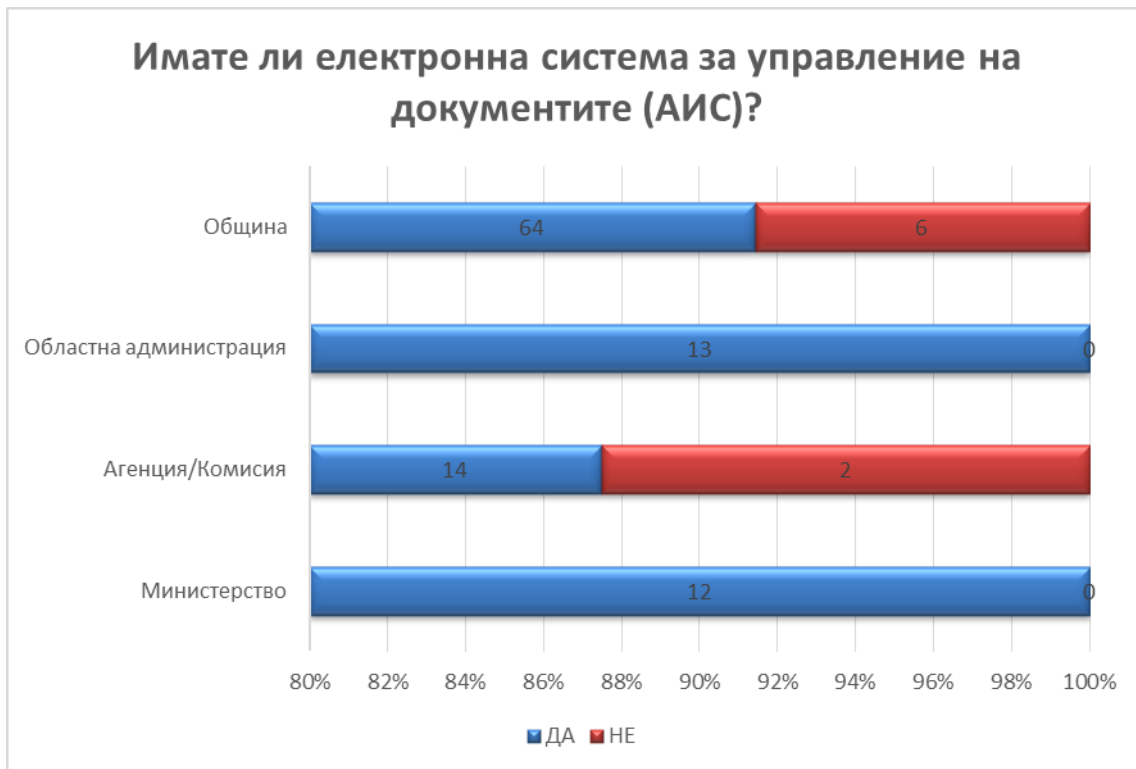


Положителна е тенденцията, че повече от 25 % от администрациите предоставят електронен достъп на гражданите или фирмите до данните им.

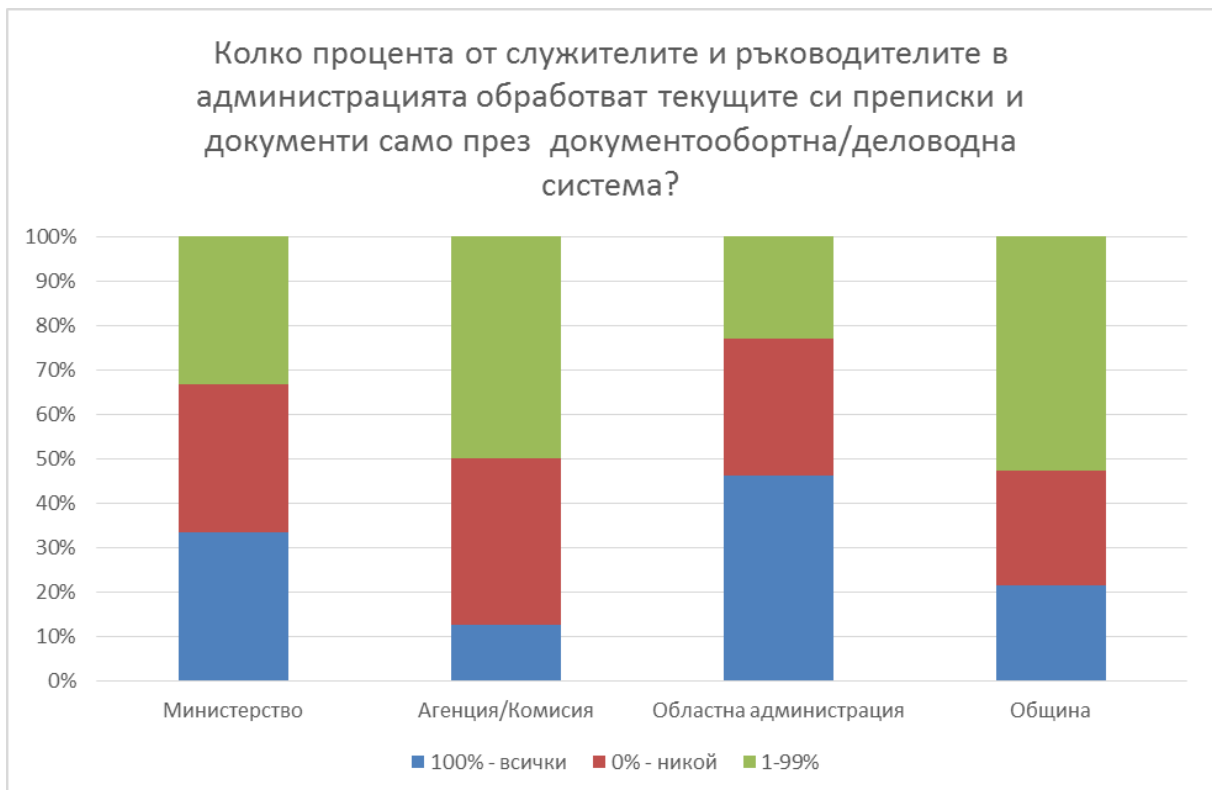


4.3. По раздел „Ефективност“

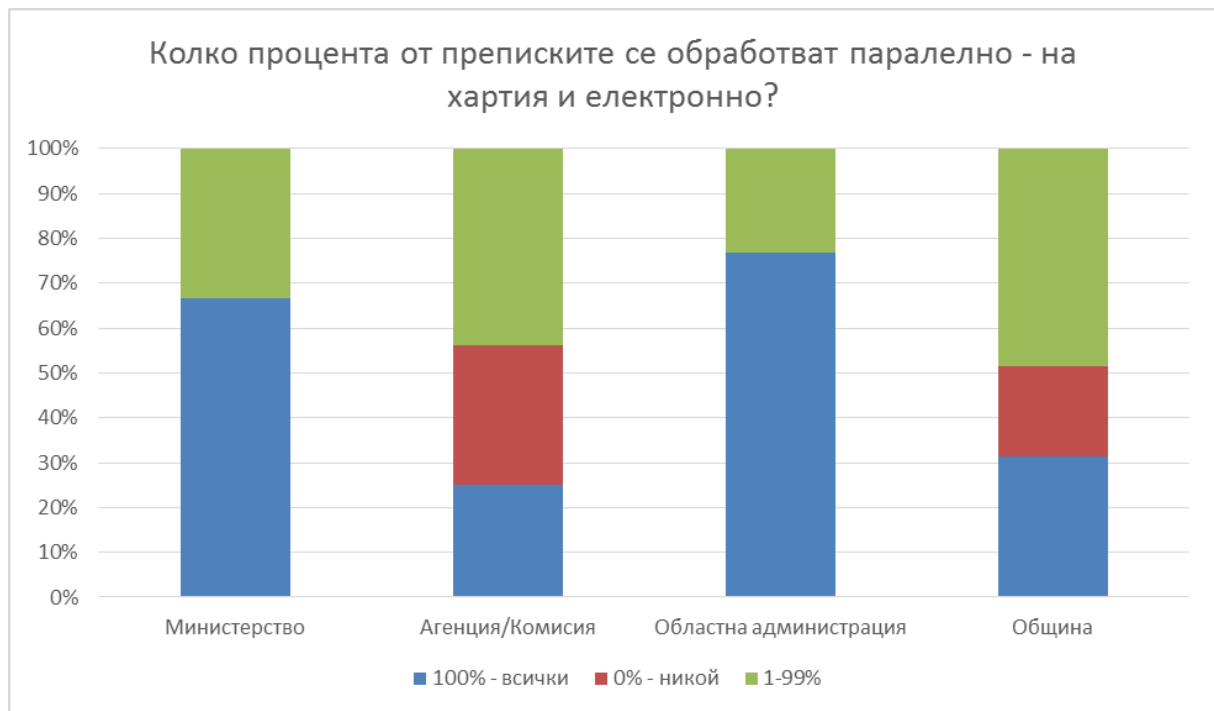
7 % от администрациите нямат АИС, но и останалите (които имат) не я ползват функционално – голяма част от работата е и на хартия, което води до неефективност.



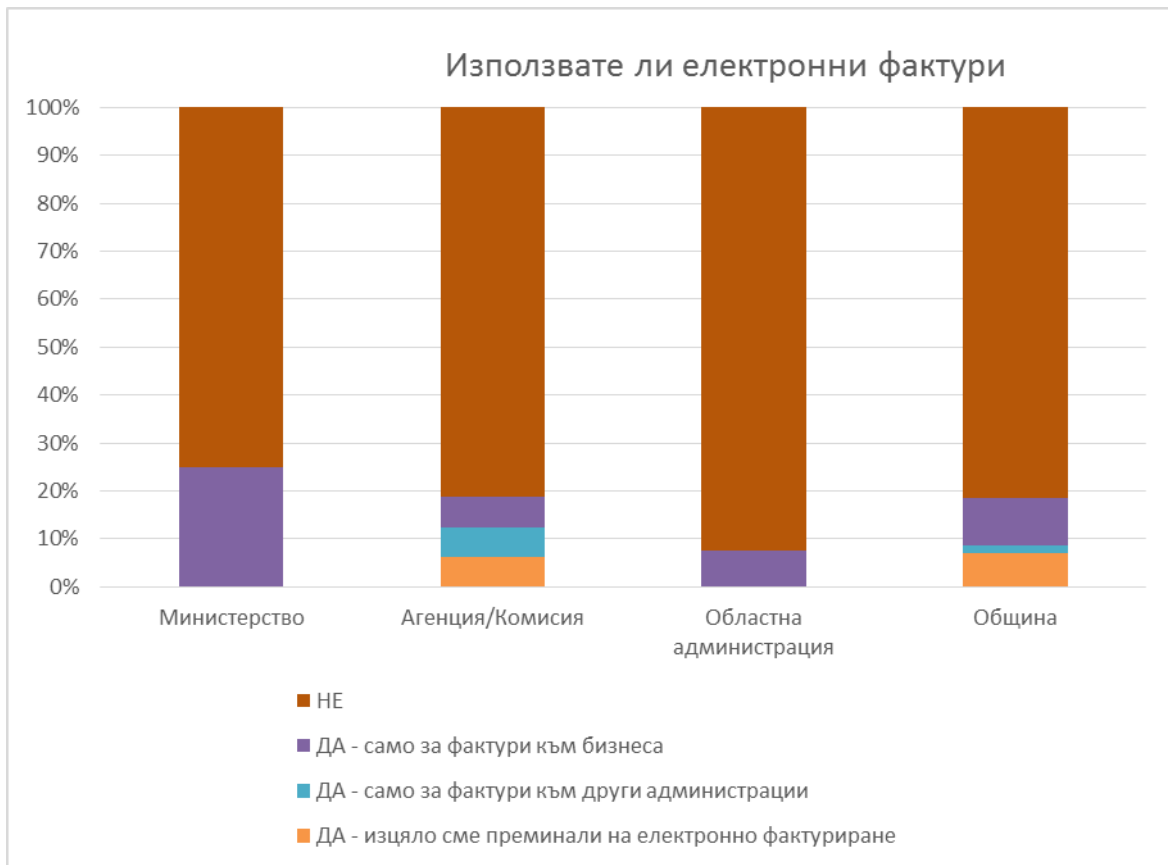
Едва 24 % обработват текущите си преписки и документи само през документооборотна/деловодна система (АИС).



В 41 % от администрациите, преписките се обработват паралелно – на хартия и електронно.

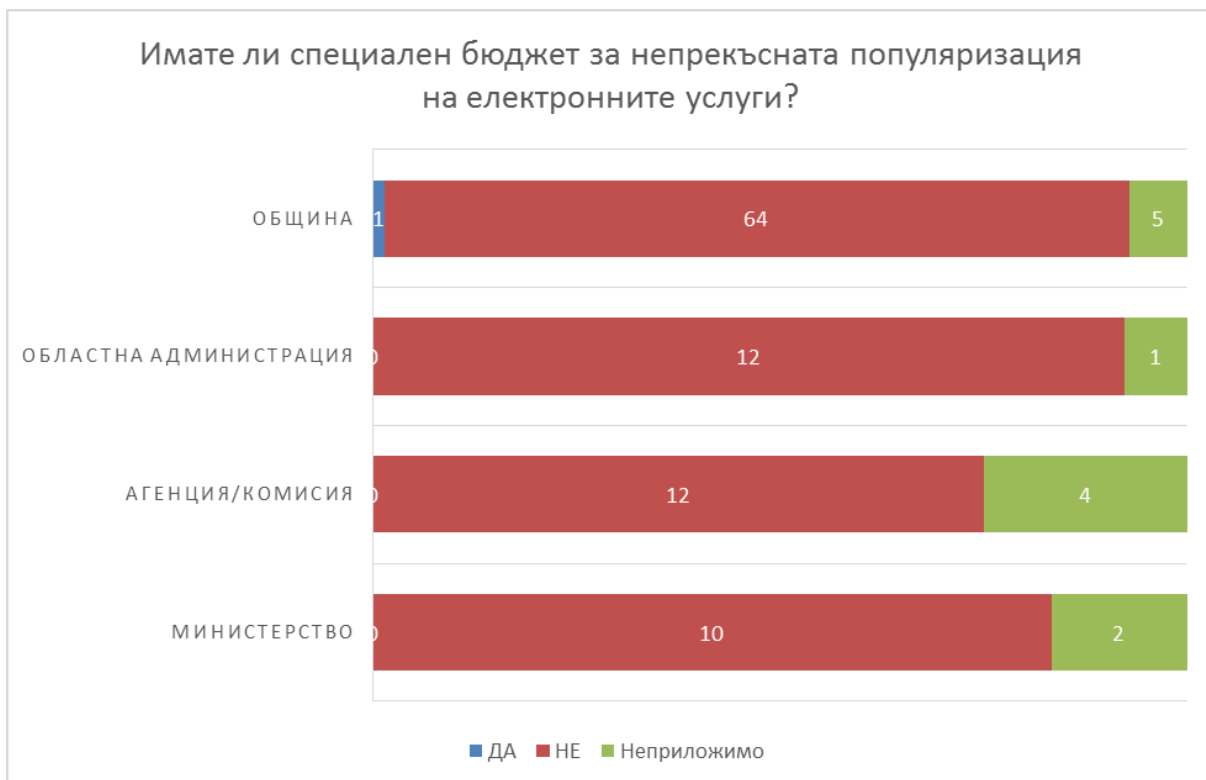


Е-фактурите са ежедневие за бизнеса, но 82 % от администрациите не ползват е-фактура.

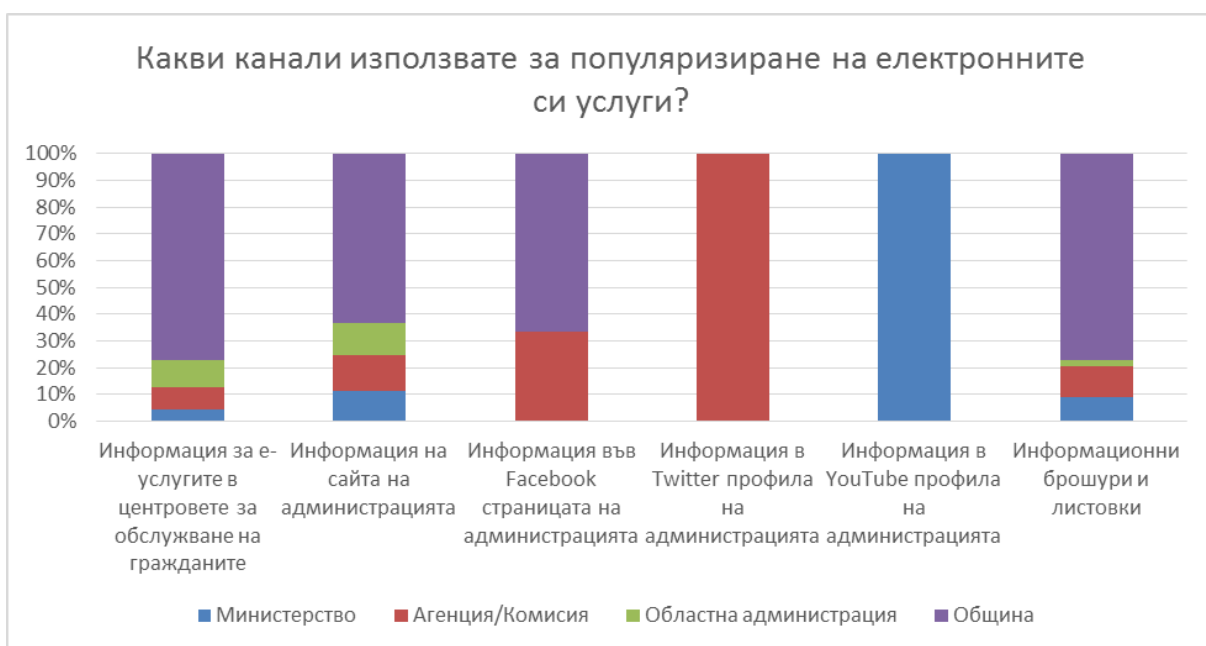


4.4. По раздел „Ползваемост“

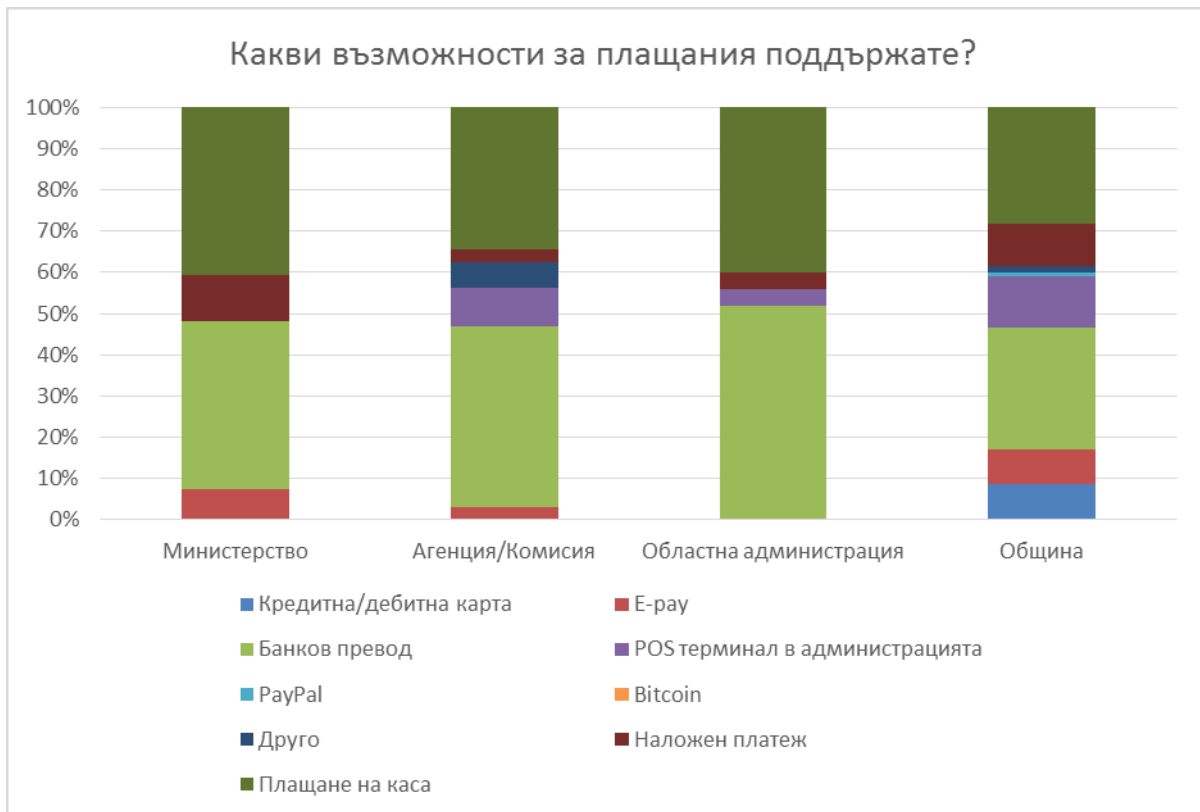
Липсва постоянно информиране на гражданите и бизнеса за новостите в електронното управление и електронните услуги (администрации със специален бюджет за непрекъсната популяризация на електронните услуги – 1 %).



Информацията е основно на сайта на администрацията.



Само 21% от администрацията ползват електронни разплащания с e-Ray, само 18 % – кредитни/дебитни карти, само 30 % имат POS терминали.



5. Изводи

Събраната посредством анкетните карти информация, извършеното обобщение и анализ, дават основание да се направят следните изводи по отношение на анализираните администрации.

- **Липсва** или има недостатъчно силно **лидерство за е-управление в отделните администрации;**
- **Липсва** или има недостатъчна **визия за промени на базата на новите технологии;**
- **Липсва** или има недостатъчна **воля за преминаване към безхартиена/електронна администрация;**
- **Положителна е тенденцията,** че повече от 25 % от администрациите предоставят електронен достъп до данните им на гражданите или фирмите;

- Само 20% от администрациите, предоставящи услуги, ползват електронни разплащания с кредитни/дебитни карти или e -Pay, само 30 % имат POS терминали;
- 81 % от администрациите не ползват електронни фактури - ежедневие за бизнеса;
- Административните информационни системи не се ползват функционално и ефективно – голяма част от работата се извършва паралелно - на хартия и електронно, което води до бавна, скъпа и неефективна работа не само по предоставянето на услуги, но и на администрацията като цяло;
- Администрациите не знаят колко услуги предоставят, вкл. и по СУНАУ;
- Положителна е тенденцията, че повече от 25 % от администрациите предоставят електронен достъп до данните им на гражданите или фирмите;
- Комплексното административно обслужване (КАО) върви по пътя на Закона за електронното управление (ЗЕУ) - 6 месеца след промените в АПК няма предприети действия за практическото му прилагане.

Изложеният анализ установява текущото състояние към периода на провеждане на анкетата.

Препоръчително е проучването и оценката да се осъществяват периодично на всеки шест или дванадесет месеца. Посочените критерии могат да се разширяват в посока отворено управление и отворени данни, удовлетвореност на потребителите и др.

6. Приложения

6.1. Анкетна карта

Оценка на електронното управление в България, 2014

Анкетно проучване на Института по публична администрация, за нивото на електронното управление в отделните администрации на България, предвид високия приоритет и инвестиции през последните години, но постоянно понижаване на страната ни в световните класации.

Краен срок за попълване на онлайн анкетата и изпращането ѝ по официален хартиен или електронен канал до ИПА:
20 септември 2014 г.

* **Задължително**

Данни за администрацията

Тип, наименование, отговорен представител на администрацията и контакти за връзка

Тип на администрацията *

- Министерство
 Агенция/Училище
 Областна администрация
 Община

Наименование на администрацията *

Или как се обикновено наименоване

Лице за контакт *

Името на отговарящият на анкетата или негов отговорен ръководител

Електронна поща (e-mail) *

На ливъла, посочено в горното поле

Телефон: стационарен или мобилен *

На ливъла, посочено в горното поле. Моля да не пропуснете кода на града или мобилния оператор!

Лидерство

Въпроси, свързани с политическото лидерство и политики по е-управление в администрацията

01. Има ли специална е-стратегия във вашата организация *

има ли вашата администрация текст в специализиран стратегически документ или специална стратегия за Е-управление

- ДА
 НЕ

02. Моля, посочете наименованието на този документ

например "Стратегия за регионално развитие" или стратегия "Е-Здравеопазване"

03. Има ли член на политическия кабинет/ръководството на администрацията, отговорен за Е-управлението в администрацията ви: *

- ДА
 НЕ

04. Моля, посочете неговата длъжност *

- Ръководител на администрацията
 Заместник ръководител
 Главен секретар
 Друго

Управление

Въпроси, свързани с изпълнение на проекта по националните и локални приоритети по електронно управление

05. Общо колко услуги предоставя вашата администрация, за граждани и бизнес, съгласно СУНАУ? *

включва и за всички услуги, съгласно правната рамка на администрацията.

06. Колко електронни услуги предоставя вашата администрация? *

включва се общият брой е-услуги, за които може да се подават документ онлайн и заявителят да получи отговор (удостоверение/свидетелство и т.н.) онлайн.

07. Имат ли електронен достъп до данните си гражданите или фирмите, които обслужвате? *

достъп до своите данни, по примера на НСИ и НАП

- ДА
 НЕ
 Непознато

08. Колко от услугите, които предлагате, са свързани с КАО (комплексно административно обслужване)? *

за услугата се изискват или предоставят данни от/на други администрации

09. Имате ли стандартизирана електронни формуляри за еднократно въвеждане на информацията и възможност за многократното ѝ ползване? *

- ДА
 НЕ
 Непознато

10. Колко са приключилите и работещи ИКТ проекти за последните 4 години във Вашата администрация? *

свързани с разработването на информационни системи и Електронно управление

11. Колко описани работни процеси имате - по услуги, предоставяни по електронен път? *

описани по методология (например BPM или с инструмент - ARIS Business Architect, Visio и т.н.) и с налична документация в администрацията.

12. Използвате ли електронни фактури? *

- ДА - изцяло сме пренесли на електронно фактуриране
- ДА - само за фактури към други администрации
- ДА - само за фактури към бизнеса
- НЕ

ЕФЕКТИВНОСТ

Въпроси, свързани с икономическата ефективност от реализираните проекти за информационни системи и електронни услуги

13. Имате ли норматив (срок) за предоставяне административна услуга, заявена на гъвкаво? *

- ДА
- НЕ
- Непознато

14. Имате ли норматив (срок) за предоставяне електронна административна услуга? *

- ДА
- НЕ
- Непознато

15. Моля, посочете разликата във времето за три най-често използвани услуги на гъвкаво: *

средно аритметично, изчислено по формулата: $AVERAGE(t(усл.1)-t(е-усл.1); t(усл.2)-t(е-усл.2); t(усл.3)-t(е-усл.3))$

16. Имате ли електронна система за управление на документите (АИС)? *

АИС - Административна информационна система

- ДА
- НЕ

17. Моля, посочете нейното име? *

18. Колко процента от служителите и ръководителите в администрацията обработват текущите си преписки и документи само през горепосочената

документооборотна/деловодна система? *

на база досети на досетите - брой прелисти, изчисления и отпадки в системата

19. Колко процента от прелистите се обработват паралелно - на хартия и електронно? *

на база досети на досетите и еквивалентна оценка на служителите в действителност

20. Използвате ли АИС/САО, предоставена от Министерския съвет за целите на КАО? *

АИС/САО - Административна информационна система за комплексно административно обслужване, КАО - Комплексно административно обслужване

- ДА
- НЕ
- Непознато

Ползваемост

Въпроси, свързани с популяризирането и използването на услуги на електронното правителство от клиентите на администрацията - граждани, бизнес, НПО, други администрации

21. Имате ли специален бюджет за непрекъснатата популяризация на електронните услуги? *

- ДА
- НЕ
- Непознато

22. Какви канали използвате за популяризиране на електронните си услуги? *

може да посочите повече от един отговор

- Информация за е-услуги в центрове за обслужване на гражданите
- Информация на сайта на администрацията
- Информация във Facebook страницата на администрацията
- Информация в Twitter профила на администрацията
- Информация в YouTube профила на администрацията
- Информационни брошури и листовки

23. Моля, посочете броят потребители на електронни услуги, от бизнеса, за последните 6 месеца? *

за нива двустранно взаимодействие и трансакции

24. Моля, посочете броят потребители на електронни услуги, от гражданите, за последните 6 месеца? *

за нива двустранно взаимодействие и трансакции

25. Съществуващите електронни услуги достъпни ли са за хора с увреждания? *

Оптимизация за ползваемост - за мисрци

- ДА
 НЕ
 Непознато

26. Какви възможности за плащания поддържате? *

плащания на граждани и бизнес към администрацията, възможен е повече от един отговор

- Кредитна/дебитна карта
 Е-рай
 Банков превод
 POS терминал в администрацията
 PayPal
 VisaIn
 Друго
 Мобилен платеж
 Плащане на кася

27. Имате ли услуга и обявен телефон за обслужване на граждани и бизнес с информация по телефона? *

Център за обслужване на гражданите по телефона (Call center) за предоставяне на информация

- ДА, телефонът е на сайта и се ползва активно
 ДА, но не се ползва активно от гражданите и бизнеса
 НЕ
 Непознато

28. Оптимизирани ли са интернет сайтовете ви за ползване от смартфон? *

- ДА, всички сайтове
 ДА, само информационен сайт
 ДА, само сайта за електронни услуги
 НЕ

Съхраняване на анкетата и изпращане с придружително писмо

Моля, след като сте готови с попълнените отговори, преди да натиснете бутона "ИЗПРАЩАНЕ", запазете тази страница като .pdf

Моля да ни изпратите с придружително писмо, по електронен път на адрес:
anketa2014@iaa.government.bg

Изпращане

Ние ви предоставяме услуги чрез Google Forms.

Представено от:  Това съдържание не е нито създадено, нито одобрено от Google.
Политика на поверливост | Условия за ползване | Допълнителни условия

6.2. Списък на администрациите, участвали в анкетата

Министерства

Министерство на регионалното развитие
Министерство на финансите
Министерство на околната среда и водите
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Министерство на икономиката и енергетиката
Министерство на правосъдието
Министерство на труда и социалната политика
Министерски съвет
Министерство на отбраната
Министерство на образованието и науката
Министерство на културата
Национален осигурителен институт

Агенции / Комисии

Комисия за защита от дискриминация	Държавна комисия за енергийно и водно регулиране
Дирекция за национален строителен надзор	Българска агенция за инвестиции
Агенция за социално подпомагане	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор
Агенция "Митници"	Комисия за защита на потребителите
Държавна агенция "Архиви"	ДКСИ
Държавна агенция за закрила на детето	Държавна агенция за бежанците при Министерския съвет
Държавна комисия по стоковите борси и тържищата	Комисия за финансов надзор
Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"	Държавна комисия по хазарта

Областни администрации

Кюстендил
Шумен
Силистра
Добрич
Ямбол
Враца
Кърджали

Русе
Велико Търново
Плевен
Хасково
Варна
Търговище

Общини

Ветрино
Лясковец
Плевен
Суворово
Ботевград
Антон
Силистра
Кнежа
Кубрат
Бургас
Минерални
бани, обл.
Хасково
Мъглиж
Сандански
Ракитово
Ружинци
Стара Загора
Медковец

Разград
Струмьяни
Девня
Видин
Генерал
Тошево
Смолян
Братя
Даскалови
Гълъбово
Никопол
Тунджа
Гърмен
Добрич
Аврен
Търговище
Варна
община
Долни Дъбник

Родопи
Борово
Вълчедръм
Чипровци
Челопеч
Несебър
Пирдоп
Шумен
Пещера
Угърчин
Елхово
Полски
Тръмбеш
Приморско
Антоново
Етрополе
Върбица
Русе
Стамболийски

Сливо поле
Божурище
Добричка
Долна
Митрополия
Баните
Раднево
Троян
Стралджа
Кричим
Чавдар
Ново село
Симеоновград
Козлодуй
Болярово
Куклен
Поморие
Банско
Копривщица

6.3. Резултати

След събиране на всички анкетни карти (111 на брой), въвеждане и обобщаване на информацията, се получиха следните обобщени отговори на въпросите от анкетата (в следващите таблици).

За някои въпроси сборът от процентите може да надвишава 100, тъй като на места се допуска повече от един отговор.

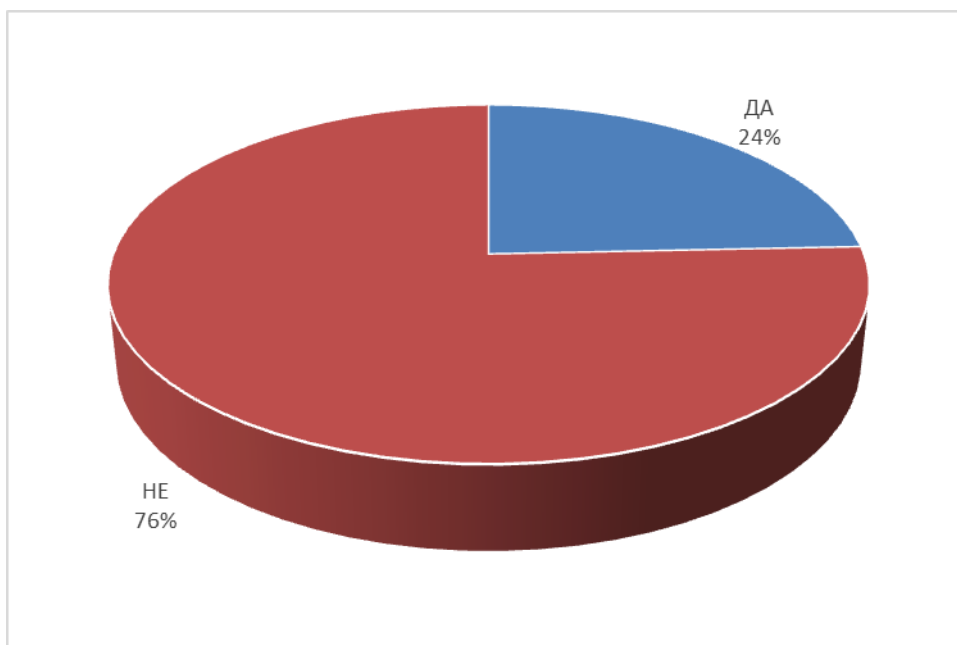
За други въпроси сборът от процентите е под 100, тъй като някои от участниците в анкетата не са дали отговори на всички въпроси.

Така събраните и обобщени данни показват следните резултати (във втората колона е % отговори):

Раздел „Лидерство“

1. Има ли специална е-стратегия във Вашата организация?

ДА	24 %
НЕ	76 %

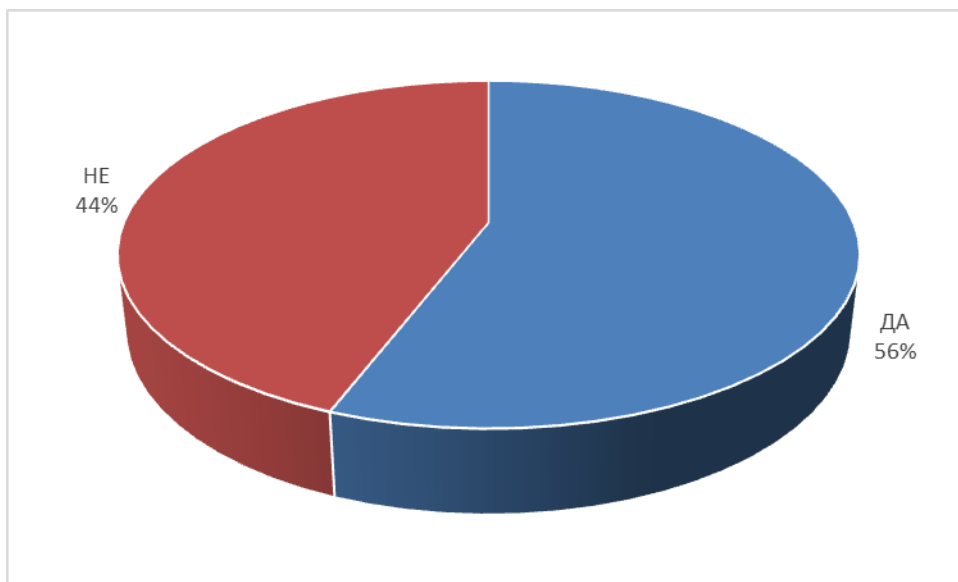


2. Моля, посочете наименованието на този документ:

Има наименование	29 %
Няма наименование	71 %

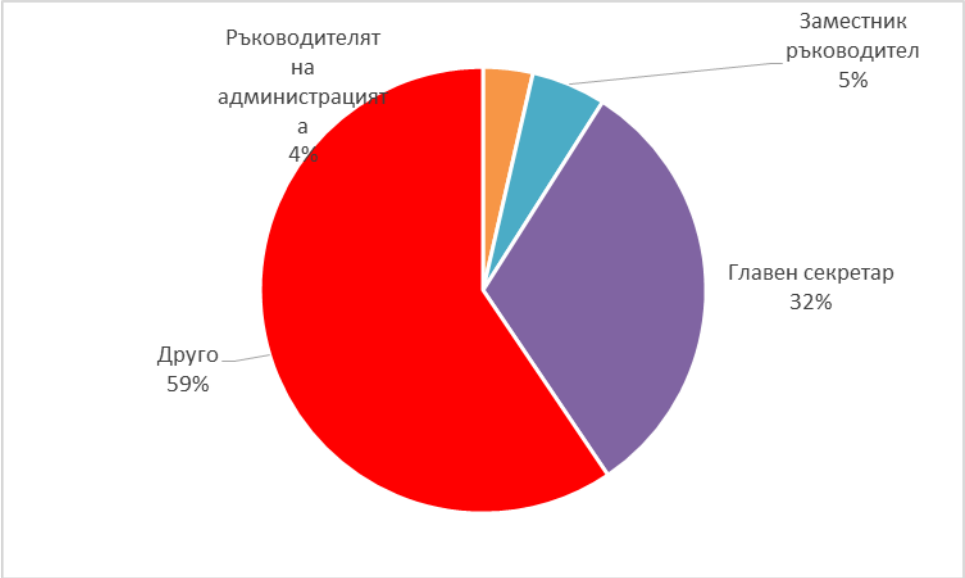
3. Има ли член на политическия кабинет/ръководството на администрацията, отговорен за Е-управлението в администрацията Ви?

ДА	56 %
НЕ	44 %



4. Моля, посочете неговата длъжност:

Ръководител на администрацията	4 %
Заместник ръководител	5 %
Главен секретар	32 %
Друго	59 %



Раздел „Управление“

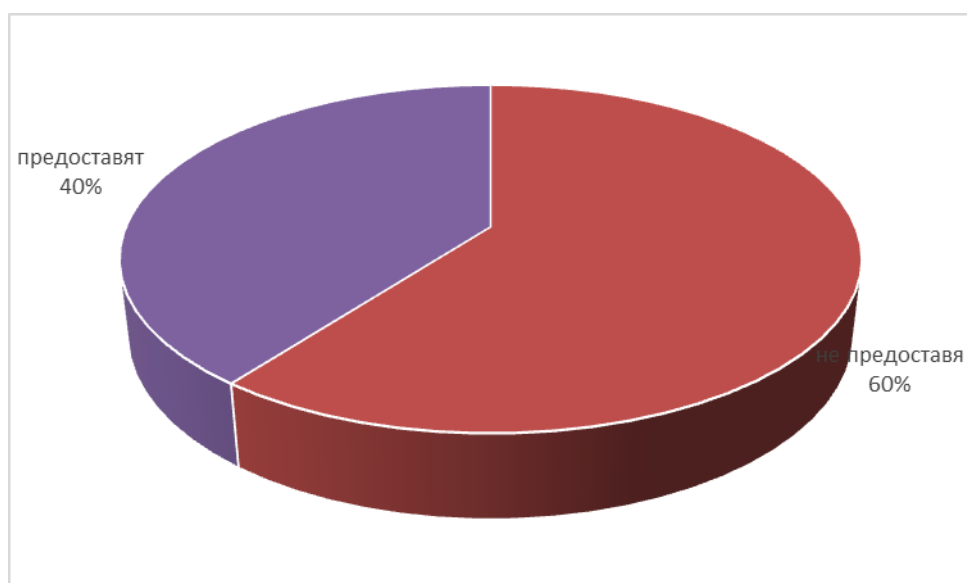
5. Общо колко УСЛУГИ предоставя Вашата администрация за граждани и бизнес, съгласно СУНАУ?

=0	12 %
<>0	88 %



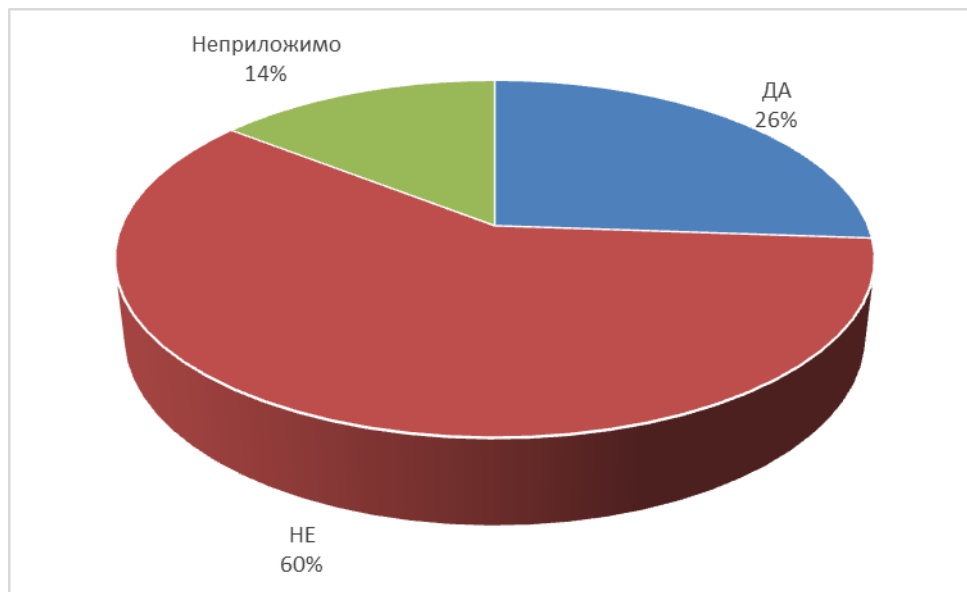
6. Колко ЕЛЕКТРОННИ услуги предоставя Вашата администрация?

=0	60 %
<>0	40 %



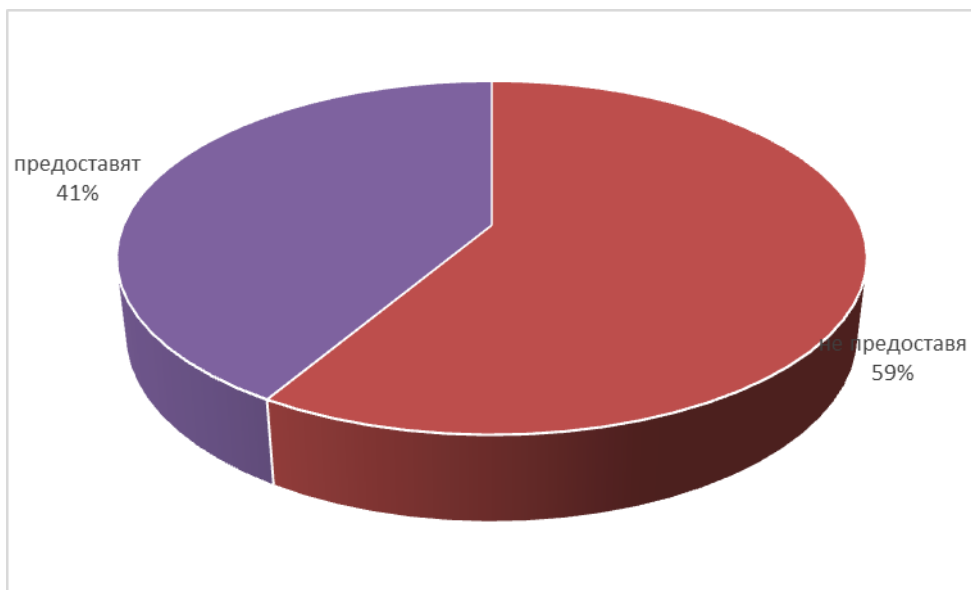
7. Имат ли електронен достъп до данните си гражданите или фирмите, които обслужвате?

ДА	26 %
НЕ	60 %
Неприложимо	14 %



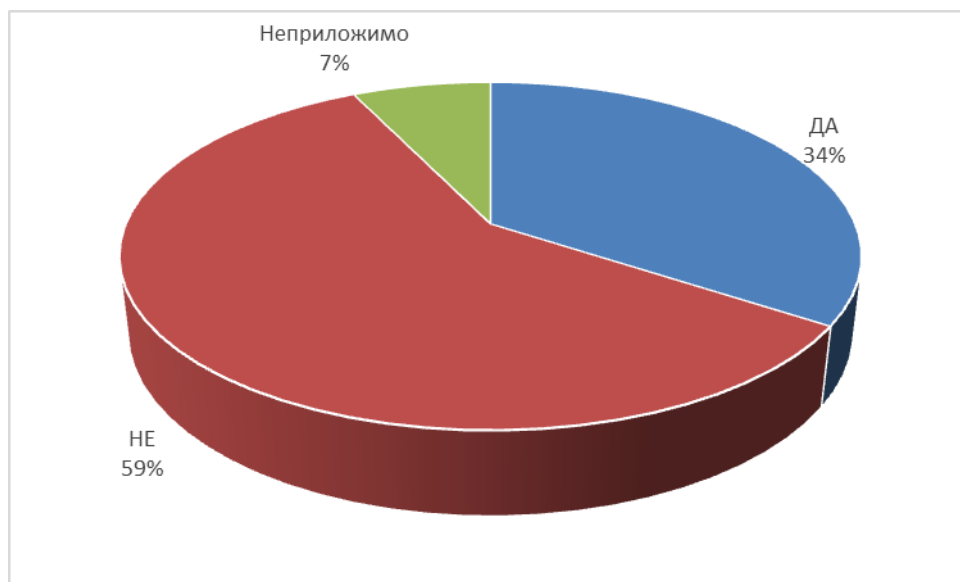
8. Колко от услугите, които предлагате, са свързани с КАО?

=0	59 %
<>0	41 %



9. Имате ли стандартизирани електронни формуляри за еднократно въвеждане на информацията и възможност за многократното ѝ ползване?

ДА	34 %
НЕ	59 %
Неприложимо	7 %



10. Колко са приключилите и работещи ИКТ проекти за последните 4 години във Вашата администрация?

=0	59 %
----	------

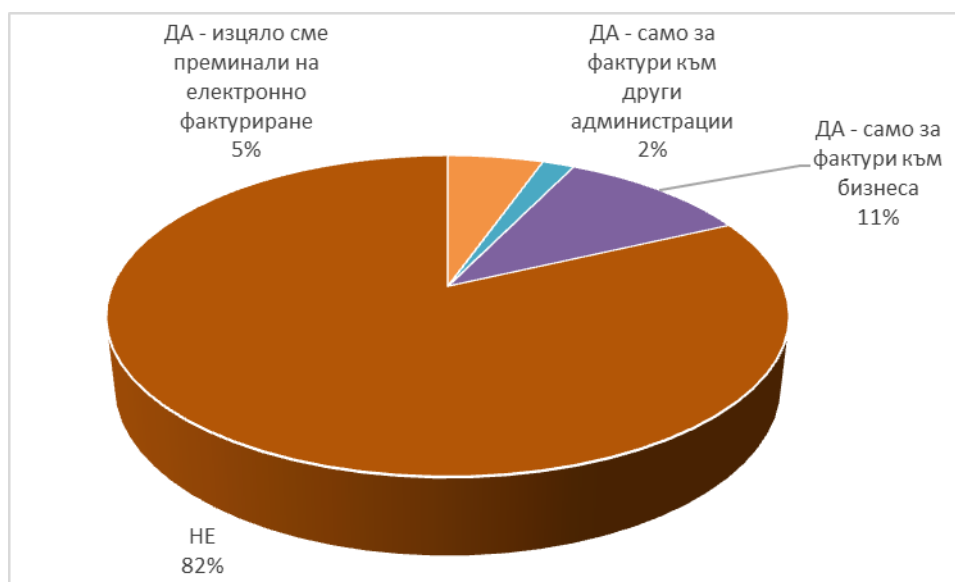
<>0	41 %
-----	------

11. Колко описани работни процеси имате – по услуги, предоставяни по електронен път?

=0	80 %
<>0	20 %

12. Използвате ли електронни фактури?

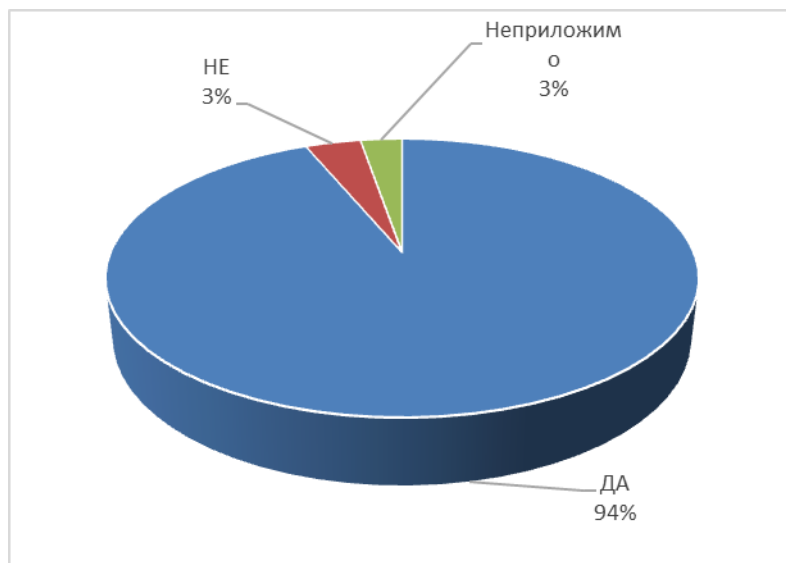
ДА	18 %
НЕ	82 %



Раздел „Ефективност“

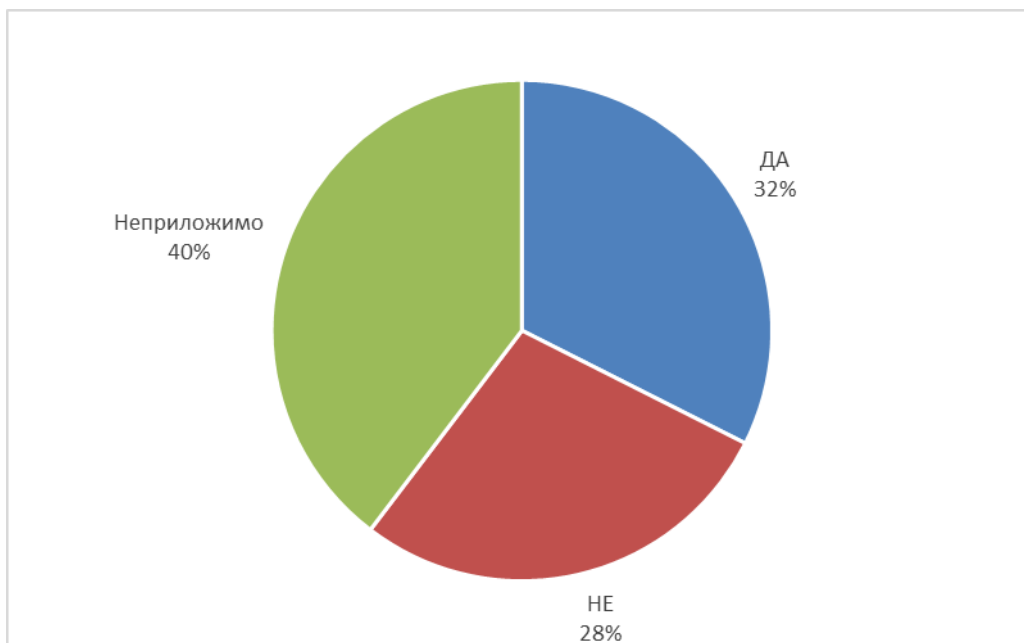
13. Имате ли норматив (срок) за предоставяне на административна услуга, заявена на гише?

ДА	93.7 %
НЕ	3,6 %
Неприложимо	2,7 %



14. Имате ли норматив (срок) за предоставяне електронна административна услуга?

ДА	32 %
НЕ	28 %
Неприложимо	40 %

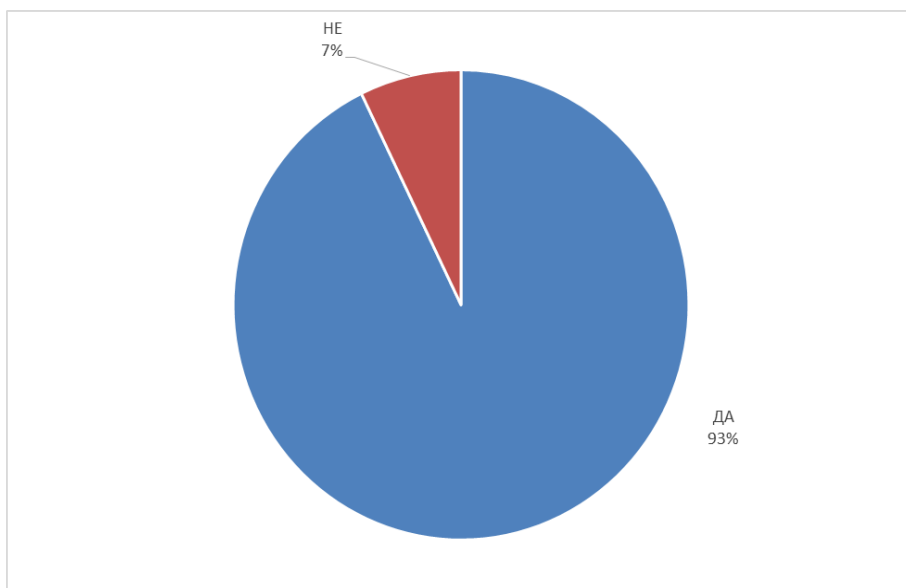


15. Моля, посочете разликата във времето за предоставяне на три най-често използвани услуги на гише, които съществуват и в електронен вид.

Отговорили	17 %
Неотговорили	83 %

16. Имате ли електронна система за управление на документите (АИС)?

Да;	93 %
Не.	7 %

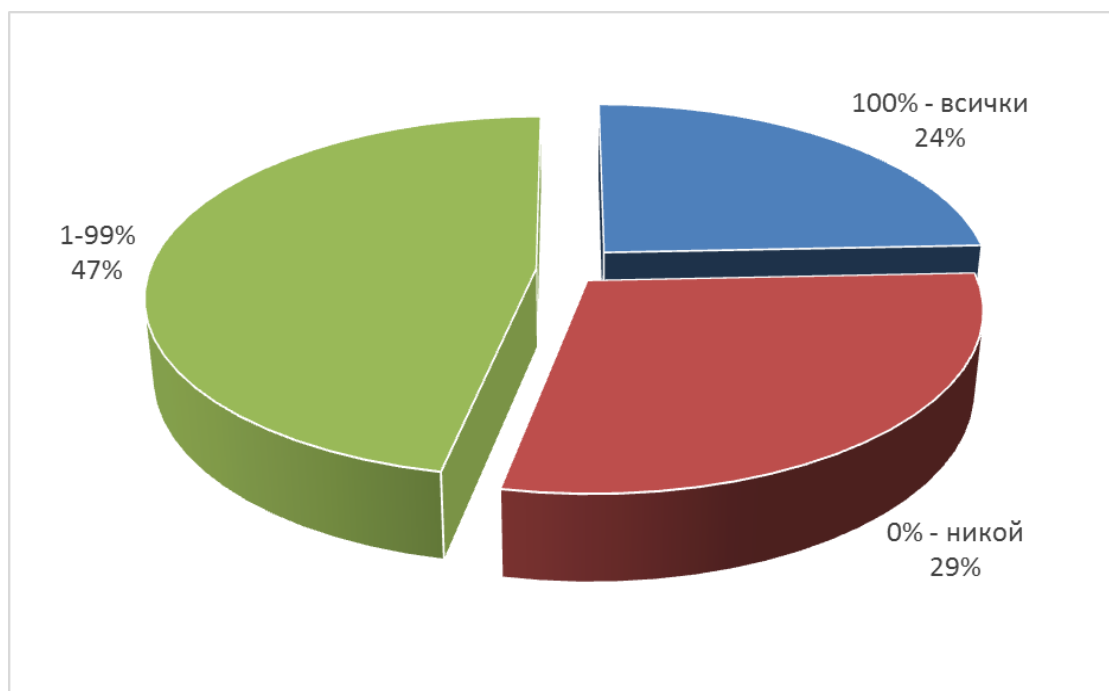


17. Моля, посочете нейното име

посочено	93 %
непосочено	7 %

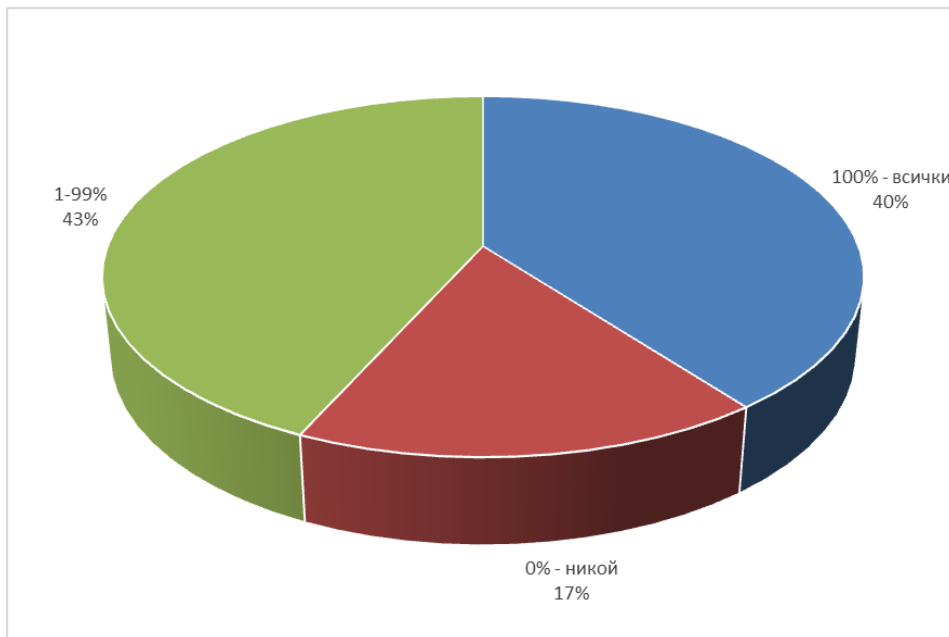
18. Колко процента от служителите и ръководителите в администрацията обработват текущите си преписки и документи само през горепосочената документооборотна/деловодна система?

=0 %	29 %
1-99 %	47 %
100 %	24 %



19. Колко процента от преписките се обработват паралелно - на хартия и електронно?

=0 %	17 %
1-99 %	43 %
100 %	40 %



20. Използвате ли АИСКАО, предоставена от Министерския съвет за целите на КАО ?

ДА	5 %
НЕ	86 %
Неприложимо	9 %

Раздел „Ползваемост“

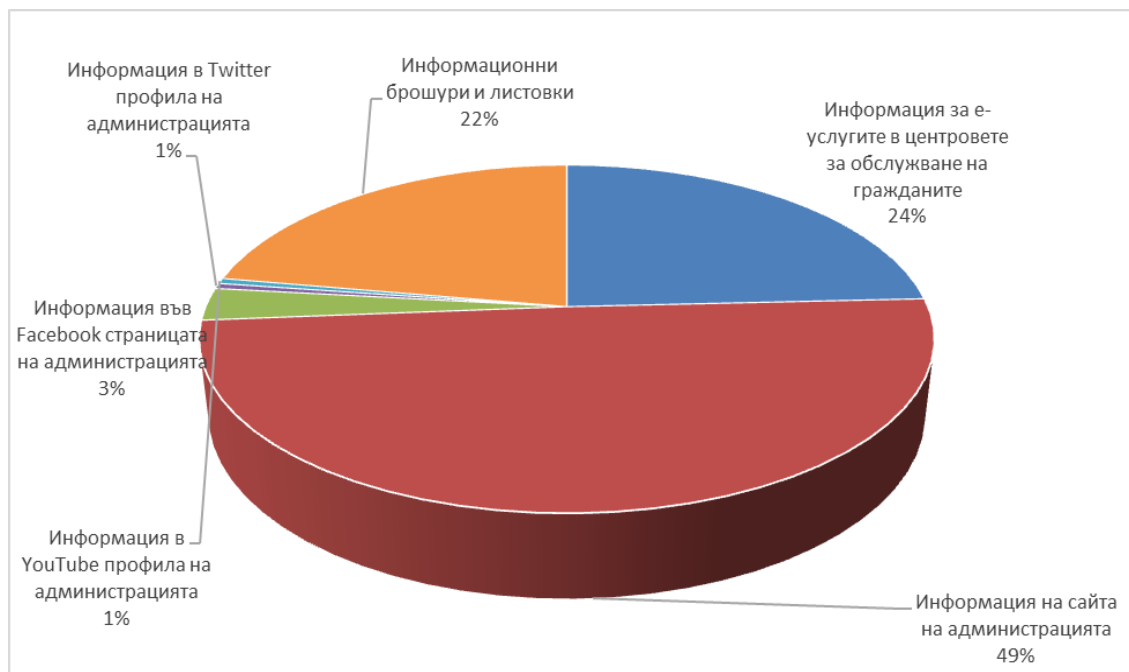
21. Имате ли специален бюджет за непрекъснатата популяризация на електронните услуги?

ДА	1 %
НЕ	88 %
Неприложимо	11 %



22. Какви канали използвате за популяризиране на електронните си услуги?

Информация за е-услугите в централите за обслужване на гражданите	43 %
Информация на сайта на администрацията	88 %
Информация във Facebook страницата на администрацията	5 %
Информация в Twitter профила на администрацията	1 %
Информация в YouTube профила на администрацията	1 %
Информационни брошури и листовки	40 %



23. Моля, посочете броя потребители на електронни услуги от бизнеса за последните 6 месеца

=0	81 %
<>0	19 %

24. Моля, посочете броя потребители на електронни услуги от гражданите за последните 6 месеца

=0	79 %
<>0	21 %

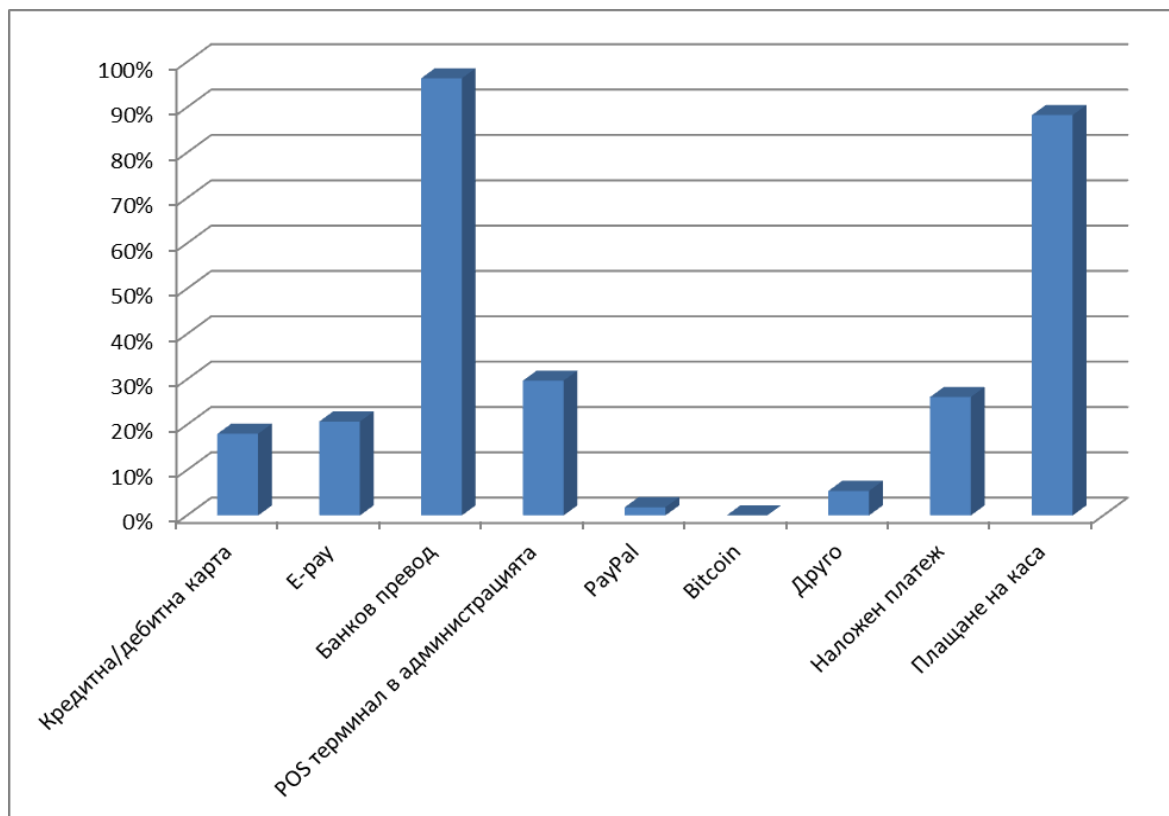
25. Съществуващите електронни услуги достъпни ли са за хора с увреждания?

ДА	9 %
НЕ	59 %
Неприложимо	32 %

26. Какви възможности за плащания поддържате?

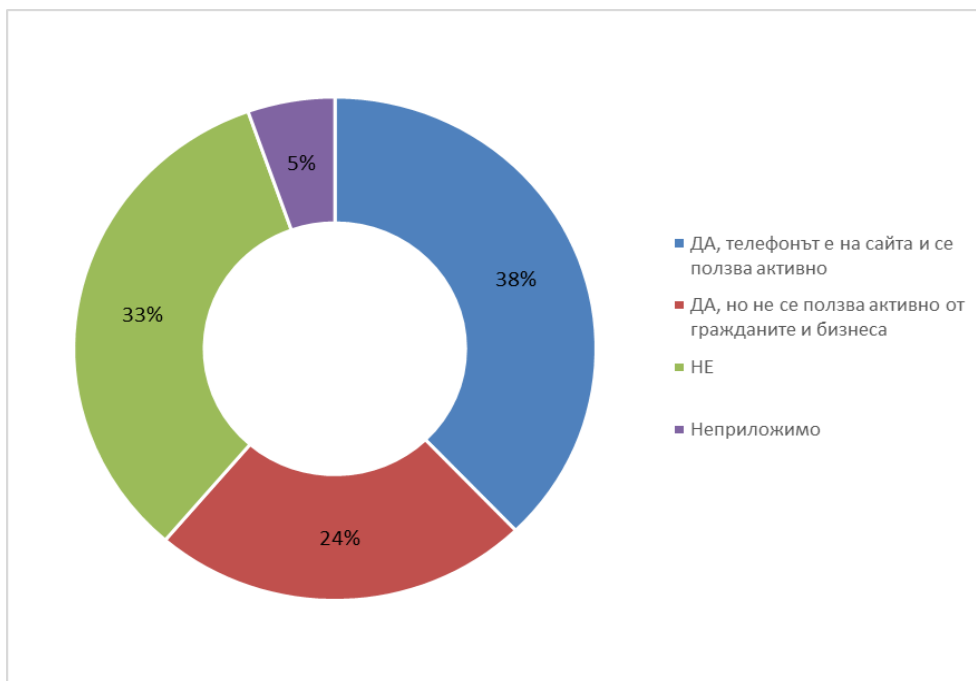
Кредитна/дебитна карта	18 %
E-pay	21 %

Банков превод	96 %
POS терминал в администрацията	30 %
PayPal	2 %
Bitcoin	0 %
Друго	5 %
Наложен платеж	26 %
Плащане на каса	88 %



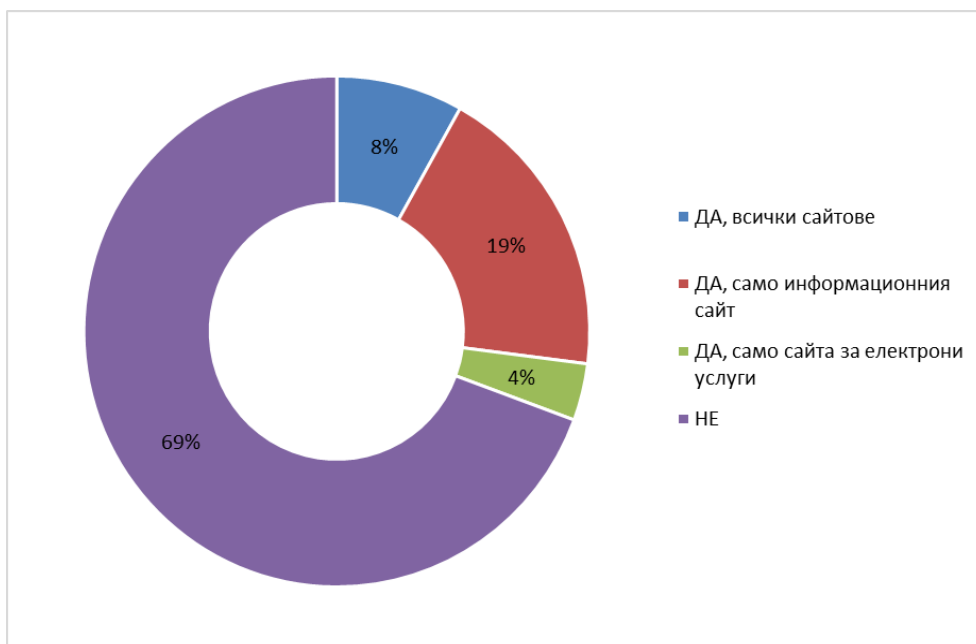
27. Имате ли услуга и обявен телефон за обслужване на граждани и бизнес с информация по телефона ?

ДА, телефонът е на сайта и се ползва активно	38 %
ДА, но не се ползва активно от гражданите и бизнеса	23 %
НЕ	33 %
Неприложимо	5 %



28. Оптимизирани ли са интернет сайтовете ви за ползване от смартфони?

ДА, всички сайтове	8 %
ДА, само информационният сайт	19 %
ДА, само сайтът за електронни услуги	4 %
НЕ	69 %



7. За авторите

ас. инж. Боян Жеков

Боян Жеков е докторант и преподавател в катедра „Компютърни науки“ на Университета по библиотекознание и информационни технологии – УниБИТ в София. Има над десетгодишен опит в Електронното управление като консултант на Програмата за развитие на ООН – ПРООН(UNDP) по проект с Министерския съвет. Бил е експерт в редица проекти по Електронно управление на Министерството на финансите, Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, Министерството на регионалното развитие и др. Работил е в Българска стопанска камара (БСК) и като консултант на Българската асоциация по информационни технологии (БАИТ).

Завършил е магистратура в Технически университет – София. Специализирал е в Япония, Корея, Тайван, Великобритания, Холандия, Франция и др. Съавтор е в повече от 15 публикации.

инж. Ирина Василева

Ирина Василева е завършила ВМЕИ „Ленин“ (Технически университет – София), специалност „Изчислителна техника“. Работила е като програмист, системен администратор, администратор бази данни, специалист и мениджър по качеството на софтуерните системи, проектен ръководител в български и чуждестранни компании, както и в държавната администрация. Има повече от 10-годишен опит в работа по проекти, свързани с електронното управление. Последните години се занимава

основно с бизнес анализ на информационни системи на държавната администрация.