



Твоята община те очаква
ОНЛАЙН

Индекс за дигитално управление на 27-те най-големи общини в България Издание 2017 г.



Институт за икономическа политика
Economic Policy Institute

© 2017 Институт за икономическа политика
Автори: Мариана Трифонова и Драгомир Белчев
Научен редактор: Ясен Георгиев
ISBN 978-954-9359-66-4

Настоящият доклад и Индекс за дигитално управление са изготвени в рамките на проект „Твоята община те очаква онл@йн“, осъществяван от Институт за икономическа политика с подкрепата на Посолството на Съединените американски щати в България. В него са поместени заключения въз основа на преглед на интернет страниците на 27-те най-големи общини в България, прилагайки методологията на Индекса за дигитално управление, разработена от авторите на доклада „Дигитално управление в общините в световен мащаб“ (Digital Governance in Municipalities Worldwide) – Института за електронно управление към Училището по публична администрация Рътгърс, Щатски университет на Ню Джърси.

Допълнителна информация за индивидуалните резултати на общинските интернет страници може да бъде получена на www.epi-bg.org или при запитване до Институт за икономическа политика, като екипът по проекта приветства всички коментари, които настоящата публикация може да предизвика.

Цялата отговорност за съдържанието на настоящата публикация се носи от авторския екип и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Посолството на Съединените американски щати в България.

Декември 2017 г.

Институт за икономическа политика
Ул. „Хан Аспарух 2“, ет. 3
1463 София
Тел./Факс: (+359 2) 952 29 47;
Ел. поща: epi@epi-bg.org
www.epi-bg.org

Съдържание

Въведение.....	1
Методология.....	3
Резултати	8
Категория "Сигурност и защита на личната информация"	13
Категория "Използваемост"	17
Категория "Съдържание"	22
Категория "Предлагани услуги"	28
Категория "Гражданско участие и социална ангажираност"	34
Заключение: пътят напред.....	38
Приложение I.....	40

Въведение

През годините Институт за икономическа политика (ИИП) работи по множество инициативи и проекти за отстояване на принципите на добро и прозрачно управление, на централно и на местно ниво, както и за насърчване на гражданското участие в процеса на вземане на решения и формиране на политики. Именно затова и през есента на 2014 г. екипът на Института стартира проекта „Твоята община те очаква онл@йн“, в чийто фокус попада използването **на дигиталните технологии** от местните власти в България за **подобряване на функционалността и съдържанието на предлаганите от тях услуги**, за **структуриране на процесите в администрацията** спрямо нуждите на бизнеса и гражданите и, не на последно място, за **изграждане на цялостна концепция за публичност** и по-ефективно **включване на гражданското общество** в процесите на формулиране, реализиране и мониторинг на политики.

Настоящото изследване е проведено с подкрепата на Посолството на Съединените американски щати в България като основите са положени в сътрудничество с Института за електронно управление към Училището по публична администрация Рътгърс, Щатски университет на Ню Джърси. Институтът за електронно управление е създател на методологията и Индекса за дигитално управление, залегнали в

докладите „Дигитално управление в общините в световен мащаб“ (*Digital Governance in Municipalities Worldwide*). Тези доклади имат глобално измерение и дават оценка на интернет страниците на най-големите по брой население общини във водещи по интернет потребление държави от цял свят. До момента, от интернет страниците на българските градове единственото тази на София е била обект на изследване чрез Индекса.

Всеки един от критериите, формиращи **петте категории** на изследването (**сигурност и защита на личната информация; използваемост, съдържание, предлагани услуги, гражданско участие и социална ангажираност**), от една страна, отразява нуждите и очакванията на местния потребител, които разбира се варират в зависимост от социалните и географски характеристики на самата община, но също така и на глобалния потребител, който очаква с няколко клика на мишката или докосвания на екрана да открие истинското лице на съответния град. Дефинирани така, петте категории определят ясно какъв трябва да бъде досегът на гражданите до административното и социално-икономическо ежедневие на общините чрез техните интернет страници, а именно – сигурно, бързо, удобно, информирано, подчинено на принципите на диалогичност, последователност и прозрачност.

Едновременно с това трябва да бъдат отчетени и някои специфични характеристики, които са типични за съдържанието на интернет страниците на българските общини в следствие на законодателството и устройството на управление. Именно затова си поставихме за цел да отразим тези специфики при изпълнение на изследователския проект в България, внасяйки някои промени и допълнения в методологията.

Концепцията на изследването няма за цел да създаде еднотипни интернет страници, а напротив да поощрява тяхното разнообразие и отличава находчиви хрумвания за постигането на едни и същи цели, които са заложи при създаването им. Сравняването по отделни категории и компоненти също така може **да допринесе за разпространяването на добри практики** и взаимстването на отделни идеи.

Методология

Използваната от Институт за икономическа политика методология за оценка на интернет страниците на 27-те най-големи общини в България (областни центрове) се базира на **Индекса за дигитално управление, който е разработен от Института за електронно управление към Училището по публична администрация Рътгърс, Щатски университет на Ню Джърси**. Именно тази методология е в основата на докладите „Дигитално управление в общините в световен мащаб“ (*Digital Governance in Municipalities Worldwide*), издавани на всеки две години (2003, 2005, 2007, 2009, 2011, 2013/14, 2015/2016). Тук следва да се направи уточнение, че макар да се прилагат индикатори, част от Индекса за дигитално управление, **настоящото изследване не оценява степента на въвеждане и използваемост на електронно управление** от страна на разглежданите общини, а оценява техните интернет платформи спрямо пет категории, които по отделно и в своята цялост представят подхода на всяка една от изследваните общини към използването на съвременните дигитални технологии.

Оценката се базира на **109 индикатора**, разпределени в следните пет категории: **1. сигурност и защита на личната информация; 2. използваемост; 3. съдържание; 4. предлагани услуги; 5. гражданско участие и социална ангажираност**. За

всяка от категориите в изследването са включени **между 19 и 27 индикатора**, а оценката по тях се прави по **четириизмерната скала (0, 1, 2, 3)**. За да бъде избегнато изкривяване на резултатите в следствие на по-високия абсолютен брой точки в дадена категория, във **всяка от тях са претеглени така, че да допринасят с 20 точки в общата оценка**. Така максималният общ резултат може да достигне горна граница от **100 точки**. По-пълно описание на използваните индикатори можете да намерите в Приложение I.

При стартирането на проекта и провеждането на пилотното изследване през 2015 г. броят на индикаторите бе 106, но с цел да бъде по-пълно изследването бяха въведени допълнителни въпроси, които изместиха част от остарелите и неприложими за българската среда. **Цялата промяна в индикаторите бе съобразена така, че да не доведе до влияние в крайните резултати и трите годишни измервания (2015, 2016 и 2017 г.) да бъдат съпоставими**. Осъществените промени бяха фокусирани главно в категориите „Съдържание“ и „Гражданско участие и социална ангажираност“, като бяха поставени две цели:

Цел 1: Да се измери каква информация е представена на сайта за дейността на Общинския съвет, както и има ли директна връзка с хората, които заемат избираеми длъжности.

Цел 2: Дали и как общините използват социалните мрежи в своята дейност: прозрачност, актуалност, канал за обратна връзка.

За да се минимизират грешките и пропуските при оценяване, в процеса участват двама експерти от ИИП, които преглеждат отделните индикатори

независимо един от друг, като при установено разминаване в оценките се прилага арбитраж.

Предварителна оценка на интернет страниците на 27-те общини е проведена през май-юни 2017 г., а периодът на официалното изследване е септември-ноември 2017 г.

Таблица 1. Методология: Индекс за електронно управление (2017 г.)

Категория	Брой индикатори	Общ резултат	Претеглен резултат	Ключови думи
Сигурност и защита на личната информация	19	27	20	Политика за поверителност, удостоверяване, криптиране, управление на данни, <i>cookies</i>
Използваемост	20	32	20	Функционалност и изглед на сайта, налични форми за попълване и инструменти за търсене на информация в рамките на сайта
Съдържание	27	67	20	Достъп до актуална информация, официални документи, доклади, публикации и мултимедийни материали
Предлагани услуги	21	61	20	Възможност за заплащане или заявяване на услуги, взаимодействие между гражданите, бизнеса и правителството
Гражданско участие и ангажираност	22	61	20	Онлайн гражданско участие/обсъждане на политиките, социални медии, измерване на удовлетвореността на гражданите
Общо	109	248	100	--

Сигурност и защита на личната информация

Приложението на категорията „Сигурност и защита на личната информация“ цели да измери дали съответната общинска интернет страница има ясна политика за сигурност на личните данни и как се осъществява тя. Например, важно е да съществува достъп до резюмето на политиката за сигурност от всяка под-страница на общинския сайт, която изисква въвеждането на лична информация. В допълнение се оценява дали е посочена и административната структура, която отговаря за събраните лични данни – къде, как и защо се съхраняват те, имат ли достъп трети страни до личната информация и как се регулира този процес. В зависимост от разгръщането на тази политика за сигурност и защита на личните данни, изследването дава преимущество на онези общински интернет страници, които в максимална степен осигуряват осведоменост, достъп и информация за текущото състояние на личните данни на потребителите. В оценката също така влиза политиката на общинските сайтове за защита на лични данни в социалните мрежи и използването на уеб технологии за запис на потребителските навици като *web bacon* и *cookies*.

Използваемост

Категорията „Използваемост“ оценява функционалния аспект на

общинската интернет страница, до каква степен и най-вече как е предоставена информацията, дали е лесно достъпна, изчерпателна и адекватна. Тук се изследват основно три характеристики: (1) функционалност и изглед на сайта, (2) налични форми за попълване и (3) инструменти за търсене на информация в рамките на страницата. Дава се оценка за това до каква степен сайтът е удобен за потребителя (*user friendly*) – как е оформена и представена информацията (шрифт, големина, активни хиперлинкове, цвят, фон на текста и други), налично ли е обособяване на информацията за конкретни заинтересовани групи, така че те да бъдат максимално улеснени при търсенето на дадена информация (бизнес, семейства, младежи, пенсионери и други).

Особено внимание се обръща на функционалността на формите за обратна връзка, които са интегрирани в страницата: дали те са лесно достъпни, какъв род информация изискват, посочени ли са полетата за задължително попълване, предоставени ли са съвети и насоки от оператор за попълване на формата и налична ли е обратна връзка след попълването ѝ.

Към оценяването на приложимостта на сайта се включва и предоставения инструментариум за търсене на информация – има ли такъв, доколко е развит и какви удобства за потребителя предлага.

Съдържание

Категорията „Съдържание“ е предназначена да дава измерение на съдържателния аспект на общинската интернет страница – каква информация е включена и по какъв начин тя е предоставена на потребителите. В оценката за тази категория влиза предоставянето на изчерпателна и точна контактна информация, достъп до публични документи и нормативни актове, достъпност на информацията за хора с увреждания, наличие на мултимедийна информация и информация, чувствителна на времеви колебания. Критериите за оценка на общинския сайт обхващат широк диапазон, целящ да даде обстойна картина затова до каква степен публична информация е достъпна за потребителя. Проверява се дали публикуваните контакти са пълни, има ли възможност за връзка чрез имейл, телефон или адрес с лица от административните и избираемите структури на местната власт. Същевременно в категорията се отчита дали има активен подход и стремеж на общинските власти своевременно и адекватно да информират общността за важни събития и текущи инициативи, налична ли е активност на местната власт в социалните мрежи, които се утвърдиха като силен информационен канал в последните години; колко активно и до каква степен местните органи разгръщат взаимодействието и комуникацията с потребителите. Особено ключов елемент от оценката за тази категория е достъпът до публични

документи, който е и фундамент във философията за добро и прозрачно управление. Оценява се какви документи са достъпни на сайта (стратегии за развитие, отчети за дейност, бюджет, бюджетни отчети и други) и в какъв вид биват предоставени те, налични ли са публични регистри и дали е свободен достъпът до тях. Освен същината на предоставената информация се търси и до каква степен тя е функционално достъпна за интернет потребителя – има ли различни видове файлове, мултимедийни решения, осигурен ли е достъп от различни технологични устройства, има ли езикови версии и дали е гарантиран адекватен достъп на хората с увреждания до информацията на сайта.

Предлагани услуги

В категорията „Предлагани услуги“ се разглеждат два основни аспекта: първо, какви възможности са предоставени на интернет потребителите да правят справки чрез общинския сайт и второ, до каква степен има достъп до заплащане на различни видове административни такси и местни данъци чрез онлайн платформата на конкретната община. Съвсем отчетлива е тенденцията, както в глобален, така и в национален план все по-интензивно да се предоставят онлайн услуги, като те може да варират от справка за дължими данъци и такси, през регистрация на домашен любимец, до онлайн провеждане на обществени поръчки. Обхватът и

разнообразието от предлагани онлайн услуги са строго специфични за всяка една общинска власт, но критериите, заложи в тази категория целят да оценят нивото и стандарта на предоставяните услуги. Част от търсените функционалности на страниците са: възможност за подаване на сигнал за корупция или нередност онлайн, достъп до формуляри и образци онлайн, задаване на въпрос по електронен път или плащане на дължими такси или данъци чрез онлайн платформа. Поради специфичния си характер и обект на изследване тази категория търпи най-драстично и интензивно развитие, но фундаментът остава един – в каква степен общинските власти коректно и пълноценно предоставят онлайн услуги за своите граждани.

Гражданско участие и социална ангажираност

Категорията „Гражданско участие и социална ангажираност“ е особено характерна за всеки вид управление и приложение на публична власт.

Залегналите тук критерии целят да дадат оценка затова до каква степен и колко успешно общинската власт осъществява активно взаимодействие с потребителите и доколко адекватно въвлича гражданите в процесите на формулиране и реализиране на публични политики. В оценката на показателите тук влизат наличието на онлайн дискуссионен форум; дали има свободен достъп до него; дали могат гражданите сами да поставят теми за обсъждане. Оценява се също възможността за връзка с публичните/политическите лица – кмет, заместник-кметове, общински съветници – дали може да се реализира пряк контакт с тях. Проверява се колко активно участват представители на общинската власт в онлайн пространствата за дебати и обсъждания и в какъв времеви интервал отговарят на поставените от потребителите въпроси; използват ли публичните органи инструменти като онлайн анкети за индикация на общественото мнение; насърчават ли се потребителите да публикуват информация под формата на видео клипове, снимки и други.

Резултати

С бурното развитие на технологиите и промяната в поведението на гражданите за търсене и набавяне на информация, интернет сайтовете на общините се утвърждават като един от най-важните инструменти на местната власт за осигуряване на прозрачност, отчетност, актуална информация и директна връзка с отговорните лица. В допълнение към това, както всяка една компания в частния сектор вече не може да съществува без да е лесно откриваема и достъпна в интернет пространството, така и общините, които се явяват доставчици на публични услуги, е необходимо да осигурят тази отвореност към гражданите.

Нарастващата нужда се осъзнава както на централно управленско, така и на локално ниво. Стъпка в тази насока е създаването на **Интегрираната информационна система на държавната администрация**, в която се вписват унифицираните услуги, предоставяни от държавните и местни администрации. Също така от скоро оперира **Порталът за отворени данни на Република България**, в който поэтапно започна предоставянето на достъп до обществена информация като общинските бюджети и годишни финансови отчети, както и значителен набор от публични регистри, поддържани от ресорните общински звена. През 2017 г. приоритет в работата на Държавна агенция „Електронно управление“ бе подпомагането на процеса по

цифровизация на документооборота в държавната администрация. За момента обаче повечето общини срещат сериозни затруднения при преминаването към безхартиено взаимодействие с гражданите и бизнеса.

На локално ниво общините продължават да усъвършенстват своите интернет страници, като за тригодишния период, в който ИИП провежда изследвания в изпълнение на проекта „Твоята община те очаква онл@йн, **общо 10 от 27-те общини са интегрирали нови интернет платформи.** В краткосрочен период това е свързано с процеса по прехвърлянето на информация между платформите (прехвърляне на натрупаните бази данни и предлагане на нови функционалности и съдържание) и по-тромавата организация на общините в това отношение, но в дългосрочен ще донесе редица ползи за гражданите. За да се усилва този ефект е необходимо да се осъзнае, че **поддържането на интернет страницата е непрекъснат процес, чиято цел е нейното непрекъснато усъвършенстване чрез добавянето на нови полезни функции и улеснения за нейните посетители.**

Обобщените резултати на интернет страниците на 27-те общини (областни центрове) събират в себе си оценките в петте категории: сигурност и защита на личната информация, използваемост,

съдържание, предлагани услуги и гражданско участие и социална ангажираност, като максималният брой точки, който може да бъде събран, е 100 т. (Таблица 2).

За трета поредна година Община Бургас постига най-висок резултат (53,52 т.), а миналогодишният подгласник, **Столична община (50,54 т.), запазва втората позиция, но скъсявайки съществено дистанцията с черноморския град.** Това се дължи на значителния напредък, постигнат през изминалата година от София, благодарение на обновения интернет сайт и на новия контактен център, представляващ интегрирана платформа за комуникация между общинската администрация и гражданите, желаещи да подадат сигнал, жалба или заявление за достъп до информация; да направят предложения или да получат информация. **Челната тройка се допълва от Община Габрово (45,67 т.), която регистрира внушителен скок от 10 места** нагоре в класацията заради успешната подмяна на уеб сайта си. Още по-впечатляващ е напредъкът при Община Шумен, която се изкачва до 4-то място (41,67 т.) – с 19 позиции спрямо миналата година, отново в резултат на инвестиция и успешна миграция към нова интернет страница.

Тазгодишните резултати обаче красноречиво демонстрират, че **инвестицията в нов сайт не води автоматично до подобнение в представянето на общинските администрации в Индекса.** Пример за

това е Община Пазарджик, която изпада от 19-то на 24-то място въпреки обновената си интернет платформа. Подмяната на сайта сама по себе си не е достатъчна, необходимо е местните власти да положат усилия за запълването на новата уеб страница с полезна информация и за използването на пълния капацитет от електронни функции. Тази логика се потвърждава и от неубедителното представяне през 2017 г. на Община Добрич, която през 2016 г. заемаше 3-тото място. **Без постоянство и дългосрочна визия за развитие на дигиталното управление е невъзможно постигането на устойчив напредък от страна на местните власти.**

Преглед на общото представяне на всички 27 областни центъра показва, че само дигиталните водачи – Бургас и София – успяват да преминат психологическата граница от 50 точки, а резултат над 40 т. е постигнат от шест общини, формиращи групата на „лидерите“. В „златната среда“ между 30 и 40 т. се позиционират 14 общини, а под прага от 30 т. остават 7 общински администрации. Положителното е, че броят на „изоставащите“ намалява спрямо 2016 г., когато той е бил 11. **Затвърждава се обаче регионалната диференциация в напредъка по пътя към дигитално управление** – в дъното на Индекса за трета поредна година остават общини, характеризиращи се с по-слабо икономическо развитие и неблагоприятна демографска прогноза.

За да направим сравнението по-пълно, ще разгледаме и средните

результати, както за страната, така и по отделните категории (Графика 1). Прави впечатление, че, **макар и много бавен, е налице напредък по всичките пет компонента**, формиращи крайния Индекс. Това рефлектира и върху общия среден резултат на включените общини, който се е подобрил с 8,62 точки спрямо пилотното издание на проекта през 2015 г.

Традиционно **местните власти в България се справят най-успешно в категория „Използваемост“**, която е и единственият компонент на Индекса, отличаващ се със среден резултат, преминаващ 50-процентната бариера от 10 точки (13,70 т. за 2017 г.).

На другият полюс са оценките в категорията „Сигурност и защита на личните данни“. Там средният резултат на разглежданите общини за 2017 г. е едва 2,47 точки, което все пак бележи

прогрес спрямо най-ниския резултат от 1,76 точки, регистриран през 2016 г.

Не са много по-високи средните стойности в категорията „Гражданско участие и социална ангажираност“, а именно 4,23 т. при отчетени 3,04 т. в пилотното издание от 2015 г. По компонент „Предлагани услуги“ пък достигнатите средни стойности са се подобрили от 3,91 на 6,36 т. за периода 2015 – 2017 г. В категория „Съдържание“ представянето в последните две години се характеризира със стабилност – 8,94 т. през 2017 и 8,08 т. през 2016 г.

Практическите измерения на резултатите в отделните категории, някои препоръки за подобряване на представянето, както и добрите практики по места се разглеждат по-подробно в следващите глави.

Графика 1. Средни резултати по категории (2015 – 2017 г.)

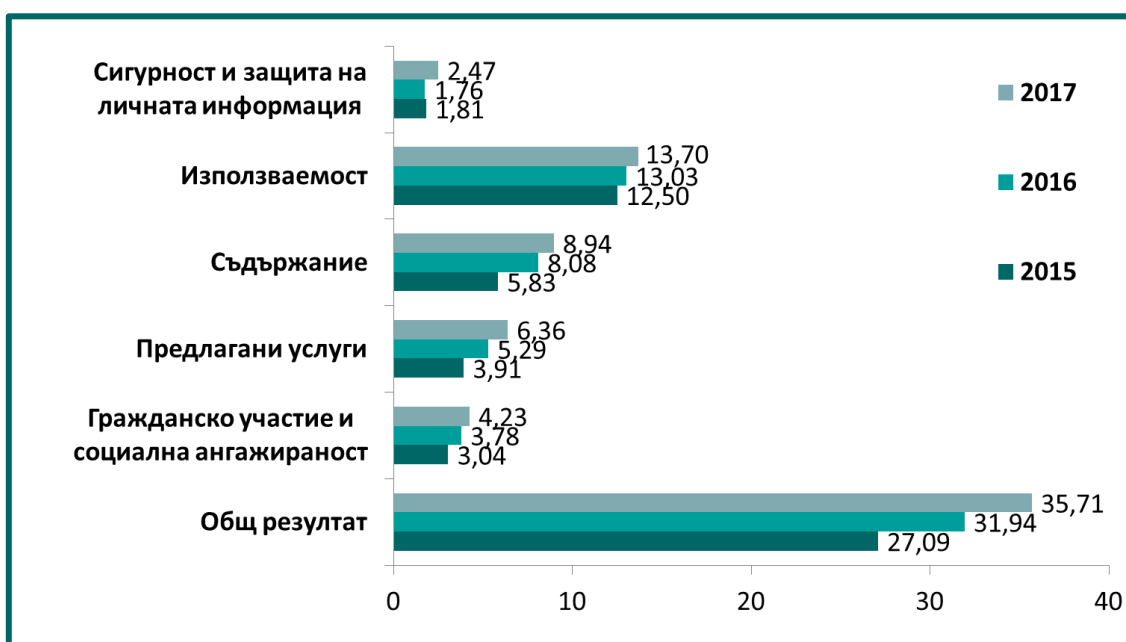


Таблица 2. Индекс за дигитално управление – общи резултати (2016 – 2017 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
Бургас	=	▲	1	53.52	1	51.93
София	=	▲	2	50.54	2	45.33
Габрово	+10	▲	3	45.67	13	33.43
Шумен	+19	▲	4	41.62	23	24.27
Пловдив	=	▲	5	40.48	5	36.55
Стара Загора	-2	▲	6	40.13	4	38.40
Плевен	+3	▲	7	39.62	10	35.40
Добрич	-5	▼	8	39.48	3	40.25
Хасково	+3	▲	9	38.26	12	33.47
Ямбол	-1	▲	10	37.32	9	35.40
Перник	-5	▲	11	36.98	6	36.15
Сливен	+3	▲	12	36.43	15	32.06
Варна	-6	▲	13-14	36.36	7	35.61
Велико Търново	-2	▲	13-14	36.36	11	35.13
Силистра	+5	▲	15	35.14	20	26.68
Враца	-2	▲	16	34.72	14	32.76
Разград	-1	▲	17	34.67	16	31.40
Ловеч	+4	▲	18	32.72	22	24.59
Русе	-1	▲	19	32.51	18	27.00
Благоевград	-12	▼	20	32.15	8	35.44
Смолян	+4	▲	21	29.38	25	23.50
Видин	-1	▼	22	28.70	21	25.81
Кърджали	-6	▼	23	28.67	17	29.38
Пазарджик	-5	▲	24	27.77	19	26.93
Търговище	+2	▲	25	26.04	27	19.84
Кюстендил	-2	▲	26	25.74	24	23.61
Монтана	-1	▲	27	23.07	26	22.64

Сигурност и защита на личните данни



Сигурност и защита на личната информация

В категорията „Сигурност и защита на личната информация“ интернет страниците на общините регистрират най-ниски резултати, но те могат да бъдат обяснени с факта, че броят на въпросите относно описанието на прозрачността на целия процес на събиране и използване на лични данни съставлява около 80% от оценката.

Лидерите по този компонент на Индекса за 2017 г. са общинските администрации на София (9,63 т.), Бургас (8,15 т.) и Шумен (7,41 т.). За съжаление продължава тенденцията от предходните издания на изследването, при която една значителна част от разглежданите общини регистрират нулев резултат по този показател. За тази година 11 града си поделят незавидното последно място, като все пак броят им е намалял с 3 (Шумен, Габрово и Пловдив) спрямо предходната година.

Изводът, който може да се направи, е, че като цяло създаването на такава секция на сайта не се идентифицира като необходимост от администрацията. В част от случаите (предимно при тези, които са изградили нови интернет страници) е създадена такава секция, но в нея все още липсва информация. В допълнение, често предоставената информация е много кратка и е насочена главно към препращането към установената законова рамка и позоваването на Закона за защита на личните данни,

Закона за електронното управление и Закона за авторското право и сродните му права. Това само по себе си не е излишно, но не е и достатъчно, тъй като за потребителите на сайта не става еднозначно ясно какви са техните права и как те са защитени.

Подобряването на представянето в категорията е свързано най-вече с подробното описание и повишаване на прозрачността. От описанието следва да бъде ясно:

- Коя дирекция или отдел са отговорни за събирането и съхраняването на данните и има ли директен контакт с тях;
- Къде и как се съхраняват данните;
- Какви данни точно се събират и за какво се използват.

Описанието на политиката за сигурност трябва също така да е съобразено с бързото развитие на начините за разпространение на информация и технологиите. Това може да бъде насочено в няколко направления:

- Описание на политиката на институцията относно използването на социалните мрежи;
- Предвид разпространението на електронните услуги, описание на нормативната база относно използването на електронен подпис също е от изключителна важност;

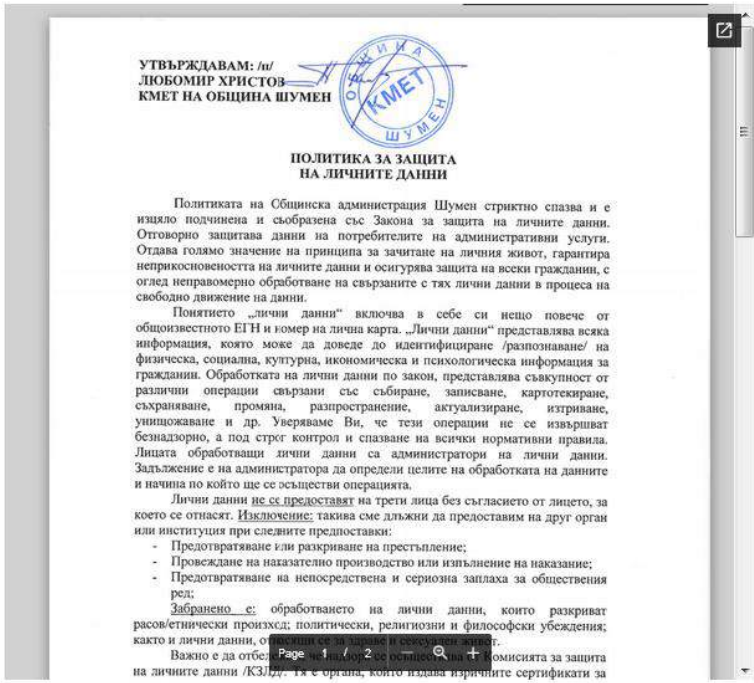
Все повече интернет страници, включително и общински, използват

т.нар. *cookies* или *web beacons*, за да настроят съдържанието си спрямо интересите на потребителите, затова и

политиката за сигурност при тяхното използване също ги поставя във фокуса на нашето изследване.

На фокус: добри практики

ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ



УТВЪРЖДАВАМ: /ul/ ЛЮБОМИР ХРИСТОВ КМЕТ НА ОБЩИНА ШУМЕН

ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Политиката на Общинска администрация Шумен стриктно спазва и е изцяло подчинена и съобразена със Закона за защита на личните данни. Оттук се гарантира защитата на личните данни на потребителите на административни услуги. Отдава голямо значение на принципа за зачитане на личния живот, гарантира неприкосновеността на личните данни и осигурява защита на всеки гражданин, с оглед неправомерно обработване на свързаните с тях лични данни в процеса на свободно движение на данни.

Понятието „лични данни“ включва в себе си нещо повече от общоизвестното ЕГН и номер на лична карта. „Лични данни“ представлява всяка информация, която може да доведе до идентифициране /разпознаване/ на физическа, социална, културна, икономическа и психологическа информация за граждани. Обработката на лични данни по закон, представлява съвкупност от различни операции свързани със събиране, записване, картотексиране, съхраняване, промяна, разпространение, актуализиране, изтриване, унищожаване и др. Уверяваме Ви, че тези операции не се извършват безнадзорно, а под строг контрол и спазване на всички нормативни правила. Лицата обработващи лични данни са администратори на лични данни. Задължение е на администратора да определи целите на обработката на данните и начина по който ще се осъществи операцията.

Лични данни не се предоставят на трети лица без съгласието от лицето, за което се отнасят. **Изключение:** такива сме длъжни да предоставим на друг орган или институция при следните предпоставки:

- Предотвратяване или разкриване на престъпление;
- Проведяне на наказателно производство или изпълнение на наказание;
- Предотвратяване на непосредствена и сериозна заплаха за обществения ред;

Забранено е: обработването на лични данни, които разкриват расов/етнически произход; политически, религиозни и философски убеждения; както и лични данни, отнасящи се за здравно и сексуален живот.

Важно е да отбележим, че Комисията за защита на личните данни /КЗЛД/ е орган, който издава изричните сертификати за

Информация и услуги

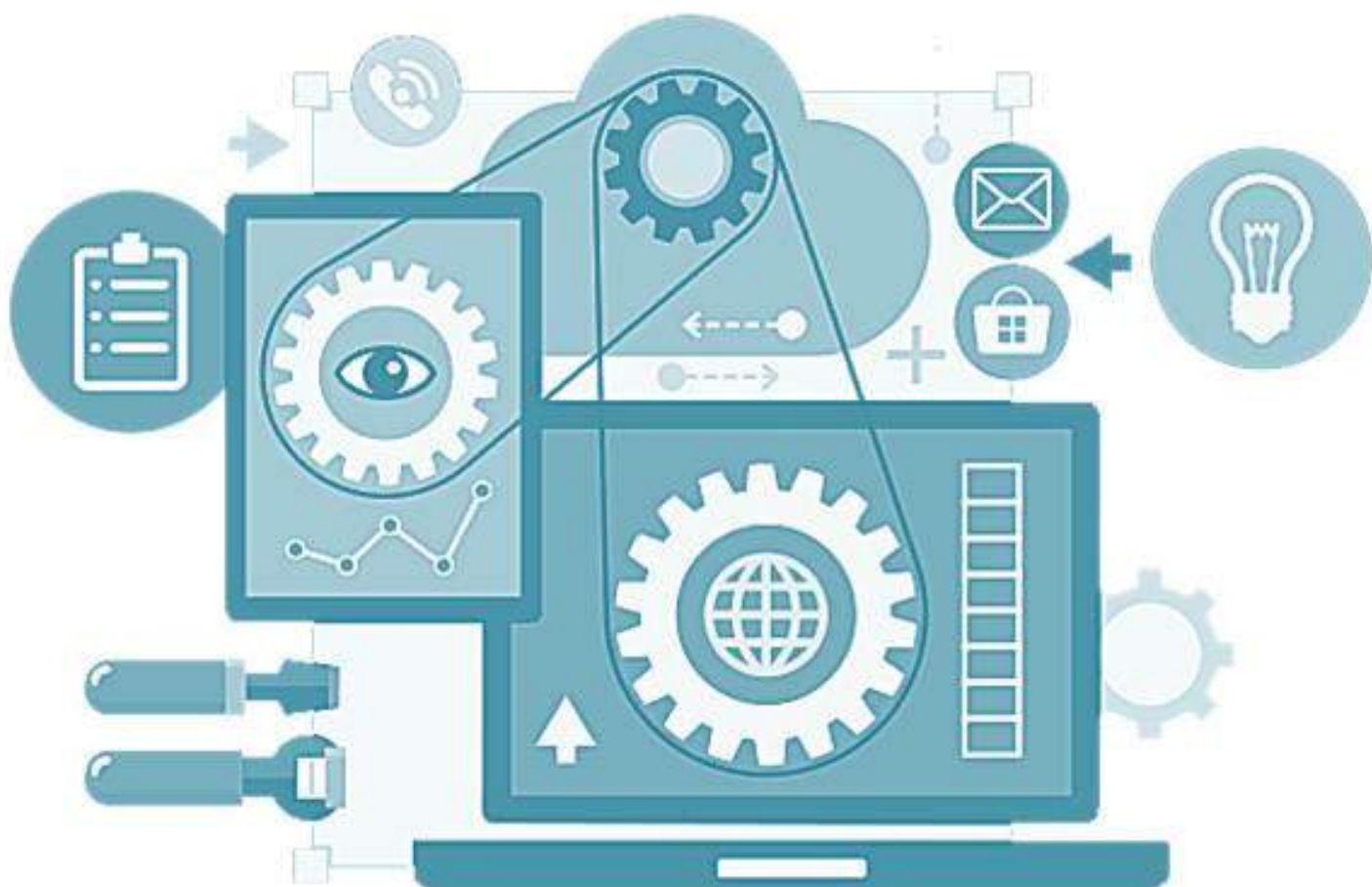
- Информация
 - Приемно време
 - Публични регистри
 - Етажна собственост
 - Политика за защита на личните данни
 - Комисия по чл.99б от Закона за гражданската регистрация
 - Медии
- Административни услуги
 - Административни услуги
 - Достъп до обществено информация
 - Харте на клиента
- Профил на купувача
 - Профил на купувача от 15.04.2016 год.
 - Профил на купувача до 14.04.2016 год.

Община Шумен Municipality Shumen

Таблица 3. Категория „Сигурност и защита на личните данни“ (2017 и 2016 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
София	+3	▲	1	9,63	4	8,89
Бургас	-1	▼	2	8,15	1	5,93
Шумен	+11	▲	3	7,41	14-27	5,93
Добрич	-1	▼	4	5,93	3	5,19
Велико Търново	-3	▼	5-7	4,44	2	4,44
Силистра	=	▲	5-7	4,44	6	3,70
Видин	=	▲	5-7	4,44	5	2,96
Габрово	+6	▲	8-9	3,70	14-27	2,96
Разград	+3	▲	8-9	3,70	11	2,22
Ямбол	-2	▼	10-12	2,96	8	2,22
Сливен	-3	▼	10-12	2,96	7	2,22
Варна	-1	▲	10-12	2,96	9	0,74
Пловдив	+1	▲	13-14	2,22	14-27	0,74
Плевен	-3	▼	13-14	2,22	10	0,00
Стара Загора	-2	▲	15-16	0,74	13	0,00
Кюстендил	-3	▼	15-16	0,74	12	0,00
Хасково	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Перник	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Враца	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Ловеч	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Русе	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Благоевград	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Смолян	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Кърджали	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Пазарджик	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Търговище	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
Монтана	=	○	17-27	0,00	14-27	0,00
СРЕДНО	--	▲	--	2,47	--	1,79

Используемость



Използваемост

Оценката на функционалността на интернет страниците на общините се извършва в три основни направления. Първо, това е **външният вид на страницата и колко лесен е достъпът до търсената информация на сайта**. Това включва цветовото и шрифтовото оформление, оценка на съдържанието на „основната страница“ (*home page*) и колко лесно се навигира между отделните страници. Второ, оценка на наличните **форми за обратна връзка**, тяхната функционалност и до колко те са ориентирани към по-лесно използване от страна на потребителите. На трето, но не на последно по значение място, са **инструментите за търсене на информация** в рамките на сайта.

Категорията **„Използваемост“** традиционно се характеризира с **най-добро представяне на българските общини и е единствената, в която средната оценка на 27-те минава психологическата бариера от 50%**. През 2017 г. с най-висок резултат от 16,88 т. **първото място си поделят Столична община и Община Варна**, а непосредствено след тях, отново с равен брой точки (16,25), се нареждат Стара Загора и Хасково.

Прави впечатление, че **няколко града бележат значителен прогрес и изкачване в класацията спрямо миналогодишните си позиции – Шумен с 13 места, София и Силистра с 12, Русе с 10, а Габрово – със 7 места**. На другия

полюс са **Община Пазарджик и Община Благоевград, които не само записват по-ниски абсолютни стойности спрямо миналата година, но и изпадат доста надолу в ранглиста, съответно с 13 и 12 позиции**. Това показва, че в тези общини е необходимо да бъдат взети мерки за гарантиране устойчивостта на резултатите.

Преобладаващата част от обхванатите в изследването общински интернет страници са с много добри параметри на функционалност, а дизайнът им се запазва в различните им секции, което ги прави удобни за навигиране. Пълен актив от точки получават всички интернет страници по отношение на актуалността си, тъй като се актуализират ежедневно. Друга добра практика, която се забелязва, е наличието на категории насочени към определена група потребители, като например разделението „Граждани“, „Бизнес“ и „Туризъм“. Така много по-лесно и удобно всеки може да намери необходимата информация.

Всяка от разглежданите интернет страници под една или друга концепция предвиждат използването на форма за набиране на информация от потребителите или за подаването на жалба, сигнал или молба. В голяма част от тях са посочени задължителните полета и в преобладаващите случаи непопълването на някое от тях не позволява бланката да бъде приета. Не

са изключение обаче и случаите, при които платформата не разпознава въвеждането на явно погрешна информация (например за ел. поща) или непопълването на задължително поле и приема попълнената електронна бланка със съобщение „подадено успешно“. Подобен пропуск обрича на неуспех в ранна фаза подаването на информация от страна на потребителя дори пропускат да е направен неволно. В резултатите от изследването е отразена и липсата на информация/инструкции за последващите действия и за двете страни във връзка с подадения електронен формуляр.

Друга област, която се нуждае от подобрене, са опциите за търсене в самите страници. Въпреки че всички страници имат наличен инструмент за

търсене, много често от намерените резултати е трудно да се извлече необходимата информация. Много по-удобно за потребителите би било, ако бъдат предоставени възможности за търсене по категория, дата, отделна дума или фраза или чрез филтриране на вече получените резултати.

Инструмент, който би могъл да се използва за по-лесно ориентиране, е т.нар. „карта на сайта“ (*sitemap*). Целта е тя да предоставя информация за всички основни категории и подстраници и връзка към тях. По този критерий нито една от оценяваните страници не получава максимален резултат, а именно – „картата на сайта“ да съдържа активни връзки, като всичко това да е събрано в по-малко от два екрана разстояние.

На фокус: добри практики

Община Хасково
Официален уебсайт

АЗ-ИМЕТЪТ | КОНТАКТИ | Търсене в haskovo.bg

Администрация >
Информация и услуги >
Актуално >
За общината >

Търсене
Резултати: 7 Търсения

ПО ТИП

- Високи
- Сояви
- Конкурси
- Търгове
- Новини
- Страници
- Кардери
- Регистре
- Материал
- Медияте за нас
- Почетни граждани

ПО ДИРЕКЦИЯ

- Високи
- Главен архитект
- Дирекция "Администрация и правно-нормативно обслужване"
- Дирекция "Архитектура, градостроителство, строителство и инвестиции"
- Дирекция "Европейски и национални програми и проекти и екология"
- Дирекция "Икономика и стопански дейности, управление на общинска"

ПО КАТЕГОРИЯ

- Високи
- Административни актове
- Безплатни прегледи
- Бюджет
- Вътрешни правила
- Годишен план за развитие на социалните услуги в община Хасково 2017 г.
- Годишен план за развитие на социалните услуги в община Хасково 2018 г.

ПО ДАТА

избирани по период

Ноември 2017

П	В	С	Ч	П	С	Н
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

30 November

Общински извещения от 2017 – 2018 година

Спорт | Култура | Общество

София | Кмет на Столичната община | Столичен общински съвет

EN | Q

Какво правим ние | Новини | Свържете се с нас | Услуги | Участвайте

КАКВО ПРАВИМ НИЕ

- Социална закрила
- Култура
- За туристи
- Бюджет Икономика Данъци
- Градостроителство
- Сигурност

Община Бургас | Официален уеб сайт

Администрация | Информация и услуги | Актуално

Начало | Общински фирми и предприятия | ОП "СПОРТНИ ИМОТИ"

Търсене в Бургас...

РАЗМЕР НА ШРИФТА: ААА < НАЗАД

Таблица 4. Категория „Използваемост“ (2017 и 2016 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
София	+12	▲	1-2	16,88	13-17	13,13
Варна	=	▼	1-2	16,88	1	18,13
Стара Загора	-1	▼	3-4	16,25	2	15,63
Хасково	+4	▲	3-4	16,25	7-12	13,75
Пловдив	-2	▼	5	15,63	3-5	15,00
Габрово	+7	▲	6-7	15,00	13-17	13,13
Враца	-3	▼	6-7	15,00	3-5	15,00
Шумен	+13	▲	8-11	14,38	21-23	11,88
Перник	-1	▼	8-11	14,38	7-12	13,75
Сливен	-2	▼	8-11	14,38	6	14,38
Русе	+10	▲	8-11	14,38	18-20	12,50
Бургас	-5	▼	12-14	13,75	7-12	13,75
Ямбол	-5	▼	12-14	13,75	7-12	13,75
Смолян	-5	▼	12-14	13,75	7-12	13,75
Плевен	-2	▼	15-19	13,13	13-17	13,13
Велико Търново	-2	▼	15-19	13,13	13-17	13,13
Силистра	+12	▲	15-19	13,13	27	8,13
Разград	-2	▼	15-19	13,13	13-17	13,13
Благоевград	-12	▼	15-19	13,13	3-5	15,00
Добрич	-2	▼	20-23	12,50	18-20	12,50
Кърджали	+1	▲	20-23	12,50	21-23	11,88
Пазарджик	-13	▼	20-23	12,50	7-12	13,75
Кюстендил	+1	▲	20-23	12,50	21-23	11,88
Ловеч	-6	▼	24	11,88	18-20	12,50
Търговище	+1	▲	25	11,25	26	8,75
Видин	-2	○	26	10,63	24	10,63
Монтана	-2	○	27	10,00	25	10,00
СРЕДНО	--	▲	--	13,70	--	13,04

Съдържание



Съдържание

Третият компонент е може би най-важният в нашето изследване. Върху съдържанието са съсредоточени и най-много изследователски критерии (28), които са подложени на оценка. В тази категория могат да се обособят общо шест основни раздела, които са свързани помежду си:

- достъп до контактна информация;
- наличие на публични документи;
- достъп за хора с увреждания;
- мултимедийна информация;
- информация, чувствителна на времеви периоди (актуална за определен период от време, като например обяви за работни места, събития и др.);
- информация за дейността на Общинския съвет и директен контакт с него.

Средният резултат в категорията бележи повишение спрямо 2016 г. от 8,08 на 8,94 т. **На практика няма съществени размествания сред водачите през 2017 г. като Бургас остава безспорен фаворит (15,22 т.) за трета поредна година със значителна преднина спрямо Габрово (12,54 т.) и Ямбол (10,45 т.).** Столична община обаче отстъпва с 9 позиции надолу в класацията поради понижение в абсолютния резултат на фона на няколко общини, бележещи значителен напредък като Плевен, Шумен и Ловеч. През 2017 г. при Община Благоевград има регрес и по този компонент.

Достъпът до контактна информация и начинът, по който тя е предоставена, са от изключително важно значение за потребителите. Именно в този компонент се наблюдава подобрение, като във все повече интернет страници се въвежда възможността за търсене на необходимите контакти на служители в база данни по различни критерии – име, отдел, длъжност и т.н. Що се отнася до контактите на Общинския съвет, много често е посочен само контакт за връзка с председателя му, което възпрепятства директната връзка между гражданите и лицата на избираеми длъжности. В този ред на мисли, екипът на проекта отчита като добра практика наличието на имейл за контакт с всеки общински съветник в Община Хасково.

Друга област, в която е нужно подобрение, е **описанието на задълженията на отделите и дирекциите в общинската администрация**. В повечето случаи за гражданите е трудно да се ориентират към кого да се обърнат при даден проблем или кой е отговорен за определена дейност. Такова описание се съдържа в устройствения правилник на администрацията на съответната община, който е наличен, но трудно откриваем за обикновения потребител.

Относно **публичността на документите** се наблюдава подобрение на начина на предоставяне на

информацията във формат „pdf“, така, че да позволява търсене по ключови думи и намаляване на броя на сканираните документи.

В тази връзка, **всички общини публикуват информация за приетия бюджет и неговото изпълнение**, като при годишните финансови отчети обаче съществуват разнородни практики за публикуване. По-подробна информация за актуалното състояние по общини, препоръки и добри практики са налични в пилотното издание „Мониторинг на финансовата отчетност онлайн на 27-те най-големи общини в България – нов компонент на годишното изследване в рамките на проекта „Твоята община те очаква онл@йн“.

Що се отнася до информацията по отношение **дейността на общинските съвети**, забелязва се тенденция тя да бъде обособявана в подстраници към главния сайт на общината. Качват се редовно и в срок поканите, дневният ред и решенията от заседанията на общинските съвети. По-рядко обаче са налични протоколи от самите заседания, които да позволят проследяване хода на дискусиата по определени точки; позициите, заети от отделни общински съветници и резултатите от гласуването по тях. В някои случаи този пропуск се компенсира с наличието на видео връзка за пряко предаване на заседанията онлайн и в следствие на видео архив.

От друга страна, се negliжира и предоставената онлайн информация относно дейността на комисиите към Общинския съвет. Техните заседания са отворени за граждани, а протоколите от тях биха могли да бъдат получени лично срещу подпис и след разрешение на Председателя на Общинския съвет, но качването им на сайта би улеснило значително достъпа на граждани и заинтересовани страни в света на електронните технологии и забързаното ежедневие.

Постепенно в сайтовете се наблюдава увеличение на броя и качеството на използваните канали за предоставяне на информация. Въвежда се възможността за **абониране за бюлетин чрез електронна поща**, който да включва в себе си обобщена информация за най-важните събития и новини в общината. Местните власти във Варна пък са разработили **официален информационен подсайт** на общината – Live.Varna.bg

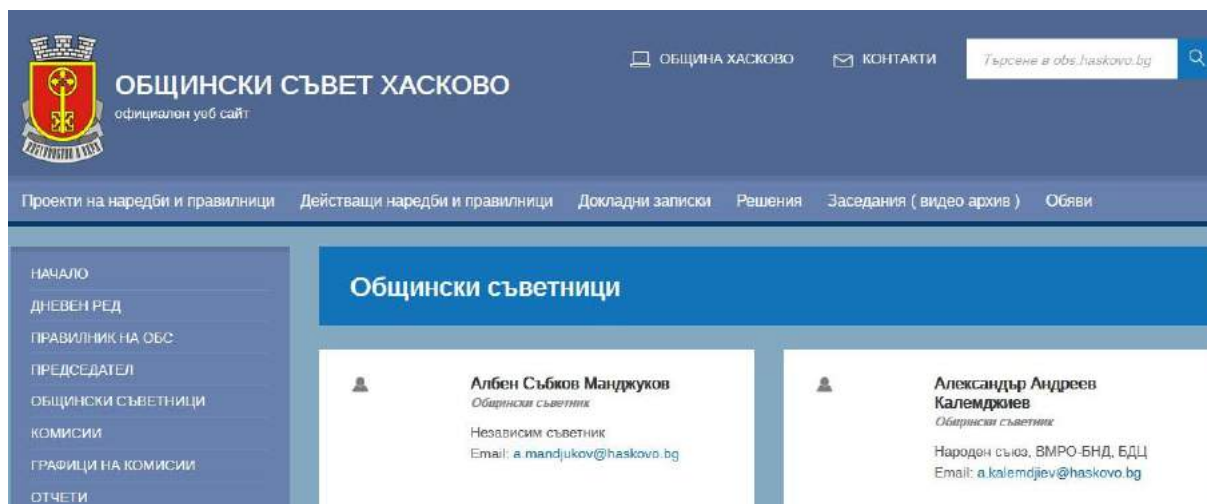
Разширената употреба на мобилни устройства налага все повече нуждата от **мобилни версии на интернет страниците**, които да улеснят достъпа от тях. Все повече от проучените страници вече разполагат с такива версии, като разбира се, най-често това се наблюдава при общините, които наскоро са обновили своята платформа.

Един от недостатъците по отношение на предоставяната информация е **липсата на система за измерване на качеството на дейността**

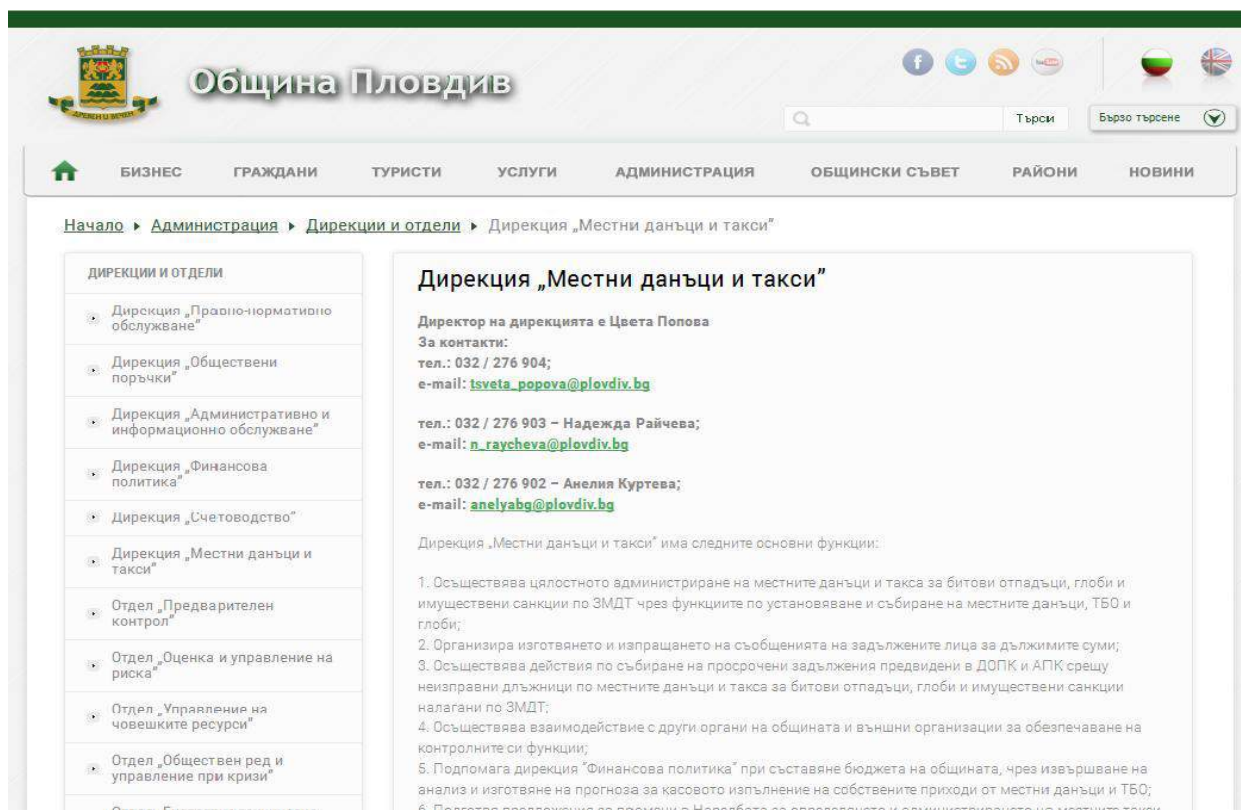
на администрацията. Така например за постигане на по-голяма прозрачност и отчетност би било от голяма полза, ако общинската администрация успява да

публикува поставените цели пред отделните звена и отдели, как тези цели се постигат и какъв е крайният резултат.

На фокус: добри практики



The screenshot shows the official website of the Haskovo Municipal Council. The header includes the council's logo, name, and navigation links for 'ОБЩИНА ХАСКОВО' and 'КОНТАКТИ'. A search bar is present with the text 'Търсене в obs.haskovo.bg'. Below the header, there are navigation tabs for 'Проекти на наредби и правилници', 'Действащи наредби и правилници', 'Докладни записки', 'Решения', 'Заседания (видео архив)', and 'Обяви'. The main content area is titled 'Общински съветници' and lists two council members: Alben Sjbkov Mandjukov and Aleksandar Andreev Kalemdzhev, with their respective titles and contact information.



The screenshot shows the official website of Plovdiv Municipality. The header features the municipality's logo, name, and social media icons. A search bar and a 'Бързо търсене' button are also visible. The navigation menu includes 'БИЗНЕС', 'ГРАЖДАНИ', 'ТУРИСТИ', 'УСЛУГИ', 'АДМИНИСТРАЦИЯ', 'ОБЩИНСКИ СЪВЕТ', 'РАЙОНИ', and 'НОВИНИ'. The main content area is titled 'Начало > Администрация > Дирекции и отдели > Дирекция „Местни данъци и такси“'. It provides contact information for the Director of the Directorate, Tsveta Popova, and lists the main functions of the Directorate, such as managing local taxes and fees, and providing administrative services.

На фокус: добри практики

Времето
Днес
24 янр

Новини За Варна Животът Туризмъ Забавление Инвестирай

Информационен бюлетин на Община Варна

При спешни случаи!

Сериозна информация

АКТУАЛНИ ТЕМИ

Варна - с рекорден бюджет за 2018 година

Варна става дигитален иновационен хъб

Варна ще има индустриално-

Община Варна с две награди от БХРА

17 проекта на Варна

ИНВЕСТИЦИОННА ПРОГРАМА Община Варна

ОП „Региони в растеж 2014 - 2020“

85,6 млн. лв. по ОП „Региони в растеж“ привлечени за Варна

Започна ремонтът на ул. „Първи май“ в Аспарухово

Столична община - Нормативни актове

Столична община • Столичен общински

Търсене...

Нормативни актове

- Законови
- Правилници
- Наредби
- Други
- Нормативни актове - отменени
- Правилници
- Наредби
- Други
- Всички документи

Документи

Търсене в списъка

Подреди резултатите: Азбучен ред

- НАРЕДБА за гробищните паркове и погребално-обредната дейност на територията на Столична община
- НАРЕДБА за извършване на обществен превоз на пътници по дължинителни маршрутни линии от общинската транспортна схема на територията на Столична община
- НАРЕДБА за изграждане на електричните на техническата инфраструктура и гаранциите при строителството им на територията на Столична община
- НАРЕДБА за изграждане, поддръжка и експлоатация на зелената система на Столична община
- НАРЕДБА за използването на таксиметрови апарати на територията на Столичната община
- НАРЕДБА за изолуване и преименуване на общински обекти, възстановяване и преназдравяване на паметници и художествени елементи на територията на Столична община (Закон за Решение № 255 на Правителство № 04 от 25.06.2015 г.)
- НАРЕДБА за концесията
- НАРЕДБА за обществен ред при използване на пътни превозни средства по улиците, площадите и пътницата на територията на Столична община
- НАРЕДБА за общинската собственост
- НАРЕДБА за общинските лечебни заведения
- НАРЕДБА за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община
- НАРЕДБА за определяне на размера на местните данъци на Столичен общински съвет
- НАРЕДБА за организация на движението на територията на Столична община
- НАРЕДБА за пазарите на територията на Столична община
- НАРЕДБА за правата и задълженията на местните органи на религиозните общности на територията на Столична община и взаимоотношенията с местните органи на изпълнителния власт

Таблица 5. Резултати в категория „Съдържание“ (2017 и 2016 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
Бургас	=	▲	1	15,22	1	14,00
Габрово	=	▲	2	12,54	2-5	10,00
Ямбол	-1	▲	3	10,45	2-5	10,00
Перник	+3	▲	4	10,15	7	9,43
Пловдив	+5	▲	5-6	9,85	10	8,86
Плевен	+8	▲	5-6	9,85	13-16	7,71
Хасково	-1	▼	7-8	9,55	6	9,71
Враца	-5	▼	7-8	9,55	2-5	10,00
Добрич	-1	▲	9-10	9,25	8-9	9,14
Сливен	+4	▲	9-10	9,25	13-16	7,71
София	-9	▼	11-14	8,96	2-5	10,00
Велико Търново	=	▲	11-14	8,96	11-12	8,00
Русе	+6	▲	11-14	8,96	17-18	7,43
Кърджали	-3	▼	11-14	8,96	8-9	9,14
Варна	+6	▲	15-16	8,66	21	6,57
Разград	-2	▲	15-16	8,66	13-16	7,71
Шумен	+7	▲	17	8,36	24	6,00
Стара Загора	-7	▲	18-22	8,06	11-12	8,00
Силистра	+2	▲	18-22	8,06	20	6,86
Ловеч	+7	▲	18-22	8,06	25-27	5,71
Видин	-5	▲	18-22	8,06	13-16	7,71
Пазарджик	-1	▲	18-22	8,06	17-18	7,43
Смолян	+2	▲	23	7,76	25-27	5,71
Монтана	-2	▲	24	7,16	22-23	6,29
Благоевград	-6	▼	25	6,57	19	7,14
Търговище	-1	▲	26-27	6,27	25-27	5,71
Кюстендил	-4	▼	26-27	6,27	22-23	6,29
СРЕДНО	--	▲	--	8,94	--	8,08

Предлагани услуги



Предлагани услуги

Изследването на 27-те интернет страници в категорията „Предлагани услуги“ може да се обобщи в две направления:

- какви са възможностите на гражданите да правят **справки по електронен път** в различни регистри и да получават **информация от общинската администрация**;
- позволява ли общинската платформа **регистрация и заплащане на определени такси, данъци и глоби**, както и **издаването на разрешителни, удостоверения и справки**.

С развитието на технологиите и промяната в навиците и нагласата на хората относно онлайн услугите, второто все повече се налага като тенденция дори в глобален мащаб. За да се осъществи целият процес, той преминава през няколко етапа:

1) предоставяне на достатъчна **информация за възникването на плащанията** и определянето на техните размери;

2) публикуването на калкулатори, например за дължим данък сгради, и **официалното потвърждаване на сумите от общинските органи**;

3) включване на **платформа за плащане на финансови задължения** (данъци, такси, глоби и т.н.).

В България общините разполагат с по-малко финансова независимост, т.е. сумите, които събират директно от граждани и бизнеса, са по-ограничени и това може да се изведе като една от причините за по-ниските резултати по този елемент.

Все пак средният брой точки в категорията се увеличава от 5,29 на 6,36 т. пред 2017 г. **В топ 3 на най-добре представилите се общини са София (макар да намалява абсолютния си резултат от 9,15 през 2016 г. на 8,85 т.), Стара Загора (също с 8,85 т.) и Габрово (8,20 т.)**. Последната отбелязва **огромен прогрес** както в абсолютна, така и в относителна перспектива, **подобрявайки класирането си с 15 позиции**. Община Смолян се изкачва напред с девет позиции, тръгвайки от доста ниска база. Възходящ тренд е налице и при Шумен, Хасково и Ловеч, които правят скок от 7 места.

В противоположна посока е динамиката в представянето на Кърджали и Добрич, които отстъпват назад съответно с 11 и 10 позиции.

Положителни тенденции се наблюдават в осигуряването на достъп до обществена информация, което е съгласувано с нормативната база на страната. Все по-често обаче

подаването на заявление и целия процес се извършва онлайн, което е значително предимство. В голяма степен онлайн се осъществява и процесът на приемането на оплаквания и сигнали чрез попълването на формуляри за обратна връзка. Следенето онлайн за развитието по подадени документи също се развива, като вече почти всички сайтове предлагат опция за електронна деловодна справка.

Като цяло **общините с по-голям брой жители имат по-голяма полза от въвеждането на онлайн услуги, като чрез осъществяването на цялостен интегриран подход по-лесно могат да постигнат икономии от мащаба**, като същевременно спестяват време на гражданите за физическото подаване на документи „на гише“.

Забелязва се постепенното навлизане на **подаване на различни документи онлайн**, но може да се отбележи, че липсва възможността от изцяло подаване на документите за обществени поръчки по електронен път. Въвеждането на подобна опция би вдъхнало по-голямо доверие и прозрачност, както и би повишило удобството и за двете страни при процедурата.

Друго удобство, което би следвало все повече да се налага, е **универсалното въвеждане на онлайн системи за заплащане на данъци, такси и услуги**. С нарастването на дела на електронните разплащания общините

все повече трябва да се разглеждат като доставчици, чиито услуги могат да се заплащат електронно. С оглед на по-малките разходи за поддръжка, постепенно навлиза използването от страна на общините на чужди платформи за извършване на разплащания като *Epay* и *EasyPay*.

По отношение на местните данъци и такси, всички общини публикуват на интернет страниците си информация как може да бъдат изчислени данък сгради и таксата за битови отпадъци. Не винаги обаче тази информация е добре структурирана, така че с нея лесно и бързо да могат да боравят гражданите. Често данните се намират например в секции, отразяващи решенията на общински съвет и на практика те остават скрити за голяма част от посетителите.

Положително развитие е обаче фактът, че **през последната година значителен брой общински администрации въведоха платформи, позволяващи проверката на задълженията по личните партии посредством еднократно издаден клиентски идентификационен номер – КИН**. В общия случай КИН се получава лично или чрез нотариално заверено пълномощно, което представлява съществено неудобство за притежателите на имот на територията на общината, които не пребивават в нея. Затова част от местните администрации са въвели практиката да предоставят идентификатора и по имейл след изпратени три имена и ЕГН.

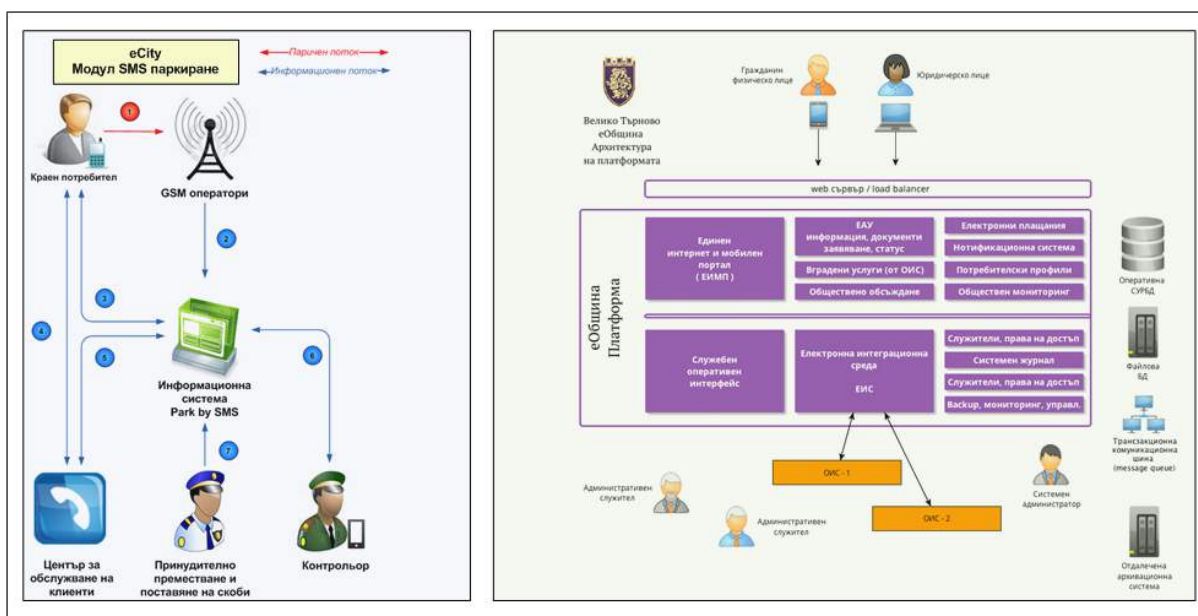
Също така е **налице** **междуведомствен обмен** на информация, позволяващ справка за дължимите местни данъци и такси през платформата за е-услуги на НАП, достъпни с ПИК.

Електронен би следвало да е и един от каналите за комуникация с общините. Затова и част от изследването има за цел да се провери **в каква степен администрацията отговаря на запитвания на граждани по различни въпроси**. Тази година бе използван набор от **контролни въпроси, изпратени чрез електронната форма на сайта или по имей** до кабинета на кмета, секретаря на общината,

председателя на Общинския съвет или отдел МДТ.

Общо получените отговори са 17, като обаче само 15 от тях пристигнаха в едноседмичен срок. Редно е да отбележим, че **болшинството от общините реагираха много бързо и върнаха отговор в рамките на 24 часа.** В бъдеще следва да се търси увеличаване дела на респондиращите администрации, както и повишение в качеството на предоставената в отговор информация: тя да не се ограничава до цитиране на нормативната база, а да има разяснителен характер и да бъде представена по начин, лесен за възприятие от гражданите.

На фокус: добри практики



На фокус: добри практики

Уеб родител

За родители, чиито деца посещават детските градини на територията на община Плевен

Бъдете информирани за:

Присъствията и отсъствията на детето в детската градина

Платените и неплатени месечни такси

Регистрирайте се в ePay.bg и

платете таксите онлайн



Ползвайте
на
телефона

Баркодът
изисква
инсталирано
QR code
reader
приложение
на телефона.

Вход в
системата

ЕГН на дете

Парола (Първоначалната
парола за достъп е
написана на разписката
за платена месечна
такса.)

Влез

При забравена парола
се обърнете към
директора на детската
градина.



Община Плевен

Е-УСЛУГИ

ВСИЧКИ Е-УСЛУГИ >

Тук ще намерите най-популярните електронни услуги, предоставяни от Община Бургас. Посетете портала на Община Бургас в електронното правителство или вижте списък с всички услуги предоставяни от общината.

> АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

> ДЕЛОВОДНА СПРАВКА

> ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА ЗАПИСВАНЕ В ПЪРВИ КЛАС

> СПРАВКА ЗА ФИНАНСОВИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ КЪМ ОБЩИНА БУРГАС

> ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА ЗАПИСВАНЕ В ДЕТСКИ ГРАДИНИ И ЯСЛИ

> СПРАВКА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ РЕГИСТРИ

> ПЛАЩАНЕ НА ТАКСИ ЗА ДЕТСКИ ГРАДИНИ И ЯСЛИ

> СПРАВКИ-ДЕКЛАРАЦИИ ПО ЧЛ. 116, АЛ.4 ОТ ЗТ ЗА РЕГИСТРИРАНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ОБЕКТИ

Е-ПРАВИТЕЛСТВО

Услуги за бизнеса и гражданите

КЪМ ПОРТАЛА >

Е-УСЛУГИ

Услуги от Община Бургас, НАП, НОИ и др.

ПЪЛЕН СПИСЪК С УСЛУГИ >

Таблица 6. Категория „Предлагани услуги“ (2017 и 2016 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
София	=	▽	1-2	8,85	1	9,15
Стара Загора	+1	△	1-2	8,85	2	8,14
Габрово	+15	△	3	8,20	18-20	4,41
Бургас	+2	△	4-5	7,87	6-8	6,44
Велико Търново	+2	△	4-5	7,87	6-8	6,44
Шумен	+7	△	6-8	7,54	13-17	5,08
Хасково	+7	△	6-8	7,54	13-17	5,08
Русе	+3	△	6-8	7,54	9-10	5,76
Пловдив	-6	△	9-10	7,21	3	7,12
Плевен	-3	△	9-10	7,21	6-8	6,44
Враца	-7	△	11-12	6,89	4-5	6,78
Ловеч	+7	△	11-12	6,89	18-20	4,41
Благоевград	-2	△	13	6,56	11-12	5,42
Добрич	-10	▽	14-16	5,90	4-5	6,78
Перник	-5	△	14-16	5,90	9-10	5,76
Пазарджик	-3	△	14-16	5,90	11-12	5,42
Ямбол	-4	△	17-19	5,57	13-17	5,08
Силистра	+5	△	17-19	5,57	22-25	3,73
Смолян	+9	△	17-19	5,57	26	3,05
Сливен	+2	△	20-22	5,25	22-25	3,73
Варна	-7	△	20-22	5,25	13-17	5,08
Кюстендил	+2	△	20-22	5,25	22-25	3,73
Разград	-5	△	23	4,92	18-20	4,41
Кърджали	-11	▽	24-25	4,59	13-17	5,08
Търговище	-3	△	24-25	4,59	21	4,07
Видин	+1	△	26-27	4,26	27	2,37
Монтана	-4	△	26-27	4,26	22-25	3,73
СРЕДНО	--	△	--	6,36	--	5,29

Гражданско участие



Гражданско участие и социална ангажираност

Петата категория е концентрирана върху гражданското участие в управлението на местно ниво чрез способи, налични на общинските интернет страници. Изходните позиции на изследването за този раздел критерии се базират на факта, че интернет може да предостави удобни механизми за гражданско участие и ангажираност, като по този начин се спестят време и ресурси. Същевременно, възможностите за е-участие способстват за достигането до по-голяма аудитория и следователно по-широк обществен консенсус. Механизмите за постигане на това могат да се обобщят в четири направления:

1. **Онлайн обсъждания.** Тук могат да се включват елементи като създаване на дискуссионни форуми, организиране на онлайн среща или директен онлайн чат с представители на местната власт. Най-важното е да се намери този механизъм, който е най-удобен за потребителите и който ги провокира да участват в процеса на вземане на решения.
2. **Анкетни по обществени въпроси.**
3. **Удовлетвореност от предоставяните от общината услуги.**
4. Използване на **социалните мрежи**, като механизъм за достигане до повече хора.

През 2017 г. в категория „Гражданско участие и социална ангажираност“ се наблюдава слабо

подобрене в средния резултат на 27-те областни центъра (от 3,78 на 4,23 т. за последната година), но както става видно от набрания брой точки на фаворитите, като цяло този елемент остава проблематичен за българските общини. **Бургас запазва челната си позиция, въпреки слабото понижение в общия резултат на черноморския град – от 8,85 през 2016 г. на 8,52 т. през третата година на изследването. На второ място се нарежда Плевен със 7,21 т., а тройката се допълва от Перник с регистриран резултат от 6,56 т.**

Прави впечатление, че миналогодишният подгласник – Община Благоевград – минава назад в класацията с 5 позиции в следствие на дегресия в абсолютния резултат. Това е поредният компонент, по който югозападната община не успява да защити доброто си представяне от миналата година. Варна и Монтата също отстъпват значително назад – с по 6 позиции. За сметка на това, Ловеч записва голям скок, придвижвайки се с 11 места напред; положително развитие има и при Шумен, Търговище и Враца, които се изкачват с по 5 позиции.

При преглед на реално имплементирани онлайн решения за комуникация с гражданите, **най-честата форма за обратна връзка са онлайн анкетните допитвания**, но обикновено те не се ползват за сондирането на

общественото мнение по жизненоважни за общината въпроси.


Като цяло липсват и формите за директно обсъждане и дискусия с взимащите управленски решения. Трябва да се отбележи, че тази форма на комуникация на местната власт все още набира популярност и гражданите не са привикнали докрай към този начин на общуване. Затова и **там където са предоставени такива възможности се усеща, че е трудно гражданското общество да бъде активирано.** Най-лесният начин е създаването на опция гражданите сами да задават въпросите си и да следят към кого е препратен въпросът и какъв е неговият статус и отговор.

Другият канал за онлайн комуникация между гражданите и местните власти са социалните мрежи, като тяхното значение става все по-голямо през последните години. Задвижвани от необходимостта да следват нуждите и потребителските навици на гражданите, редица общини започнаха да поддържат собствени официални профили и страници във Фейсбук. От изследваните 27 областни центъра 16 разполагат с Фейсбук профил през 2017 г. (спрямо 14 през 2016 г.) като при 14 от общините съществува възможност за директно изпращане на съобщение, а два профила препращат към официалната страница на съответната местна управа. Следва да се отбележи обаче, че в социалните мрежи могат да бъдат открити и редица неофициални

профили на общини: част от тях са създадени от активни граждани, желаещи да популяризират родния си град, да споделят актуални местни новини и да създадат онлайн общност от съмишленици, но в други случаи става въпрос за фалшиви профили с неизвестен създател.


За да провери **доколко местните власти са склонни да предоставят разяснителна информация на гражданите през социалните мрежи, екипът на проекта отправи контролни въпроси до всички (14) официални профили във Фейсбук на общински администрации.** **Отговори бяха получени от 10,** като в общия случай реакцията на служителите, отговарящи за поддръжка на профила, бе много бърза. **На въпрос, зададен в работно време, отговорите бяха получени в рамките на 2 часа, а при отправено запитване в извънработно време, местните власти реагираха в първия работен час от следващия ден.** Резултатите са обнадеждаващи и показват постепенното узряване на общинските администрации към идеята, че те трябва да бъдат там където са и гражданите ползватели на техните услуги. Разбира се, подобно на контролните запитвания по имейл, съдържанието на отговорите варира по качество и е редно да се работи в посока обучението на служителите да дават ясна, изчерпателна и лесно разбираема информация.

На фокус: добри практики



ОБЩИНА ПЛЕВЕН
 Официален уеб сайт

България


 Горещ телефон
064/ 881 323

Търсене

АНКЕТА

Ще почиствате ли пространствата около своя дом?

- Да
- Не
- Нямам отношение

Гласувай
РЕЗУЛТАТИ >>


БЮЛЕТИН

Абонирайте се за всички актуални новини, събития, обяви и съобщения от Община Плевен.

ЗАПИСИ МЕ

@
f
yt

ПОСЛЕДВАЙТЕ НИ В...



Столична община
 Контактния център

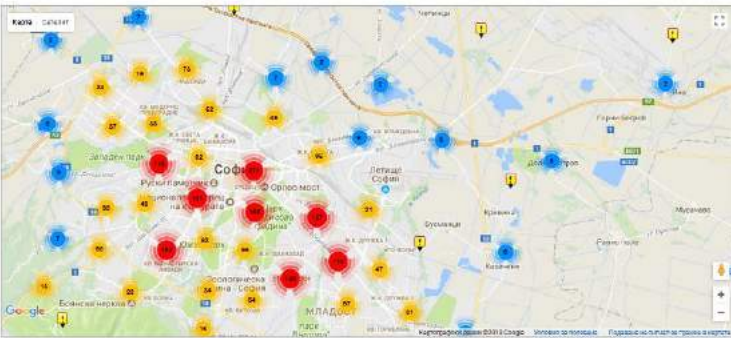
Вход Регистрация

- Начало
- Регистриране на сигнал
- Писма, жалби, ЗДОИ и др.
- Задатите въпрос
- Често задавани въпроси
- Помощ
- Контакти

Добре дошли в електронната страница на Контактния център на Столична община

Тук можете да подавате сигнали от неспешен характер, писма, жалби, заявления за достъп до обществена информация, предложения за развитието на общината, сигнали за корупция, както и да получите информация за дейността на Столичната общинска администрация. Указания за ползване на сайта можете да получите в меню „Помощ“.

За други контакти с Центъра: ☎ 0700 17 310



Последни сигнали

Дата/Час	Проблем	Кратко описание	Приблизителен адрес	Статус
25.01.2018 14:35	Улично осветление неработещо улично осветление в село квартал или улица	Неработещо улично осветление	9-и район Община, център улица „Горни Бенковци“ № 26	В процес на обработка
25.01.2018 14:00	Други Други	Заклучени врати и локационни реланти	9-и район Сердика, ж.к. Фондове жилища, ж.к. Фондове жилища ул.Левски № 5 Бл. 202	Чакане обработка
25.01.2018 14:00	Пътна инфраструктура Счупени или люляещи калци на асфалта	Липсващи калци на асфалта	9-и район Сердика, Радика Булевард „Ситникски“ № 35	В процес на обработка
25.01.2018 13:51	Сигна събиране и събиране/заемане Неработещо или некачествено осветелно/осветелно/монтажно на обществени площи	вал по улицата	9-и район Сердика, ж.к. Фондове жилища ул. Тополево Бл. 203	В процес на обработка
25.01.2018 13:50	Пътна инфраструктура Счупени, прогледани или люляещи на пешеходна на пешеходна платно или тротоар	Зад улицата Трън СУ акваториално разделение принасят вода пешеходна зона	9-и район Белчи, ж.к. Делни Т улция „ТОНА“ № 726	В процес на обработка

Последен сигнал

№ на сигнал

Търсене

Последен зададен въпрос

№ на въпрос

Търсене

Извършени дейности по сигнали, през последните 30 дни


Регистрирани **2643**

Получили отговор **2888**

Приключили **619**

Информация

Административни услуги



36

Таблица 7. Категория „Гражданско участие и социална ангажираност“ (2017 и 2016 г.)

Община	Тренд (места)	Тренд (точки)	2017 г.		2016 г.	
			#	Резултат	#	Резултат
Бургас	=	▽	1	8,52	1	8,85
Плевен	+3	△	2	7,21	5-8	5,90
Перник	+1	▽	3	6,56	4	7,21
София	-2	▽	4-6	6,23	2-3	7,87
Габрово	+1	△	4-6	6,23	5-8	5,90
Стара Загора	+1	△	4-6	6,23	5-8	5,90
Добрич	-2	○	7-9	5,90	5-8	5,90
Ловеч	+11	△	7-9	5,90	18	1,97
Благоевград	-5	△	7-9	5,90	2-3	7,87
Пловдив	-1	○	10	5,57	9	5,57
Хасково	-1	○	11	4,92	10	4,92
Ямбол	+1	△	12-13	4,59	13-14	3,61
Сливен	+3	△	12-13	4,59	15-16	3,28
Разград	-2	△	14	4,26	12	3,93
Шумен	+5	△	15-17	3,93	20-22	1,31
Силистра	-4	▽	15-17	3,93	11	4,26
Търговище	+5	△	15-17	3,93	20-22	1,31
Враца	+5	△	18	3,28	23-25	0,98
Варна	-6	▽	19-20	2,62	13-14	3,61
Кърджали	-4	▽	19-20	2,62	15-16	3,28
Смолян	+2	△	21	2,30	23-25	0,98
Велико Търново	-3	△	22	1,97	19	1,64
Русе	-3	△	23-24	1,64	20-22	1,31
Монтана	-6	▽	23-24	1,64	17	2,62
Видин	+1	△	25-26	1,31	26	0,66
Пазарджик	+1	△	25-26	1,31	27	0,33
Кюстендил	-4	○	27	0,98	23-25	0,98
СРЕДНО	--	△	--	4,23	--	3,78

Заключение: пътят напред

Основни изводи

Третото годишно издание на Индекса за дигитално управление на 27-те най-големи общини в България показва, че е **налице плавен и поетапен напредък по пътя към дигитална трансформация на местните власти**. В проведеното през 2017 г. изследване се забелязва **подобряване в средния резултат на обхванатите общински администрации по всичките пет компонента на Индекса** – сигурност и защита на личните данни; използваемост; съдържание; предлагани услуги; гражданско участие и социална ангажираност.

Бургас и София затвърждават позициите си като национални лидери в процеса на дигитална трансформация на местно равнище, а през 2017 г. сериозен напредък отбелязват Габрово и Шумен. Предстои обаче да се види дали тези две общини ще успеят да запазят набраната скорост и да достигнат точка на устойчивост. Опитът на други градове (например Добрич и Благоевград) показва, че еднократният скок в Индекса често бива следван от драматичен спад в класацията през следващата година, ако не бъдат полагани системни усилия не само за запазване на вече постигнатото, но и за непрекъснато усъвършенстване предвид ускореното развитие на технологиите в наши дни.

На фона на общото подобрене в резултатите не бива да остава незабелязана засилващата се

регионална **диференциация в дигиталния облик на българските общини**. Местните управи в икономически по-слабо развитите райони на страната, както и тези с неблагоприятна демографска прогноза, изостават значително и срещат сериозни трудности по пътя към дигитална трансформация. Причините могат да се търсят в няколко посоки.

Предизвикателствата

Първото, но не и най-състоятелно обяснение е, че поради **оскъдните си финансови ресурси** общината трябва да приоритизира инвестициите в други дейности с по-голямо значение и по-непосредствен ефект за жизненото благосъстояние на гражданите. Натрупаните през трите години на изследването данни в рамките на проекта „Твоята община те очаква онл@йн“ обаче включват редица примери, показващи, че **инвестицията в направата на нов и модерен сайт не води автоматично до подобряване на представянето в Индекса за дигитално управление**. По-важни са дългосрочната визия, упоритостта и системната работа за постигане на устойчиви резултати. В този смисъл, **най-сигурните успехи по пътя на дигиталната трансформация могат да бъдат постигнати с малки стъпки, които не са в правопрпорционална зависимост от размера на инвестициите**, а са по-скоро въпрос на добра административна организация, отвореност на общинското ръководство

и ангажираност на служителите към каузата на дигиталната трансформация.

Вторият фактор, който често се изтъква като пречка пред развитието на дигиталното управление в по-малки и по-слабо развити населени места, е **липсата на активни ползватели на електронните услуги**, което обезсмисля и инвестицията в развитието им. Тук отговорът се корени в **намирането на баланс между реалните нужди на гражданите и съвременните стандарти за добро управление**. Действително самоцелното развитие на електронни канали за взаимодействие е безпредметно в общност от хора, които не разполагат с необходимите дигитални умения и компетенции, за да се възползват от тях. В този случай отговорността е на общинското ръководство да направи необходимите предварителни анализи и да намери точния баланс. Местните власти в райони със застаряващо население или такива с ниско ниво на дигитална култура могат да насочат усилията си към приоритетното развитие на по-ограничен набор от е-услуги, отговарящи на профила и нуждите на техните жители. В тези случаи общината може да се превърне и в агент на промяна в потребителските навици, провеждайки информационни кампании за потенциалната полза от новите технологии и обучения за повишаване дигиталната компетентност на своите граждани.

Пътят напред

Оставайки в плоскостта на потребителските навици като фактор в развитието на дигиталното присъствие и предоставяни е-услуги от страна на местните власти, не можем да не обърнем внимание на **социалните мрежи като нов канал за комуникация, налагащ се именно от предпочитанията на гражданите**. Предстои да видим как в бъдеще общините ще отговорят на предизвикателството да „скъсят“ дистанцията със своите жители; да се адаптират към тази нова форма на електронна комуникация, отличаваща се с неформалност и експедитивност, несвойствени за класическия административен инструментариум.

Желанието на гражданите за местни власти с лице към хората обаче не бива да се тълкува само като предизвикателство, но и като **възможност за по-голяма диалогичност и своеобразно партньорство между общината и гражданското общество**. Пример в тази посока е тенденцията за появата на различни мобилни приложения и онлайн платформи за подаване на сигнали и решаване на проблеми, разработени, поддържани и развивани от граждански сдружения или фирми като форма на социално предприемачество. Резонно би било да се проследи в перспектива съдбата на подобни граждански проекти, да се изследват моделите на тези от тях, демонстрирали устойчивост и ефективност, с цел разпространението на добрите практики.

Приложение I.

Сигурност и защита на личните данни	
1-2. Политика на защита на личните данни или за сигурност	13. Използване на „бисквитки“ и <i>web beacons</i>
3-6. Събиране на данни	14. Известия относно политиката за защита на личните данни
7. Опция за използване на лична информация	15. Контакт или ел.поща за въпроси
8. Предоставяне на информация на трети страни	16. Публична информация в зона с ограничен достъп
9. Възможност за преглед на запазената лична информация	17. Достъп на служители до непублична информация
10. Мерки за управление на личните данни	18. Политика за социалните медии
11. Използване на криптиране	19. Употреба на електронен подпис
12. Защитен сървър	
Използваемост	
20-21. Дължина на началната страница	26-28. Цвят на текста
22. Таргетирана публика	29-32. Форми (за попълване)
23-24. Навигационна лента	33-38. Търсачка
25. Карта на сайта	39. Обновяване на сайта
Съдържание	
40. Информация за местоположението на офисите	52. Географска информационна система
41. Връзки към други сайтове	53. Механизъм за реакция при бедствия
42. Контакти на отдели/агенции/служители	54-55. Достъп на лица с увреждания
43. Харта на клиента	56. Мобилна версия
44. Стратегии	57. Достъп на повече от един език
45. Устройствен правилник/функции на отделите	58-59. Информация за човешки ресурси
46. Информация за бюджета	60. Календар със събития
47. Документи, доклади или книги (публикации)	61. Документи, достъпни за запазване
48. Индикатори за ефективност	62-66. Общински съвет и общински съветници
49-50. Система за измерване на резултатите	67. Общински дружества и предприятия
51. Поръчка на документи	
Предлагани услуги	
68-70. Плащане на комунални услуги, такси и глоби	79-80. Електронни бюлетени
71. Издаване на разрешения	81. Често задавани въпроси
72. Деловодна справка	82. Изискване на информация
73-74. Издаване на лицензи	83. Персонализиране на началната страница
75. Онлайн обществени поръчки	84. Достъп до лична информация онлайн
76. Оценка на имущество	85. Поръчка на билети
77. Бази данни, позволяващи търсене	86. Отговор от уебмастъра на сайта
78. Жалби	87. Сигнали за нередности и корупция
Гражданско участие и социална ангажираност	
88-95. Коментари, обратна връзка и онлайн форуми	102. Публикуване на съдържание от гражданите
96-99. Анкети	103. Нюзлетър
100. Излъчване на живо	104. Абониране за RSS
101. Електронни петиции	105-109. Присъствие и поведение в социалните мрежи

| Твоята община те очаква
| ОНЛАЙН



Твоята община те очаква
ОНЛАЙН
www.epi-bg.org