



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейския социален фонд



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Наръчникът е изготвен в изпълнение на проект "Администрацията и гражданско общество – партньорство в управлението", реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, BG05SFOP001-2.001-0002, бенефициент администрацията на Министерския съвет на Република България



НАРЪЧНИК ЗА ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА АНГАЖИРАНост И НА ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

НАРЪЧНИК ЗА ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА АНГАЖИРАНост (CROWDSOURCING) И НА ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА (CIVIC HACKING)

София, 2019 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

Съкращения.....	6
1. ВЪВЕДЕНИЕ.....	7
1.1. Цел и предназначение.....	7
1.2. Определения	9
1.3. Роли на публичните институции при инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа	12
1.3.1. Системната роля на публичните институции.....	12
1.3.2. Роли в инициативи за привличане на гражданска ангажираност (Crowdsourcing).....	13
1.3.3. Роли в инициативи за привличане на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)	16
1.4. Ползи за администрацията от привличане на гражданска експертиза	18
2. ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА АНГАЖИРАНОСТ (CROWDSOURCING)	20
2.1. Приложение на гражданската ангажираност (Crowdsourcing) и гражданската ИТ подкрепа (Civic hacking)	20
2.2. Условия, благоприятстващи гражданска ангажираност (Crowdsourcing)	23
2.2.1. Приложимост на инструмента за гражданска ангажираност.....	26
2.2.2. Отчитане на капацитета на участниците	28
2.2.3. Стимули за привличане на гражданска ангажираност	31
2.2.4. Гражданската ангажираност следва да повишава знанията и уменията на участниците	33
2.2.5. Вътрешно (между участниците) оценяване на резултатите.....	35
2.2.6. Признаване на приноса	37
2.3. Принципи на гражданска ангажираност (Crowdsourcing)	41
2.3.1. Интегриран подход.....	41
2.3.2. Значимост	41
2.3.3. Капацитет за гражданска ангажираност	42
2.3.4. Етична рамка.....	44

2.3.5.	Анализ на проект за гражданска ангажираност	44
2.3.6.	Обратна връзка.....	45
2.3.7.	Преглед и оценка	45
2.3.8.	Яснота на проблема	45
2.3.9.	Планиране.....	46
2.3.10.	Прозрачност при реализиране на проекти за гражданска ангажираност.....	47
2.4.	Основни форми за гражданска ангажираност (Crowdsourcing)	49
2.4.1.	Генериране на информация.....	49
2.4.2.	Съвместно участие в предоставянето на публични услуги.....	50
2.4.3.	Предлагане на решения на обществено значими проблеми.....	52
2.4.4.	Създаване на политики.....	53
3.	ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА (CIVIC HACKING)	56
3.1.	Същност на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking).....	56
3.2.	Приложимост на инструмента за гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking) в публичния сектор.....	57
3.3.	Принципи на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking).....	60
3.3.1.	Интегриран подход.....	60
3.3.2.	Значимост	60
3.3.3.	Капацитет за осигуряване на гражданска ИТ подкрепа	61
3.3.4.	Етична рамка	62
3.3.5.	Анализ на инициативи за гражданска ИТ подкрепа	63
3.3.6.	Обратна връзка.....	63
3.3.7.	Преглед и оценка	64
3.4.	Ресурси за ефективна гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)	64
3.5.	Практики за гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking).....	65
3.5.1.	Генериране на информация.....	65
3.5.2.	Съвместно предоставяне на публични услуги	66
3.5.3.	Предлагане на решения на обществено значими проблеми.....	69
3.5.4.	Създаване на политики.....	71

4.	МЕРКИ ЗА ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА	
	АНГАЖИРАНост И ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА	74
4.1.	Системни мерки.....	74
4.2.	Мерки, насочени към администрации, използващи гражданска	
	ангажираност и гражданска ИТ подкрепа	75
4.3.	Отворено управление и големи данни (big data)	75
4.4.	Стимулиране на иновативни форми за гражданско участие....	80
	Източници	83

СЪКРАЩЕНИЯ

БД	база/и данни
ДАЕУ	Държавна агенция "Електронно управление"
ЗДОИ	Закон за достъп до обществена информация
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
ИТ	Информационни технологии
ОДУ/ OGD	отворени данни за управлението
ОИИСРЕАУ	НАРЕДБА за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
Уики/Wiki	Документация във формат на Уикипедия
FOSS	Свободен софтуер и софтуер с отворен код (Free and Open Source Software)

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Цел и предназначение

През последното десетилетие има значима тенденция към по-голяма отвореност и прозрачност на управленските процеси, засягащи обществото. От софтуер с отворен код, през отворено съдържание и отворен достъп (open access), до различни Интернет платформи, засягащи конкретни публични услуги или процеси гражданите постепенно добиват по-широк и по-задълбочен поглед върху работата на институциите. Вземането на решения става по децентрализирано. Процеси и информация, които са били достъпни само за управляващи и експерти, стават достъпни за значително по-широка аудитория чрез гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа.

Наръчникът за привличане на гражданска ангажираност (Crowdsourcing) и на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking) (за администрацията) съдържа информация и препоръки за прилагането на тези два иновативни инструмента:

- в какви случаи могат да се използват;
- в какви случаи биха били най-ефективни;
- в кои сфери публичните институции могат да търсят необходимия ресурс за набавяне на информация, организиране на инициативи или достъп до ИТ експертиза.

В него са включени референции към конкретни примери за прилагане на двата инструмента, както и информация за ресурсни източници.

Във **Въведението** на наръчника са определени основните понятия, изяснени са ролите на публичните институции, които правят възможни привличането на гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа.

Стратегиите за "отворено управление" осигуряват на публичния сектор нови възможности за по-ефективно взаимодействие с гражданите и гражданското общество. Много български публични институции все повече разпознават ползите от прозрачността и откритостта в работата си.

В раздел "**Привличане на гражданска ангажираност**" са представени основните подходи за **привличане на гражданска ангажираност**, които са доказали своята ефективност. Специално внимание е обърнато на условията, благоприятстващи гражданската ангажираност, както и на факторите, които обуславят успеха или неуспеха на конкретни инициативи. Посочени са примери от различни сфери на обществените отношения.

Предоставянето на отворени данни от публичните институции е "горивото", което задвижва инициативи на организации от бизнеса и гражданския сектор за гражданска ИТ подкрепа. Техните идеи и иновативно мислене могат да доведат до създаване на полезни за гражданите приложения, които не са предвидени при решението за събиране на конкретен вид информация. Често отворените данни за управлението се допълват от информация генерирана от гражданите и/или бизнеса за постигане на цялостен подход за решаване на даден проблем.

В раздел **"Привличане на гражданска ИТ подкрепа"** са разгледани разнообразни примери, създадени от гражданския сектор и бизнеса, както и принципите и ресурсите, които ги правят възможни.

Наръчникът завършва с **раздел "Мерки за насърчаване на гражданска ангажираност и на гражданска ИТ подкрепа"**. Разгледани са подходи, които съответстват на системната роля на институциите, специфични мерки за привличане на гражданска ангажираност, както и мерки, които благоприятстват отвореното управление, използването на големи данни и стимулирането на иновативни форми на гражданско участие.

1.2. Определения

Гражданската ангажираност ("crowdsourcing") съчетава две понятия: "crowd" в смисъл на група познати или непознати помежду си хора (без негативни конотации) и "outsourcing" – изнасяне на дейност или задача извън организацията (институцията). С други думи, то представлява *ангажиране на група от (често непознати) хора с подходящи компетенции, комуникиращи с помощта на съвременните технологии за (иновативно) разрешаване на обществено значим или просто интересен за групата проблем, който има стойност за трета страна.*

Основен фактор при посочения подход е наличието на собствени причини и интереси у групата за разрешаване на даден проблем. По този начин тя е склонна да вложи времеви и интелектуален ресурс, частично за собствена сметка и да

направи разрешаването на проблема по-ефективно за трета страна, например за държавна институция.

Определението "гражданска" поставя акцент върху специфични дейности с обществена значимост при разглеждането на "crowdsourcing" в наръчника. По сходен начин можем да говорим за "бизнес ангажираност", когато проблемът, който се решава е в полза на частна компания или бизнес процес, или за "творческа ангажираност", когато проблемът засяга свободното време и хобитата на използващите резултата от дадена инициатива.

"Civic hacking" се приема за интуитивно ясно понятие, част от технологичния жаргон, навлязъл в обществената дискусия подобно на "life hacking", "body hacking" и др. "Hacking" е дума-омоним. Значението ѝ във фразата "civic hacking" е *намиране на бързо, творческо, иновативно, импровизирано решение на даден проблем.*

Терминът е свързан с понятието гражданска иновация ("civic innovation"): Нова идея, технология или методология, която предизвиква и подобрява съществуващи процеси, системи и установени практики, като по този начин подобрява живота на гражданите или функционирането на обществото.

В посочения контекст "civic hacking" е **практическа, водена от гражданите дейност, чийто резултат е гражданска иновация.** Дейността много често (но не винаги) има значим ИТ аспект, което води до термина **"гражданска ИТ подкрепа"**.

Взаимодействието на публична институция с проект за гражданска ИТ подкрепа е аналогично на взаимодействието с проект в частния сектор, който има обществена значимост. Публичните институции нямат пряка роля в изпълнението на подобни проекти, освен ако не са страна във форма на "публично-частно партньорство", но те могат да бъдат заинтересована страна в тези граждански проекти (напр. да участват в определянето на изисквания към резултати от такива проекти). Институциите само наблюдават резултатите от проекта и след това могат да ги използват при формулиране на политики и реализиране на мерки за тяхното прилагане.

"Хакатон" (на английски: hackathon) – технологично състезание/събитие с различна продължителност (обикновено няколко дни), в което голям брой хора се срещат, за да се включат съвместно в разработване на софтуерни проекти.

"Уебинар" (на английски: webinar) – семинарна форма, която се осъществява чрез интернет.

1.3. Роли на публичните институции при инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа

1.3.1. Системната роля на публичните институции

В тези нови отношения държавната администрация трябва да бъде **фактор, улесняващ реализирането** на инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа в съвременната обществена среда. В този смисъл тя трябва да има проактивна позиция при:

- осигуряване на обществен диалог с гражданите и заинтересованите страни чрез иновативни обществени консултации;
- насърчаване на технологичната комуникация между институциите и обществото;
- реализиране на специализирана експертиза от обществото, с каквато администрацията не разполага.
- създаване на среда за отворено управление;
- мотивиране на граждански инициативи с обществен принос;
- стимулиране на добрите практики и полезните налични граждански продукти;
- осигуряване на максимална откритост и прозрачност чрез реализирането на съвместните инициативи.

1.3.2. Роли в инициативи за привличане на гражданска ангажираност (Crowdsourcing)

Основен въпрос при планиране и осъществяване на проекти за привличане на гражданска ангажираност е **чия е инициативата**, т.е. кой определя конкретния проблем, задава задачите, които трябва да бъдат изпълнени и определя критериите за успешното им завършване.

Основните характеристики на инициатива за използване на гражданска ангажираност обявена от **публична институция**, са аналогични с характеристиките на стандартен проект в публичния сектор. Инструментът е подходящ за привличане на ИТ експертиза от гражданския сектор и бизнеса като цяло (неадресирана подкрепа), въз основа на предварително идентифициран потенциал, капацитет и мотивация. Той може да се използва, както за предстоящи, така и за текущи ИТ проекти, като публичните институции могат да споделят наличната инфраструктура или налични решения.

Основен фокус при реализацията на такава инициатива, обаче се поставя върху не толкова стриктно определената роля на администрацията като възложител, а върху съвместната дейност, при която институциите осигуряват средата, а заинтересовани граждани, граждански организации или бизнесът доброволно участват в изпълнението на съответните задачи.

Таблица: Разлики между стандартен проект в публичния сектор и инициатива с привличане на гражданска ангажираност

Вид на проекта	Роли и задължения на администрацията	Роли и задължения на заинтересованите (crowd)
Стандартен проект в публичния сектор	<p>Възложител</p> <ul style="list-style-type: none"> • изготвя техническо задание; • управлява проекта; • наблюдава, приема и оценява резултатите. 	<p>Изпълнител</p> <ul style="list-style-type: none"> • изпълнява задачи по задание; • комуникира с възложителя; • предава резултатите на възложителя.
Инициатива с привличане на гражданска ангажираност	<p>Възложител и/или изпълнител</p> <ul style="list-style-type: none"> • поставя ясни задачи; • определя критерии за изпълнение; • избира или предоставя среда за изпълнение; • мотивира участниците. 	<p>Граждани/Външни експерти</p> <ul style="list-style-type: none"> • доброволно изпълняват задачи; • избират среда за комуникация помежду си и с Възложител.

Когато проект за гражданска ангажираност **не се инициира** от държавна институция, той може да бъде стартиран от бизнес или нестопанска организация, от отделни граждани или неформална група.

Типичните роли в инициатива с привличане на гражданска ангажираност са:

- "Възложител" – държавна институция, която инициира проект с привличане на гражданска ангажираност;
- "Изпълнител/и" или "Външни експерти" – определена или широко отворена група от заинтересовани страни/лица (crowd), която участва в инициативата със своите компетенции, квалификация, опит, интереси и др. За разлика от стандартен проект за възлагане, не се извършва предварителна селекция на изпълнителя/външните експерти;

За реализиране на инициативата/проекта се използват предимно дигитални средства за комуникация. Изпълнението на задачите е дистанционно, лесно и интуитивно за изпълнителите. Използват се интернет платформи, мобилни приложения, социални мрежи, системи за контрол на версиите и др. по преценка на групата или съгласно създадената среда.

1.3.3. Роли в инициативи за привличане на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)

Спецификата на проектите за гражданска ИТ подкрепа е, че те възникват по инициатива на гражданския сектор и/или бизнеса. Инициативата включва формиране на екип за реализиране на проекта, който го управлява и взема решения за най-подходящите подходи за изпълнение на дейностите, които могат да включват и елементи на гражданска ангажираност. Съществуват и примери за успешни инициативи, реализирани изцяло от един човек.

Основната роля на публичните институции в инициативи за привличане на гражданска ИТ подкрепа е на **бенефициер** на резултатите от проекта. Инструментът е подходящ за привличане на ИТ експертиза от конкретни, предварително идентифицирани граждани, граждански организации или бизнеси (конкретно адресирано искане за подкрепа), въз основа на техния опит и вече реализирани от тях инициативи. Той може да се използва както за предстоящи, така и за текущи ИТ проекти, като публичните институции могат да споделят наличната инфраструктура или налични решения.

В зависимост от спецификата на проекта се открояват няколко възможни етапа на взаимодействие на държавната администрация с организацията или гражданите, участващи в инициативата:

- "Съгласуване на дизайна" с публичната институция-бенефициер в началото на проекта. Уточняват се функционални и технически изисквания и ограничения, използваните данни, генерираната

информация, създадените решения и др. Етапът е препоръчителен.

- "Тестване на прототип" от публичната институция-бенефициер с цел настройване на работни процеси, услуги или продукти в своята работа. Етапът е препоръчителен.
- "Оценка на готовото решение / резултатите от проекта" от публичната институция-бенефициер с цел вземане на решение за използване, за промени или за отхвърляне. **Етапът е задължителен.**

В рамките на проекти за гражданска ИТ подкрепа организациите и гражданите, които ги реализират, често използват гражданска ангажираност по своя преценка.



1.4. Ползи за администрацията от привличане на гражданска експертиза

Опитът показва, че гражданската ангажираност и гражданската ИТ подкрепа са ефективни форми за **привличане на допълнителни ресурси, включително нови технологични решения, достъп до нови знания и др.**, за изпълнение на обществените политики и подобряване на публичните услуги.

Най-важният момент в процеса по привличане на гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа е идентифициране на организации и отделни граждани, които са инициатори, участвали или промотирали граждански иновации. Най-добрите начини за това са:

- изграждане на база от данни / списък с добри практики за гражданска ИТ подкрепа, ключовите участници в тях (активните иноватори) и класифицирането им по област на въздействие;
- следене на специализирани, професионални социални мрежи (например LinkedIn) или други места за споделяне на граждански иновации;
- обмен на подобна информация с други административни структури, особено ако се използва ролята на главен отговорник за данни;
- участие в мрежи за използване на отворени данни за управлението с представители на публичния и частния сектор, академичните среди и техни организации или колективни органи.

Вторият важен момент при установяване на практиките за привличане на гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа е създаването на съответната организационна култура и изграждане на капацитет в публичния сектор.

Регламентирането и насърчаването на използването на тези два инструмента в публичния сектор е ключово за развитието на администрация от ново поколение. За целта основополагащи инструменти са:

- регламентиране на използването на съвместни практики между администрацията и гражданското общество в нормативните актове и вътрешните документи;
- споделянето на добри практики в администрацията;
- провеждане на повече обучения за дигитална администрация.

Третият важен момент е открояването на лидерството в процеса на развитие на администрация от ново поколение. *Администрацията на Министерския съвет, Държавна агенция "Електронно управление" и Институтът по публична администрация* са естествените лидери за прилагането на инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа и останалите администрации следва да изискват от тях да поемат тази си роля.

2. ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА АНГАЖИРАНОСТ (CROWDSOURCING)

2.1. Приложение на гражданската ангажираност (Crowdsourcing) и гражданската ИТ подкрепа (Civic hacking)

Инициативите за привличане на гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа (които не се ограничават само до публичния сектор и общественото управление) обикновено намират приложение в няколко основни направления. В своя статия от 2017 г. д-р Хелън Лиу¹ представя резултати от изследване на приложението на двата инструмента в публичния сектор. Установени са три основни направления, в които тези инструменти се прилагат:

Оптимизиране на организацията и вътрешните процеси – (18.50%), гражданската ангажираност и гражданската ИТ подкрепа се използват вместо или в допълнение на типичните функции на дадена организация

Приложението на инструментите в организационната област е основно в научно-изследователска и развойна дейност, маркетинг, преводи, оценка на продукти.

Проектите "Галактически зоопарк" и "Peer-to-Patent", разгледани в **раздел "Основни форми за гражданска ангажираност (Crowdsourcing)"**, са примери за експертна дейност, в рамките на

¹ Изследовател в Университета в Хонконг (The University of Hong Kong)

инициативи за гражданска ангажираност.

В този контекст гражданите могат да участват в **"генериране на информация"**, например за качество на публични услуги, както и в **"предлагане на решения на обществено значими проблеми"** – вид иновационна дейност в полза на публичния сектор.

Подобряване на съществуващи или създаване на нови услуги/продукти – (61.85%), гражданската ангажираност и гражданската ИТ подкрепа като интерактивни онлайн дейности, резултат от които са услуги или действия, водещи например до набиране или агрегиране на информация, която е част от съществуващ или нов продукт или услуга

В този случай са ясни инициаторите, целите, процесът, възнаграждението/мотивацията за всеки от участващите. Управлението е максимално отворено и прозрачно.

В тези случаи, в публичния сектор се прилагат принципите на икономическата теория за съвместно производство, като се институционализира гражданската ангажираност, а гражданите се включват като партньори на администрацията. Тази им роля не накърнява основното им качество на "клиенти" при предоставянето на публични услуги.

В този контекст гражданите могат да участват в **"съвместно предоставяне на публични услуги"**.

Платформата "Гражданите" и мобилното приложение на НАП, разгледани в **раздел "Основни форми за гражданска ангажираност (Crowdsourcing)"**, са примери за публични услуги, които не биха работили ефективно без активното участие на гражданите.

NB! Изследванията показват, че продукти и услуги, които включват гражданско участие, могат да увеличат разпознаваемостта на марка, удовлетвореността и предаността на клиентите.

Системни трансформации – (19.65%), гражданската ангажираност и гражданската ИТ подкрепя допринасят за адаптиране към обществени, икономически или технологични промени и други съвременни предизвикателства

Развитието на информационните технологии води до нови модели на поведение в обществото и нови очаквания към управляващите, които могат да бъдат обобщени като различни аспекти на "електронното правителство".

Теориите за управление на информацията и системи изследват социалното взаимодействие между технологиите и използващите ги в конкретна област, за да оценят тяхната ефективност. Анализират се начините на взаимодействие, използваните ресурси, комуникацията между участниците и обусловените

от технологичната архитектура предимства и ограничения.

Координиращата роля на технологиите за crowdsourcing инициативите обуславят процеса на изграждане на културни или социални общности или "екосистеми".

В този контекст гражданите могат да участват във **"формулирането на политики"**.

Исландският конституционен проект, разгледан в **раздел "Основни форми за гражданска ангажираност (Crowdsourcing)"**, е пример за цялостен, системен подход при формулирането на политики.

2.2. Условия, благоприятстващи гражданска ангажираност (Crowdsourcing)

Трите основни направления на приложение на гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа покриват многообразие от практики: от практики с фокус върху конкретни организационни аспекти до такива, които са насочени към комплексни системи. В последните години инициативите за гражданска ангажираност и ИТ подкрепа се основават на цялостен, системен подход. Тази тенденция за използване на двата инструмента представлява трансформация, включваща промени в стратегията, лидерството и въвличането на нови заинтересовани страни.

Независимо от направлението, три основни фактора доминират ефективното участие и принос при инициативи за гражданска ангажираност:

- **съответствие** на инициативите за гражданска ангажираност с мисията на организацията и оптималните условия за реализация;
- **мотивация на участниците** в инициативите за гражданска ангажираност;
- **оценка на резултатите** от инициативите за гражданска ангажираност.

Изброените фактори определят шест условия, които благоприятстват привличането на гражданската ангажираност:

- **приложимост** – инструментът гражданска ангажираност следва да бъде приложим за определения конкретен обществен проблем;
- **капацитет** – инициативите за гражданска ангажираност трябва да отчитат капацитета на потенциалните участници;
- **стимули** – планирането на инициативите за гражданска ангажираност трябва да предвижда подходящи форми за стимулиране на участниците, включително награди, възнаграждения, достъп до ресурси и др.
- **мотивация** – инициативите за гражданска ангажираност трябва да осигуряват атрактивни

възможности за учене и придобиване на нови знания и умения;

- **самооценка** – използването на вътрешно оценяване (peer review) на резултати е подходящ механизъм за обективно оценяване на приноса на участниците;
- **признаване** – публичното признаване на приноса изгражда професионалната репутация на участниците и разширява базата за бъдещи инициативи за гражданска ангажираност.

Практическите подходи за създаване на благоприятни условия за привличането на гражданската ангажираност е представено чрез скорошния пример за привличането на гражданската ангажираност в Швейцария за тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване, като са посочени конкретните измерения за всяко от определените условия.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

В началото на 2019 г. Швейцария предизвика ИТ специалистите да пробият системата ѝ за електронно гласуване от ново поколение, като обяви награди в общ размер от 150 000 швейцарски франка.

Подобни подходи са широко използвани и от други публични администрации, например на Естония, както и от много частни фирми за разработка на софтуер.

2.2.1. Приложимост на инструмента за гражданска ангажираност

Единодушно е мнението, че успешната инициатива за гражданска ангажираност започва с ясно определен проблем от дадена публична институция и целите, които си е поставила. Първото условие за успех при прилагането на инструмента е мотивацията от страна на публичната администрация. Тя трябва да е убедена, че гражданската ангажираност е по-добър избор за постигане на целите от вътрешно изпълнение или стандартно външно възлагане; да идентифицира частите от публични услуги, за които може да се намери решение чрез гражданска ангажираност и видовете гражданска ангажираност, които са достъпни за различни функции и задачи.

Според американските учени Афуа и Тучи² през 2012 г. привличането на гражданска ангажираност е по-ефективен и по-ефикасен подход за изпълнение на конкретни задачи, в сравнение с традиционните подходи за изпълнение от служителите на организацията или чрез външно възлагане, когато са изпълнени следните критерии:

- проблемът лесно може да бъде разбит на по-малки задачи, които да бъдат изпълнени от участниците, т.е. възможно е разпределено изпълнение;
- търсената експертиза и знания могат да бъдат намерени извън организацията;

² Изследователи в Университета на Мичиган, САЩ (University of Michigan) и Федералното политехническо училище в Лозана, Швейцария (École Polytechnique Fédérale de Lausanne)

- потенциалните участници в инициатива за гражданска ангажираност са силно мотивирани да решат проблема; и
- решението се основава на опита на потребителите и може да бъде оценено от самите потребители.

Първото условие е **ключово** и за решаване на това кои части на дадена публична услуга или процес могат да бъдат адресирани чрез гражданска ангажираност.

Като пример могат да бъдат разгледани телефоните или мобилните приложения за обратна връзка с териториалните администрации за докладване на проблеми в градската среда: дупки на пътя, графити, опасни предмети и др. Гражданите могат да докладват подобни проблеми с минимално усилие при наличие на телефонна линия или мобилно приложение, от тях не се изискват специализирани знания, те имат силна мотивация за подобряване на средата и могат да оценят резултатите от интервенциите.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Осъществяването на пробив в новата система за електронно гласуване на Швейцария представлява отделна задача, множество граждани имат ИТ компетенции и са мотивирани от обществената значимост на проблема (повече от 2 000 от цял свят вече са приели предизвикателството) и всеки предложен подход може да бъде проверен от други участници.

2.2.2. Отчитане на капацитета на участниците

Важен аспект при прилагането на инструмента на гражданска ангажираност е планирането на процеса така, че **подходящи задачи да бъдат разпределени на подходящи участници**. Това е основен фактор, от който зависи качеството на постигнатите резултатите.

Резултатите от инициативи за гражданска ангажираност, най-общо могат да бъдат класифицирани в две категории:

- резултати от изпълнение на конкретни дейности, които са част от създаване на информация и съвместно предоставяне на услуги;
- резултати от иновативни дейности, които са част от предлагане на решения на проблеми и формулиране на политики.

При **изпълнение на конкретни дейности** опитът от проведени инициативи за гражданска ангажираност показва, че когато участници без специализирани знания (средностатистически участници) изпълняват технически задачи със **специфични инструкции и подробно описание на дейността**, техните резултати са на нивото на резултатите на експерти. Подобни оценки са направени в различни сфери:

- в *астрономията* при класификация на нови галактики;
- в *медицината* при превод на информация, засягаща обществено здраве;

→ в *други научни области* при въвеждане на научни данни за обществени научни организации.

Възможно е в началото на подобна дейност експертите да се справят по-добре, но за кратък период от време участниците без специализирани знания се доближават и достигат желаното качество на резултатите.

Важно е инструкциите към участниците да им помогнат да изберат задачите, с които биха се справили най-добре. С други думи, разбирането за спецификата на данните трябва да информира съставянето на инструкциите, за да позволи подходящо разпределение на задачите сред участниците.

Опитът от проведени инициативи за гражданска ангажираност показва смесени резултати при генерирането на иновативни идеи. От една страна изследванията показват, че повече на брой участници водят до по-висока вероятност от създаване на нови идеи, въпреки че броят им не гарантира тяхното качество. От друга страна е по-трудно резултатите от иновативни проекти да бъдат оценени, тъй като понякога е проблемно да се установи дали даден подход е новаторски. Това води до необходимост от повече усилия за оценка на резултатите от публичните институции – инициатори на инициативите.

В допълнение различни изследователи, например американските учени Майчрзак и Малхотра³ през 2013 г. отбелязват, че гражданската ангажираност ограничава иновацията, защото

³ Изследователи съответно в Бизнес училището Маршъл към Университета на Южна Калифорния (Marshall School of Business, University of Southern California) и Университета на Северна Каролина в Чапъл Хил (The University of North Carolina at Chapel Hill)

еволюцията на идеи изисква време, а участниците ѝ отделят малко време и внимание. Груповата творческа работа изисква предварително познанство на съавторите, докато участниците в инициативи за гражданска ангажираност често не се познават. Тези аргументи показват **ограниченията на инструмента за постигане на иновативни резултати**. Анализ на американската платформа за предлагане на решения на обществено значими проблеми [challenge.gov](https://www.challenge.gov) показва, че повечето проекти се насочени към информационни и обучителни кампании, които целят да повишат разбирането как да се подобри предоставянето на дадена услуга, а не самата услуга. Има агенции, като например НАСА, които търсят решения на комплексни проблеми и изискват елитни участници с експертни знания.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Участниците трябва да предприемат иновативни действия за да постигнат пробив в сигурността при теста като се изисква висока компетентност и има ясни критерии за оценка. Престижът при успех гарантира наличието на високо мотивирани участници.

2.2.3. Стимули за привличане на гражданска ангажираност

Литературата, посветена на гражданската ангажираност, често разглежда награди за победители и възнаграждения за участие. Опитът от реализирани инициативи показва, че паричните награди могат да повишат участието по две причини. Първата е, че участниците третираат инициативите за гражданска ангажираност като работа и очакват възнаграждение за усилията си. Втората причина е, че значим брой награди могат да привлекат вниманието на гражданите и да ги подбудят да участват.

Паричните възнаграждения могат да повишат участието, тъй като за много участници проектите за гражданска ангажираност са форма на работна заетост. Изследване на платформата "Mechanical Turk", през 2011 г. показва, че 50% от участниците прекарват повече от 8 часа на ден на платформата и заплащането е една от най-важните причини за това. Различните задачи на платформата имат различно заплащане – от \$0.01 до над \$50.00. Платформата привлича работници със специфични умения, например умения за четене на спецификация на продукти на различни езици. Тя създава пазарна система за възнаграждения на участници в "групова ангажираност" (crowdsourcing).

В публичния сектор наградите и възнагражденията за участие също се използват като механизъм за създаване на иновативни решения. През 2009 г. директорът на Офиса за управление и бюджет на САЩ (U.S. Office of Management and Budget) издава *Директива за отворено управление* (Open

Government Directive), която постановява увеличено използване на награди и отворени предизвикателства за насърчаване на отворено управление и иновации в публичния сектор.

Администрациите могат да експериментират с различни видове награди и механизми за компенсация, за да определят доколко паричното възнаграждение е фактор за успех в инициативи за гражданска ангажираност. Например през 2013 г. общинските власти в гр. Манор, Тексас, САЩ създават платформа за насърчаване на участието на граждани в решаването на местни проблеми. Участниците в успешни инициативи получават "възнаграждение" – точки / виртуална валута – с което в последствие могат да закупват стоки или да получат намаление в местни магазини и ресторанти.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Швейцария предоставя значими финансови награди в зависимост от сериозността на откритите проблеми – 50 000 швейцарски франка при успешно манипулиране на бюлетините без извършителя да бъде засечен, 10 000 швейцарски франка за нарушаването на тайната на вота и 5 000 швейцарски франка за унищожаване на електронна урна.

2.2.4. Гражданската ангажираност следва да повишава знанията и уменията на участниците

Паричните награди са фактор за мотивация на участниците в инициативи за гражданска ангажираност, но имат своите ограничения, тъй като могат да подтиснат вътрешни причини, мотивиращи участници с положителна настройка към инструмента. За увеличаване на качеството на приноса на участниците и качеството на генерираните идеи са необходими различни подходи.

Множество изследвания показват колко е важно да се повишават уменията и капацитета на участниците чрез проектиране на разнообразни проблеми, които те могат да решават. Така се осигурява възможност за повишаване на качеството на приноса и устойчивостта на инициативите. Има различни възможности за удовлетворяване на това условие:

- Подобрено проектиране на задачите в посока повишена самостоятелност и изискване на разнообразни умения;
- Насърчаване на многократното участие, което да води до усещане за самоусъвършенстване, чрез отделяне на време и усилия за проекта;
- Задачите следва да предизвикват участниците по начин, който им помага да усетят своите подобрени умения или компетентности при многократно участие;

- Участниците често прекратяват връзката си с проект, ако усещат, че не извличат полза от него;
- Смысленост на инициативата и очакването за справедливо отразяване на приноса на участниците.

В допълнение, тъй като инициативите за гражданска ангажираност се осъществяват по отворен и прозрачен начин, те могат да измерят обективно промяната в уменията на участник в определен вид задачи и да послужат като препоръка при последващо кандидатстване за работа. Това стимулира високо качество в работата на участниците. Практиката е особено привлекателна за участници–студенти или хора в началото на кариерата си в избрана област.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Мотивиращ фактор е придобиване и демонстриране на умения за работа с най-новите ИТ технологии за сигурност, които са сред най-търсените в бранша.

2.2.5. Вътрешно (между участниците) оценяване на резултатите

Създаването на справедлива система за избор и оценка на предложенията и резултатите, получени в рамките на инициатива за гражданска ангажираност, може да донесе значими ползи за държавната администрация, управляващи подобни проекти. Използването на вътрешно оценяване (peer review) на получените резултати е подходящ механизъм, тъй като е ясно, справедливо и прозрачно, освен това повишава легитимността на приноса на участниците и качеството на крайния резултат. Следва да се има предвид, че несправедлив и/или непрозрачен процес на оценка може да откаже гражданите от последващо участие.

Има няколко популярни подхода за вътрешна оценка. Най-често използвана е рейтингова система, състояща се от гласуване по скала и даване на свободни коментари. По този начин например участници в платформи за предлагане на идеи не само споделят своите, но и гласуват за най-добрите.

По-комплексна рейтингова система може да включва и резултати от изпълнени задачи, оценки или табла на удовлетвореност, ранкиране и др. Потенциален недостатък е възможността за "измама", или колективно по-високо класиране на определена идея/решение в резултат на специфични интереси у под-група участници. Необходимо е да бъде създаден и използван механизъм за определяне и премахване на несправедлив вот или за определяне на ясни правила за вътрешно гласуване, които да не го допускат.

Друг подход е използването на платформа за съвместна работа (създаване и редакция на съдържание), например Wiki среда, която да насърчава конструктивно сътрудничество. Подобна среда насърчава постигането на консенсус между участниците, тъй като всеки редактиращ трябва да прочете и разбере аргументите, които не съвпадат с неговите, преди да промени дадено съдържание.

Децентрализация на контрола върху информацията: ако бъде предоставен на гражданите, могат да се разрушат бариерите, дължащи се на асиметричността на ролите на участниците и администрацията.

Създаването на общност от участници в инициатива за гражданска ангажираност е много важно, тъй като гражданите се включват активно само ако усещат принадлежност към инициативата чрез смислен собствен принос. Признаването на участник за ценен и допринасящ за напредъка е ефективен инструмент за повишаване на качеството на резултатите.

Подходите за съвместна работа могат да страдат от прекалено много информация и проблеми с контрола на качеството. От системна гледна точка се приема, че ефективните инициатива за гражданска ангажираност трябва да съчетават елементи на съревнование и сътрудничество, или да бъдат участие чрез конструктивно съревнование в среда, насърчаваща сътрудничеството и общностния подход.

Държавната администрация често е ограничена от правила и процедури и е възможно да не могат да реагират толкова бързо, колкото очакват участниците в съвременния контекст на социални медии. В допълнение, големият обем принос

или идеи, генерирани от участниците, изискват значими време и усилия от служителите в администрацията. Ограниченията, наложени им от средата, мотивират участниците да избират и оценяват своите предложения.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Мотивиращ фактор е престижът в общността, който участниците биха придобили при осъществяване на успешен пробив в сигурността.

2.2.6. Признаване на приноса

Добре проектираната система за интегриране на репутация в инициативите за гражданска ангажираност свързва дейности и резултати на конкретен участник с елементите на вътрешна оценка (рейтинги, оценки и др.) и ги показва по ясен и прозрачен начин. Такава система е определяща за успеха на инициативите и може да прецизира резултатите, да разкрие предпочитанията на участниците, да подобри справедливостта на системата за възнаграждаване на участниците.

Стандартни начини за показване на информация за репутация са статистики, обобщаващи активността на участниците, табла на лидерите и ранглисти, оценки на нивото на участие. Ключ към ефективна система за репутация е балансът между насърчаването на "групане на престиж" в общността и предотвратяването на "твърде много съревнование", която да подтиква участниците към "измама".

NB!: В публичния сектор често има ограничения, свързани с установяването на легитимна репутационна система, дължаща се на изисквания за защита на личните данни и информация.

Пример

Швейцария: Тестване на нова система за електронно дистанционно гласуване

Институцията, управляваща инициативата, е създала инфраструктура за извършване на тестовете, определила е ясни правила за оценка на резултатите с добро документиране и възможност за повтарянето им.

Казус: Успехът на свободния софтуер и софтуера с отворен код

Свободният софтуер и софтуерът с отворен код (Free and Open Source Software, FOSS) е един от най-често даваните примери за успешни инициативи за "групова ангажираност" (crowdsourcing).

Операционната система Linux, системата за разработване на софтуер и контрол на версиите GIT, системите за управление на Интернет съдържание WordPress и Drupal, проектите, поддържани от софтуерната фондация Apache, са само малка част от успешните и устойчиви FOSS инициативи. Платформата за разпределено разработване на софтуер и управление на софтуерни проекти

GitHub.com е достигнала близо **30 милиона публични (FOSS) проекти** за 10 години. Самата платформа не е crowdsourcing проект, а частна облачна услуга и през 2018 г. е закупена от Microsoft.

Свободният софтуер и софтуерът с отворен код често са развивани с помощта на crowdsourcing и изпълняват повечето предпоставки за успех при използване на инструмента:

- Crowdsourcing е подходящ инструмент за промени и развитие на FOSS чрез изпълнение на малки, специфични задачи от голяма и силно мотивирана група участници.
- Капацитетът на участниците съответства на нуждите за развитие на FOSS – повечето участници са професионални програмисти, академични изследователи в сферата на софтуерните технологии или граждани, придобили умения чрез участие в множество софтуерни разработки.
- Създадени са възможности за учене и придобиване на умения, като много участници в процеса по създаване и развитие на FOSS намират работа в частния или академичния сектори и обратно, софтуерни експерти от посочените сектори работят по FOSS проекти.
- Вътрешното оценяване на резултатите е много добре развито. Легитимирана е оценката на резултатите чрез интегриране на репутация в проектите за FOSS. Например, брой варианти ("forks") или изтеглени софтуерни проекти в [GitHub](#), както и брой положителни оценки на предложено решение на проблем във форума [StackOverflow](#) са важни показатели при наемане на работа в ИТ сектора.

Всички посочени предпоставки имат обща системна причина, която към момента няма аналог при проектите за гражданска ангажираност. Относително рано в своето съществуване създаването, развитието и използването на FOSS е идентифицирано като алтернативен икономически модел за софтуерния сектор, особено що се отнася до софтуер, засягащ базова ИТ и софтуерна инфраструктура.

Това води до ангажирането и подкрепата на множество водещи софтуерни компании за FOSS, като Google, IBM, Microsoft, RedHat, Canonical и много други.

Изводи

- В контекста на публичния сектор частите от публични услуги, които могат да бъдат организирани чрез създаване на свободен софтуер или софтуер с отворен код, са подходящи за инициативи за гражданска ангажираност при условие, че водещата администрация може да убеди потенциалните участници в устойчивостта на инициативата и ползата ѝ за тях, и обществото като цяло.
- Много от проектите за гражданска ИТ подкрепа (civic hacking) се реализират поне частично чрез гражданска ангажираност (crowdsourcing) и използват и/или създават FOSS.

Пример от България:

Съгласно чл. 7в, ал. 18 от *Закона за електронното управление*, председателят на ДАЕУ "реализира и поддържа публично национално хранилище и система за контрол на версиите на изходния програмен код и техническата документация на информационните системи в администрациите".

До изграждането на публично национално хранилище се използва хранилището, което се намира на [GitHub.com/governmentbg](https://github.com/governmentbg) – § 9 от преходните и заключителни разпоредби на *Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги* (към *Закона за електронното управление*). До момента в него е публикуван изходният код на *24 софтуерни системи* на държавната администрация.

2.3. Принципи на гражданска ангажираност (Crowdsourcing)

В раздела са описани десет принципа за използване на инструмента *гражданска ангажираност*. Първите седем от тях съответстват на принципите за използване на инструмента *гражданска ИТ подкрепа*.

2.3.1. Интегриран подход

Гражданската ангажираност е само един аспект от непрекъснат процес на взаимодействие на гражданите с публичните власти. Методът е начин за взаимодействие между публичния и гражданския сектор за достигане до решения, идеи, продукти и др., които имат ясна стойност и за двете страни.

2.3.2. Значимост

Гражданската ангажираност трябва да засяга теми и проблеми, които имат значение за широк сегмент от обществото на национално или местно равнище. Проектите за гражданска ангажираност трябва да имат потенциала да въвлекат като изпълнители групи от хора (crowd) с подходящи компетенции, умения и квалификации, предлагайки им в замяна достъп до ресурси – информационни, отворени данни, възможности за обучение и др., които да мотивират групата.

2.3.3. Капацитет за гражданска ангажираност

Участниците в проекти за гражданска ангажираност трябва да демонстрират капацитет и компетентност по съответната тема или проблем. Те трябва да разбират тяхното значение, да притежават подходящи умения и нагласа за сътрудничество и взаимодействие с публичния сектор.

Държавната администрация, като субект от другата страна на инициативата следва да разбира, че основната предпоставка, която прави възможно осъществяването на гражданска ангажираност, е наличието на качествени отворени данни и че следва да осигурява такива данни в области с висок обществен интерес. Това включва:

- ангажиране на политическото ниво с процеса на осигуряване на отворени данни – пряк ангажимент за осигуряване на непрекъснат свободен достъп до такива данни.
- подкрепа, насърчаване и приобщаване на заинтересованите страни към процеса на осигуряване на отворени данни – системни усилия за развитие на способностите за навременно публикуване на отворени данни, включително когато е подходящо, предварително съгласуване на приоритетни области, формати, благоприятстващи повторно използване и др.

Пример от България: Отворените данни

Съгласно чл. 15б, ал. 1 от Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ)

"Всяка организация от общественения сектор ежегодно планира поэтапното публикуване в интернет в отворен формат на информационните масиви и ресурси, които поддържа, достъпът до които е свободен."

"Министерският съвет ежегодно по предложение на председателя на Държавна агенция "Електронно управление" приема списък с набори от данни, които да бъдат публикувани в отворен формат в Интернет." – чл. 15б, ал. 3 от ЗДОИ.

Създаден е **Национален портал за отворени данни**,

<https://data.egov.bg/>, който съдържа основните документи, задаващи рамката на предоставяне на отворени данни,

<https://data.egov.bg/document:>

- Закон за достъп до обществена информация;
- Наредба за стандартните условия за повторно използване на информация от общественения сектор и за нейното публикуване в отворен формат;
- Годишни решения на Министерски съвет за приемане на Списък с набори от данни по приоритетни области, които да се публикуват в отворен формат на Портала за отворени от 2016 г.;
- Речник за хармонизиране на описанията на наборите от данни, DCAT-AP, прилаган от Европейският портал за данни.

2.3.4. Етична рамка

Иновации и проекти за гражданска ангажираност по инициатива на администрациите трябва да отговарят на оповестен кодекс от етични правила, включително:

- използване на подходящо съдържание, ненарушаване на права на трети лица и др.
- правила за избягване на конфликт на интереси – например регистър за прозрачност на заинтересованите страни, участващи в проекти за гражданска ангажираност.
- правомерно обработване и защита на личните данни – всички лични данни по смисъла на правилата за защита на личните данни, предоставени в процеса на предоставяне на ИТ подкрепа, трябва да бъдат третирани в съответствие с нормативните изисквания.

2.3.5. Анализ на проект за гражданска ангажираност

При завършване на проект за гражданска ангажираност инициращата администрация трябва да извърши обективен и безпристрастен анализ на очакваните и постигнатите резултати и индикатори.

Анализът следва правилата за проект в публичния сектор и включва описание на профила на участниците и степен на участие на заинтересованите страни; анализ на количествените индикатори за изпълнение на проекта; качествена оценка на

изпълнението. Резултатите от анализа трябва да бъдат докладвани на компетентен орган, който е отговорен за вземане на съответни управленски решения в областите, обхванати от проекта.

2.3.6. Обратна връзка

Осигуряването на навременна обратна връзка за участниците в проект за гражданска ангажираност гради доверие в разглеждания инструмент. От решаващо значение за ефективно взаимодействие между гражданския и публичния сектор е участниците в проект за гражданска ангажираност да знаят как и до каква степен техният принос е отразен в текущото развитие на проекта.

2.3.7. Преглед и оценка

След приключването на проект за гражданска ангажираност е необходимо инициращата администрация да извърши преглед и оценка на резултатите. Прегледът трябва да направи преценка дали проектът може да допринесе за разработване и прилагане на политики, включително дали използваните методи са били подходящи. Прегледът е неразделна част от процеса на гражданска ангажираност.

2.3.8. Яснота на проблема

Предметът на проект за гражданска ангажираност трябва да бъде ясно определен и представен на разбираем за заинтересованите страни език. Той трябва да бъде подкрепен с предварително подготвен пакет документи, който съобразно

естеството на поставените задачи следва да съдържа ясно представяне на контекста и крайните резултати, желани от администрацията. Качеството на документите определя качеството на приноса на заинтересованите страни ("crowd") за постигане на желаните резултати. Документите трябва да адресират няколко основни аспекта:

- нуждите на администрацията и очакваните резултати;
- подкрепата, която администрацията може да окаже – информационни, финансови, организационни и други ресурси;
- потенциалните ползи за групата (заинтересовани страни, crowd), която би участвала в реализирала проекта.

2.3.9. Планиране

Процесът на осъществяване на проект за гражданска ангажираност трябва да бъде внимателно планиран и съгласуван. Планирането следва да включва:

- **определяне на цели и очаквани резултати** – целите на проект за гражданска ангажираност трябва да бъдат конкретни и разбираеми за заинтересованите страни; определянето на очакваните резултати включва посочване на критериите и индикаторите, чрез които ще бъде определен напредък.
- **картографиране на заинтересованите страни** – идентифицирането на заинтересованите страни

включва пълния набор от хора, бизнес и граждански организации, засегнати от въпросите, обект на гражданската ангажираност, както и представителните организации на заинтересованите страни.

- определяне на **времева рамка** за реализиране на проекта за гражданска ангажираност – графикът трябва да отразява динамиката на процеса за решаване на проблема, предвидените събития и предоставянето на обратна връзка на заинтересованите страни.
- осигуряване на необходимите **ресурси** за реализиране на проекта за гражданска ангажираност – ефективността зависи от осигуряването на достатъчни информационни, финансови, човешки и технически ресурси.

2.3.10. Прозрачност при реализиране на проекти за гражданска ангажираност

Реализирането на проект за гражданска ангажираност трябва да бъде прозрачно във всички негови аспекти:

- **обявяване и разпространение на информация** – обявяването на началото на проект за гражданска ангажираност трябва да бъде ясно определено; разпространението на съответните документи, информация за целите и графика за провеждане трябва да бъде направено с обявяването на началото на проекта.

- **активиране и стимулиране на включването на заинтересованите страни** – идентифицираните заинтересовани страни трябва да бъдат насърчавани да участват, като се акцентира върху потенциалните ползи за групата ("crowd"), които да я мотивират да участва – нови информационни ресурси, отворени данни и др.
- **модериране и текущ преглед на процеса** – използване на съвременни информационни технологии, социални мрежи и др. интерактивни инструменти по начини, които генерират доверие и култура на ангажираност; колкото по-открит е процесът, толкова по-приемлив ще е резултатът за повечето от участниците; текущият преглед на процеса включва периодична оценка на участието и осигурява възможност за предприемане на коригиращи мерки.
- **информиране за приноса** – участници трябва своевременно да получат информация за развитието на проекта, подходите, които са одобрени, разглеждат се или са отхвърлени.
- **документиране на процеса** – добре организираната информация за развитието на проект за гражданска ангажираност осигурява възможност за нейното бързо и ефективно обработване и анализиране на получените мнения.

2.4. Основни форми за гражданска ангажираност (Crowdsourcing)

2.4.1. Генериране на информация

Публичните администрации биха могли да привлекат гражданите за създаване на информация и подобряване на обществени услуги чрез гражданска ангажираност. Този вид гражданска ангажираност често е част и от проекти, засягащи останалите видове гражданска ангажираност.

Примери

"Галактически зоопарк"

От 2012 г. гражданското научно сдружение "Галактически зоопарк" (Citizen Science Alliance's Galaxy Zoo) в сътрудничество с НАСА (NASA) привлича граждани да класифицират галактики. Мотивация за заинтересованите страни е участието в реален научен проект. Всяка класифицирана галактика представлява отделна задача.

"Граждански архивар"

През 2015 г. *Офисът за научна и технологична политика на САЩ* (U.S. Office of Science and Technology Policy) инструктира федералните агенции да използват "гражданска наука" за постигане на цели и удовлетворяване на нужди, свързани пряко с мисията на съответните агенции. В резултат *Администрацията на националните архиви* (National Archives Records Administration) е предприела инициатива "Граждански архивар", в която участниците въвеждат текстовете на сканирани архивните документи и ги публикуват в Интернет с възможност за пълно търсене.

Всеки документ представлява отделна задача. Не се изискват специализирани знания, интересът на участниците по различни теми е мотивиращ фактор и всички потребители могат да оценят резултатите чрез търсене в транскрибираните документи.

2.4.2. Съвместно участие в предоставянето на публични услуги

Публичните администрации могат да привлекат граждани в предоставяне на публични услуги в съответната сфера на компетентност. Често съвместно предоставяните публични услуги повишават качеството на базови услуги, предлагани от администрациите, намаляват времето за реакция и повишават удовлетвореността на гражданите.

Пример

Проектът "Peer To Patent"

Проектът "Peer To Patent" е инициатива, целяща да помогне на патентните офиси да подобрят качеството на патентите, като събира публични мнения и оценки на патенти в структуриран и конструктивен формат. Пилотно прилагане е извършено през 2009 г. в патентния офис на САЩ. Впоследствие са включени патентните офиси на Австралия, Япония, Република Корея и Великобритания. Мотивация за заинтересованите страни е възможността да научат за иновации в област, от която се интересуват, и възможност за учене и творчески подход към проблеми като цяло.

Мобилни приложения за трафик и навигация, или за проблеми в заобикалящата среда, които разчитат на данни за инциденти, задръствания и друга информация от потребителите/гражданите в реално време. Едно от популярните приложения е Wase.

Примери от България

Платформа "Гражданите"

Платформа "Гражданите", <https://grajdanite.bg/>, позволява да се подават сигнали за проблеми само с няколко клика, които се насочват директно към съответен служител за решаване в съответната администрация (община, областна дирекция на МВР и др.).

Мобилно приложение на НАП

Мобилното приложение на НАП, достъпно за гражданите в двете най-популярни платформи, е разработено по договор с частна фирма. Използването му е форма на гражданска ангажираност, тъй като дава възможност за проверка на автентичността на касов бон чрез сканиране и проверка на QR код.

Мотивация за заинтересованите страни е възможността с минимални усилия да подобрят своята среда за живеене, както и да повишат безопасността и удобството за всички.

Посочените приложения се основават на гражданска ангажираност за част от своите функции. Първото приложение е пример и за гражданска ИТ подкрепа.

2.4.3. Предлагане на решения на обществено значими проблеми

Публични институции могат да привлекат граждани в процеса на генериране на идеи и възможни решения по важни за обществото проблеми. Този вид гражданска ангажираност обикновено изисква по-специализирани умения от участниците, тъй като задачите са по-сложни и експертно насочени.

Примери

Challenge.gov

Challenge.gov е платформа за гражданска ангажираност на правителството на САЩ, създадена през 2010 г., която позволява на федералните агенции да получават идеи от гражданите по важни за обществото проблеми в различни области.

Мотивацията за гражданите е под формата на федерални конкурси за парични награди, наречени "предизвикателства". Всеки конкурс съдържа подробна информация за целите, очакваните резултати, сроковете и т.н.

Конкурсът с парична награда, отворен за всички граждани (и в този смисъл пример за crowdsourcing) като форма за решаване на важни обществени проблеми, има дълга история. Например проблемът за Географската дължина и корабната навигация е довел до конкурси през XVI-XVIII век в Испания, Нидерландия и Великобритания.

Хакатони

Хакатони, организирани от публични администрации в различни области и засягащи различни проблеми, като правило са многодневни съревнования за създаване на приложения или друг софтуер за решаване на конкретни проблеми чрез използване на отворени данни.

Мотивация за участващите разработчици е възможността за монетизация на създаваните приложения при условие, че достигнат до широка аудитория.

Резултат от успешен хакатон е единната платформа за подаване на сигнали до публични институции в България, signali.bg, която позволява достигане до 161 звена. Развитието и внедряването на платформата са подкрепени и от частна софтуерна компания чрез осигуряване на стаж за разработващите.

2.4.4. Създаване на политики

Публични администрации могат да привлекат граждани в процеса на създаване на правни норми и политики. Взаимодействието чрез съвременните средства за комуникация и социално взаимодействие засяга основните етапи в процеса.

- **информиране** – чрез публичните интернет портали на администрациите.
- **консултиране** – Порталите за интернет консултации представляват една от най-активно използваните форми на гражданска ангажираност. Основна тяхна слабост към момента е предоставяната обратна връзка по конкретни предложения на граждани, което може да доведе до загуба на мотивация.
- **диалог** чрез социални мрежи и други интерактивни инструменти.

- **активно включване** чрез инструментите за съвместна работа, например Wiki, които позволяват граждани и представители на публични администрации съвместно да изработват варианти на документи.

Примери

<http://www.regulations.gov>

Федералният портал за електронно създаване на правни норми в САЩ, <http://www.regulations.gov>, предоставя структурирана информация за промените в нормативните актове и позволява коментари по конкретни правни текстове, както и по промените в цялост.

Портали с подобна функционалност съществуват в множество страни в света.

Исландски конституционен проект 2010-2013 г.

Исландският конституционен проект 2010-2013 г., реализиран частично чрез гражданска ангажираност. Проектът е многоетапен и включва:

- Национален форум от 950 граждани, случайно избрани на демографски принцип, които идентифицират основните ценности на новата конституция;
- 25 членна консултативна конституционна асамблея, избрана от съвкупност от 522 души, която не включва политици, за да подготви работна версия на проекта за конституция въз основа на идентифицираните ценности.

- Използване на социалните мрежи, имейл и обикновена поща за получаване на коментари от всички граждани по 12 последователни работни версии на конституцията – получени са около 3 600 коментара, обобщени в около 360 предложения.
- Максимална публичност на процеса чрез излъчване "на живо" в Интернет на Националния форум, отворени и филмирани сесии на конституционната асамблея.

Резултатът е предложение за конституция, одобрено от 2/3 от гражданите на национален референдум през 2012 г. Проектът не получава парламентарна подкрепа.

Пример от България

Порталът за обществени консултации – <http://strategy.bg/>, е портал за официални консултации, включително при промени на нормативни актове, за отворени дискусии и за инициативата "Партньорство за открито управление".

3. ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА (CIVIC HACKING)

3.1. Същност на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)

Гражданска ИТ подкрепа оказват участници в гражданското общество, т.е. хора с изразена позиция и налични компетентности по обществено значими въпроси. Те могат да упражняват множество различни професии и/или да притежават умения в различни сфери: *програмисти, софтуерни инженери, дизайнери, статистици и други обработващи данни, организационни работници в гражданския сектор, предприемачи, служители в администрацията и всеки друг, склонен да посвети време на решаване на въпроси от обществена значимост.*

Хората биха могли да осигурят гражданска ИТ подкрепа в рамките на работата си в:

- неправителствени организации;
- частни или държавни компании;
- академични институции;
- в свободното си време.

Форматът на възможната гражданска ИТ подкрепа е напълно свободен и изцяло зависим от идентифицираните от предоставящите гражданска ИТ подкрепа нужди и техните компетенции и потенциал за намиране на решение.

Представителите на администрациите и публичния сектор като цяло биха могли да насочат предоставянето на гражданска ИТ подкрепа към определени области на политиката или конкретни проблеми чрез:

- ясно формулиране на необходимостта от гражданска ИТ подкрепа по конкретни проблеми;
- осигуряване на ресурси за ефективна гражданска ИТ подкрепа;
- ясно формулиране на желаните или приемливи резултати при предоставяне на гражданска ИТ подкрепа.

3.2. Приложимост на инструмента за гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking) в публичния сектор

Прилагането на инструмента за гражданска ИТ подкрепа от страна на публична институция може да бъде подход за решаване на конкретен, ясно определен проблем, свързан с нейната дейност. Това включва и определяне на целта или очакваните резултати от получената подкрепа. Условие за успех при прилагането на инструмента е доброто познаване на възможностите и тенденциите за предоставяне на гражданска ИТ подкрепа.

За да бъде привлечена гражданска ИТ подкрепа е подходящо, текущо да бъдат наблюдавани актуалните инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа, като се следи за:

- областите, в които се реализират такива инициативи, както и конкретните проблеми, които решават;
- възможностите за адаптиране и/или припознаване на инициативи, които могат да отговорят на конкретни нужди на публичните институции;
- качеството на резултатите и устойчивостта им.

Привличането на гражданска ИТ подкрепа е по-ефективен и по-ефикасен подход за изпълнение на конкретни задачи, в сравнение с традиционните подходи за изпълнение от служителите на организацията или чрез външно възлагане, когато са изпълнени следните критерии:

- търсената експертиза и знания могат да бъдат намерени извън организацията;
- проблемът може да бъде решен изцяло или в голяма степен чрез вече съществуващо решение, което е резултат от гражданска ИТ подкрепа;
- потенциалните участници в инициатива за гражданска ИТ подкрепа са силно мотивирани да решат проблема или да направят необходимите промени в съществуващо решение, за да отговорят на нуждите на публичната институция;
- търсената подкрепа не създава конфликт на интереси – търговски, организационни и др.

По подобие на *гражданската* ИТ подкрепа може да бъде търсена и *бизнес* ИТ подкрепа, включително за безвъзмездно използване на готови решения.

Пример от България: Създаване и използването на софтуер с отворен код

ДАЕУ е разработила и въвела Процедура за удостоверяване на съответствието на технически и функционални задания за провеждане на обществени поръчки за разработка, надграждане или внедряване на информационни системи или електронни услуги, която включва:

- изискване създавания софтуер да бъде с отворен код и лицензиран с един от приложимите лицензи (EUPL, GPL и др.);
- насърчаване на повторно използване на библиотеки и модули;
- използване на хранилището и системата за контрол на версиите, поддържани от ДАЕУ при разработка на информационни системи или електронни услуги.

Обществените поръчки не са пример за гражданска ИТ подкрепа или гражданска ангажираност, но съответното прилагане на изискванията на ДАЕУ може да увеличи капацитета на гражданското общество да предоставя гражданска ИТ подкрепа.

3.3. Принципи на гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)

В раздела са описани **седем принципа** за използване на инструмента *гражданска ИТ подкрепа*. Тези принципи са аналогични на първите седем от принципите за използване на инструмента *гражданска ангажираност*.

3.3.1. Интегриран подход

Гражданската ИТ подкрепа е само част от процеса на участие на гражданите във вземането на решения, който е постоянен. Методът е индиректен начин за установяване на теми и проблеми с висок обществен интерес, оценка и заимстване/използване на конкретни решения, създадени от участници в гражданското общество, от органите, отговорни за вземането на съответните управленски решения.

3.3.2. Значимост

Гражданската ИТ подкрепа трябва да засяга теми и проблеми, които имат значение за широк сегмент от обществото на национално или местно равнище. Оценяваните от администрацията иновации, създадени от участници в гражданското общество, следва да са ефективни и смислени. Оценката трябва да се провежда на етап, когато разглежданите подходи, проекти и инициативи за гражданска ИТ подкрепа могат реално да повлияят на процеса на вземане на решения.

3.3.3. Капацитет за осигуряване на гражданска ИТ подкрепа

Участниците от гражданското общество, които осигуряват гражданска ИТ подкрепа, трябва да демонстрират капацитет и компетентност по съответната тема или проблем. Като правило, те са индивидуално мотивирани и разбират значението на съответния проблем. Необходимо е и да притежават подходящи умения и отношение за сътрудничество и за взаимодействие с публичния сектор.

Публичните институции следва да разбират, че основната предпоставка, която прави възможно осъществяването на значими инициативи за гражданска ИТ подкрепа, е наличието на качествени отворени данни и осигуряването на такива данни в области с висок обществен интерес. Това включва:

- ангажиране на политическото ниво с процеса на осигуряване на отворени данни – пряк ангажимент за осигуряване на непрекъснат свободен достъп до такива данни.
- подкрепа, насърчаване и приобщаване на заинтересованите страни към процеса на осигуряване на отворени данни – системни усилия за развитие на способностите за навременно публикуване на отворени данни, включително когато е подходящо предварително съгласуване на приоритетни области, формати, благоприятстващи повторно използване и др.

Пример от България: Портал за отворени данни

За 2019 г. Министерския съвет определи списък с 60 нови набори от данни по приоритетни области, които да се публикуват в отворен формат на Портала за отворени данни.

В началото на март 2019 г., общият брой на поддържаните набори от данни в Портала за отворени данни е 8 475.

3.3.4. Етична рамка

Оценяваните от администрациите иновации и проекти за гражданска ИТ подкрепа, създадени от участници в гражданското общество, трябва да отговарят на оповестен кодекс от етични правила, включително:

- неизползване на неподходящо съдържание, ненарушаване на права на трети лица и др.
- правила за избягване на конфликт на интереси – например регистър за прозрачност на заинтересованите страни, предоставящи гражданска ИТ подкрепа.
- правомерно обработване и защита на личните данни – всички лични данни по смисъла на правилата за защита на личните данни, предоставени в процеса, трябва да бъдат третирани в съответствие с нормативните изисквания.

3.3.5. Анализ на инициативи за гражданска ИТ подкрепа

При идентифициране на значима инициатива или проект за предоставяне на гражданска ИТ подкрепа, заинтересованата администрация трябва да извърши обективен и безпристрастен анализ на текущите или окончателни резултати съобразно декларираните обществени цели на инициативата.

Анализът включва описание на профила на участниците, които са се включили в инициативата, както и до каква степен заинтересованите страни са участвали в нея. Необходим е анализ на количествените индикатори за проследяване на развитието и резултатите от инициативата и тяхното съответствие с индикаторите за наблюдение на политиките в избраните области. Процесът завършва с качествена оценка на развитието и резултатите от инициативата и тяхното съответствие с индикаторите за наблюдение на политиките в съответните области.

Резултатите от анализа се докладват на компетентен орган, отговорен за вземане на съответни управленски решения.

3.3.6. Обратна връзка

Осигуряването на обратна връзка за участниците в инициатива или проект за предоставяне на гражданска ИТ подкрепа е важна стъпка. Доверието в този инструмент зависи пряко от предоставянето на адекватна обратна връзка на заинтересованите страни от страна на съответните публични институции.

От решаващо значение за ефективно взаимодействие между гражданския и публичния сектор е участието в инициатива за предоставяне на гражданска ИТ подкрепа да знаят как и до каква степен техният принос може да помогне за формирането и изпълнението на конкретни управленски политики.

3.3.7. Преглед и оценка

След приключването на инициатива за предоставяне на гражданска ИТ подкрепа е необходимо инициращата администрация да извърши преглед и оценка на резултатите, за да се идентифицират силните и слабите страни. Прегледът прави преценка дали инициативата може да допринесе за разработване и прилагане на политики в съответната област, включително дали използваните методи са подходящи за определените цели, както и да формулира изводи и препоръки за развитие на инициативата или за последващи проекти. Прегледът е неразделна част от процеса на гражданска ИТ подкрепа.

3.4. Ресурси за ефективна гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)

Основните технически средства за подпомагане на реализация на гражданската ИТ подкрепа и гражданската ангажираност са:

- Националният портал за отворени данни;
- Инструменти за привеждане на генерираните данни за управление в отворени формати, които улесняват повторно използване;

- Инструменти за валидация на отворени данни спрямо отворени формати, които улесняват повторно използване;
- Инструменти за стандартизирана визуализация на отворени данни, които улесняват оценка на тяхната полезност.

3.5. Практики за гражданска ИТ подкрепа (Civic hacking)

3.5.1. Генериране на информация

Генерирането на информация като правило е за конкретни цели в рамките на даден проект. Самите данни могат да бъдат достъпни и отделно, за да бъдат използвани в други инициативи с некомерсиална или комерсиална цел в зависимост от лиценза/ подхода, който е избран за разпространение.

Често информацията се генерира от граждани без специализирани знания и умения, т.е. те изпълняват ролята на интелигентни "сензори" на базата на ясни и конкретни инструкции.

Пример от България

Система за наблюдение на качеството на въздуха

Системата за наблюдение на качеството на въздуха Airbg.info е проект за покриване на максимално голяма част от територията на населените места в България с измервателни станции. Интернет платформа предоставя възможност да се следят нивата и пиковите на фоновото прахово замърсяване.

Проектът е партньор на немският проект luftdaten.info, който е разработил методологията за измерване и сензорите в партньорство с индустриални организации. Методологията на измерване е обект на активно изследване в научните среди в Германия и Европа с цел съпоставимост с установените и приети с публичния сектор методи за наблюдение на качеството на въздуха.

Всеки участващ с измервателна станция гражданин я закупува, монтира и поддържа по собствена инициатива и на собствени разходи. Целта на проекта от 1 000 станции за България се очаква да бъде надхвърлена скоро, което означава гражданска инвестиция от близо 50 000 лв. без разходите за създаване и опериране на Интернет платформата. Данните са достъпни свободно за използване в други некомерсиални приложения.

Проектът предизвиква голям граждански интерес в България. Оценката на практиката по отношение на използването ѝ от публичния сектор е по-скоро негативна. Акцентират се разликите в методологиите на измерване и несъпоставимост на резултатите.

3.5.2. Съвместно предоставяне на публични услуги

Предлаганите решения чрез инициативи за гражданска ИТ подкрепа поставят акцент върху гледната точка на представителите на гражданското общество и бизнеса и конкретни проблеми, с които те са се сблъскали. Част от решенията са свободни и/или с отворен код, други са частни проекти, достъпни като облачни услуги, които имат свободен или платен достъп в зависимост от обема на потребление.

Примери от България

Платформата "Гражданите", <https://grajdanite.bg>, която бе разглеждана и в примерите за гражданска ангажираност подпомага и насърчава по-учтиво и отговорно гражданско общество, което чрез технология и в партньорство с институции, бизнес и медии решава ефективно социални проблеми. Проектът включва и елементи на гражданска ангажираност.

Подобни цели има и облачната платформа за картографиране LocalData. Тя помага на градове и общности да вземат решения, основани на данни, като събира и изобразява информация с точно географско местоположение в реално време чрез умни телефони и таблети на участващи граждани. Организации в публичния и неправителствения сектори я използват за бързо събиране на качествена и количествена информация и изобразяване на карти без необходимост от експертни познания, както и за да получават обратна връзка чрез Интернет въпросници и форми.

Схеми на метрото в София

Нови схеми на метрото в София са разработени от дизайнери на неправителствената гражданска организация "Спаси София". Те следват най-добрите световни практики. Към момента схемите са въведени в няколко метровака и на множество метростанции.

Използването на практиката от публичния сектор се оценява като успешно.

Градски транспорт в София

Нова обобщена схема на градския транспорт в София е изработена от Стоян Стоянов по собствена инициатива, на базата на публична информация от Центъра за градска мобилност (ЦГМ) и други източници. Впоследствие ЦГМ е осигурил ресурс за ефективна гражданска ИТ подкрепа, като е закупил правата върху картата. След модификации от дизайнери на ЦГМ схемата е поставена на спирки на градския транспорт, а компактната схема ще бъде раздавана на летището и на гостите на града. Схемата остава и свободно достъпна в Интернет.

Използването на практиката от публичния сектор се оценява като успешно.

3.5.3. Предлагане на решения на обществено значими проблеми

Предлаганите решения чрез инициативи за гражданска ИТ подкрепа поставят акцент върху гледната точка на представителите на гражданското общество и бизнеса и конкретни проблеми, с които те са се сблъскали. Част от решенията са свободни и/или с отворен код, други са частни проекти, достъпни като облачни услуги, които имат както свободен така и платен достъп в зависимост от обема на потребление.

Примери

NextRequest

Американската Интернет платформа за управление на искания за достъп до обществена информация NextRequest предлага единна точка за взаимодействие с градски администрации, звена за гражданска безопасност, общини, щатски и държавни агенции, специализирани администрации, университети и много други.

CityGram

Американската Интернет платформа CityGram предоставя абонамент за известия при нови разрешения за строеж на избрана улица или в посочен квартал, предстоящи ремонти, откриване или закриване на нови търговски и други обекти. Тя работи чрез автоматична връзка с платформи за отворени данни в съответното населено място, като ги трансформира в удобни за потребителите известия по избрани от тях шаблони.

GitHub.com

Платформата за разпределено разработване на софтуер и управление на софтуерни проекти [GitHub.com](https://github.com) улеснява открито и прозрачно разработване на ИТ решения, включително свободен софтуер и софтуер с отворен код, отстраняване на проблеми, каталогизиране на изисквания към функционалност и др.

civic.com

Платформата за децентрализирано удостоверяване на самоличност civic.com използва блокчейн технологии и биометрични данни от мобилни устройства и може да бъде използвана за достъп до услуги в публичния сектор, както и други финансови, търговски, здравни, медицински и социални услуги **без необходимост** от име, парола, хардуерен токен или друга идентификация от трета страна (например OpenId от чрез социална мрежа).

Примери от България

Airbg.info

Разгледаната платформа [Airbg.info](https://airbg.info) освен генериране на информация предлага и цялостно решение за наблюдение на качеството на атмосферния въздух в реално време.

Визуализации на националния Портал за отворени данни

Визуализациите, <https://data.egov.bg/vizualizatsii>, са създадени от различни граждани, граждански организации и бизнеса и илюстрират потенциала на данните, качени на портала.

LogSentinel

Неограничен лиценз за комерсиалния продукт LogSentinel е предоставен на ДАЕУ от изпълнителния директор на създалата го компания през 2018 г. Той представлява софтуерно решение за превенция на злоупотребата с лични данни чрез съвременни криптографски технологии, включително блокчейн. Това означава, че решението прави практически невъзможен всеки опит за промяна или изтриване на следа на достъпа до лични данни през централните компоненти на електронното управление и гарантира надеждна защита на данните. Инициативата следва водещи добри практики от Естония, но не представлява гражданска ИТ подкрепа или гражданска ангажираност, а дарение на комерсиален продукт.

3.5.4. Създаване на политики

Взаимодействието чрез съвременните средства за комуникация засяга основните етапи в процеса по участие във формирането на политическите решения.

- **информиране** – чрез портали на инициативи за гражданска ИТ подкрепа, които събират информация от множество източници.
- **консултиране** – чрез специализирани платформи за обсъждане на идеи и предложения.
- **диалог** чрез социални мрежи и други интерактивни инструменти.
- **активно включване** чрез инструментите за съвместна работа, например Wiki, които позволяват заинтересованите страни съвместно да изработват варианти на документи.

Примери

Code for America

Основен източник на добри практики по отношение на гражданската ИТ подкрепа и гражданската ангажираност са САЩ. Водеща организация е **Code for America**, която е формирала над 100 партньорства с различни администрации и правителствени институции от създаването си през 2011 г. Организацията има клонове или асоциирани членове в много американски градове под името "Code for [име на града]".

Your Priorities

Интернет платформата Вашите приоритети (**Your Priorities**) е разработена от Исландската гражданска фондация и позволява на групи хора да разработват и приоритизират идеи, както и заедно да открият кои идеи е най-належащо да бъдат приложени.

LiquidFeedback

Немската Интернет платформата **LiquidFeedback** позволява на потребителите да формулират инициативи, да известят останалите участници за тях и да получат обратна връзка, включително предложения за подобряване. След евентуални промени инициативата се подлага на гласуване и останалите потребители решават дали идеята да бъде реализирана. Платформата е използвана и от политическа партия в Германия за вземане на колективни решения.

Към момента това е един от най-популярните видове инициативи за ИТ подкрепа от посочения вид, като има множество други платформи, виж NESTA.

Пример от България

Блогът на Юруков предоставя информация и анализи, базирани на отворени данни по теми, засягащи важни за обществото въпроси и политики. Той често акцентира върху визуализацията на данните и коректната им интерпретация.

4. МЕРКИ ЗА ПРИВЛИЧАНЕ НА ГРАЖДАНСКА АНГАЖИРАНост И ГРАЖДАНСКА ИТ ПОДКРЕПА

4.1. Системни мерки

- Създаване на Интернет платформа или използване на готово решение за формулиране на основните обществени проблеми и предизвикателства и тяхната аргументация, както и възможност за гражданите да коментират и гласуват по тях.
- Развитие и текущ преглед на порталите за отворени данни във всички сфери с акцент върху наличност във формати, улесняващи повторно използване и машинна обработка, както и автоматизиран достъп до данните през стандартни протоколи за уеб услуги.
- Създаване на ясно изразена система от нематериални стимули за участие в инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа – признаване на демонстрирани умения и компетентности, изграждане на гражданска репутация и насърчаване на използването ѝ при кандидатстване за работа в публичния и частния сектор.
- Поддържане на единен регистър на инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа, проследяващ качеството на резултатите и устойчивостта им, и промотиращ добри практики.

4.2. Мерки, насочени към администрации, използващи гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа

- Обучение за оценка на съвместимост на проекти с инструмента за гражданска ангажираност и за разбиването им на "индивидуални/атомарни" задачи;
- Обучение за използване на средства за групова оценка (peer review) в Интернет и наблюдение на изпълнението и качеството на инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа;
- Обучение за оценка на резултати от инициативи за гражданска ангажираност и гражданска ИТ подкрепа и потенциалната им полза за публичните администрации.

4.3. Отворено управление и големи данни (big data)

Основна предпоставка, която прави възможно осъществяването на гражданска ИТ подкрепа и гражданска ангажираност, е наличието на отворени данни за управлението (ОДУ/OGD "open government data"). Те са достъпни чрез единни национални портали, например Портал за отворени данни на Република България, <https://data.egov.bg/>.

Отворените данни често не са "големи данни", в смисъл на милиони записи. Голяма част от тях са регистри със стотици или хиляди записи. Концепцията за "големи данни" може да бъде обяснена чрез три думи: "Обем, скорост / честота, разнообразие" (3V на английски език – Volume, Velocity, Variety).

Държавните институции рядко генерират огромни обеми еднотипни данни и като правило не го правят с голяма честота, но можем да разглеждаме множество малки/ средни набори от данни в дадена област от политиката като един голям набор от разнообразни свързани данни. Инициативите за гражданска ИТ подкрепа и гражданска ангажираност често генерират собствени (големи) данни, които допълват отворените данни от администрацията. За да могат данните от гражданския и бизнес сектор да се използват за решаване на обществени проблеми и формиране на политики те трябва да работят съвместно с отворените данни от администрацията.

Принципите, на които трябва да отговаря предоставянето на отворени данни, имат множество формулировки. Една от най-кратките е: Достъпност, Точност, Автентичност, Анализируемост (4А в английската версия: "accessible, accurate, analyzable, and authentic").

Принципи, които не са специфично насочени към публичната администрация, са формулирани в дефиницията на Отворено знание на Фондацията за отворено знание (Open Knowledge Foundation). Страните от Г8 са подписали Харта за отворени данни за насърчване на прозрачност, иновации и отчетност. Принципите на Хартата, определят съгласуван набор от амбициозни изисквания, според които публикуваните данни трябва да бъдат:

- отворени по подразбиране;
- навременни и пълни;
- достъпни и използваеми;

- съвместими и интероперабилни;
- насочени към подобряване на управлението и ангажираността на гражданите;
- насочени към приобщаващо развитие и иновации.

Детайлната интерпретация на принципите на Хартата за отворените данни, включва следните аспекти.

Отворени по подразбиране означава:

- данните да бъдат свободно достъпни в Интернет;
- данните да бъдат свободно достъпни за всяко законосъобразно използване, без изискване за регистрация, без информирание на обществения орган, публикувал данните за използване, и без предоставяне на данни за ползващия;
- разпространението на данните да бъде свободно от лицензи или ограничения, свързани с патенти, авторски права, търговски марки, договорни изисквания или други ограничения.

Навременни и пълни включва:

- достъпни първични данни – не агрегирани, не модифицирани, с максимално ниво на детайл (грануларност);
- публикувани навреме – максимално бързо, за да се запази ценността на данните, в много случаи в реално време.

Достъпни и използваеми включва:

- достъпни на постоянен Интернет адрес (URL) за максимално дълъг период (практически безкрайно);
- достъпни автоматично – чрез уеб услуги (REST, SOAP) или други публични протоколи;
- анализируеми, улесняващи повторно използване, допускащи машинна обработка;
- данните да не се публикуват в затворени формати, които да налагат рестрикции върху това кой може да ги използва.

Съвместими и интероперабилни включва:

- данните да са достъпни в "технологично неутрални" формати, които способстват както предвидени, така и непредвидени форми на използване – стандартни протоколи и формати, за предпочитане отворени, със свободен лиценз за ползване;
- координация между административните звена за публикуване на интероперабилни отворени данни, например чрез използване на единни стандарти. Таква данни улесняват създаването на приложения, използващи комбинации от набори от данни.
- безопасни данни, които не включват изпълнимо съдържание – в данните да НЕ се съдържат макроси (MS офис), JavaScript код (PDF) и др.

- удостоверяване на източник и автентичност на данните, чрез електронно подписване или друг начин за удостоверяване на автентичност, дата на промяна и цялостност.

Пример от България: Отворени данни

Националният Портал за отворени данни съдържа основните документи, задаващи рамката на предоставяне на отворени данни, описани в раздел "**Капацитет за гражданска ангажираност**", а също така и техническа и помощна документация:

- Спецификация за работа с приложния програмен интерфейс;
- Ръководства за потребителите, поддържащи данните;
- Технически насоки за отворени данни – <https://data.egov.bg/help>.

Предоставянето на отворени данни **укрепва управлението и доверието в институциите**, тъй като отразява принципите на правовата държава и осигурява прозрачна и отговорна основа за вземане на решения и подобряване на качеството на обществените услуги. Отворените данни **увеличават и ангажираността на гражданите**, тъй като повишават разбирането за работата на институциите и възможността за използване на данните.

Отворените данни стимулират **творчеството и иновациите** и така подпомагат идентифицирането на нови социални и икономически предизвикателства, както и създаване партньорства между правителствата и организациите на гражданското общество и частния сектор за ефективно използване на данните за приобщаващо и устойчиво развитие.

4.4. Стимулиране на иновативни форми за гражданско участие

Иновативните форми за гражданско участие са отражение на иновативните форми за социално взаимодействие, навлезли в обществото благодарение на ИТ технологиите. Цифровата грамотност за използване и създаване на ИТ приложения се повишава сред все по-голяма част от хората и това засяга основна част от живота им (особено при по-младите). Всичко това прави гражданската ангажираност и гражданската ИТ подкрепа естествени форми на гражданско участие за все по-нарастващ дял от населението.

Важна роля на публичния сектор е да стимулира иновативните форми за гражданско участие, като активно мотивира потенциалните участници по начини, насочващи техните усилия в приоритетни за обществото и администрациите посоки.

Всички възможни подходи, включително такива предвиждащи нематериални стимули, са подходящи, в зависимост от спецификата на инициативите. Сред тях са:

- Създаване на възможности за учене/подобряване на умения и компетентности чрез участие;
- Оценяване на натрупан опит и лидерство в иновативните форми за гражданско участие при наемане на работа;
- Създаване на схеми за възнаграждаване на участието, например чрез бонус точки и въвличане на бизнес партньори, които ги възмездяват;

- Създаване/разпознаване на платформи и схеми за репутация или оценка на участието от общността;
- Разпознаване на успешни платформи за генериране на идеи по важни обществени проблеми от гражданите и предоставяне на обратна връзка по тяхната приложимост.
- Оценка на резултатите от инициативи и разпространяване на добрите практики.

Гражданската ангажираност (Crowdsourcing) и гражданската ИТ подкрепа (Civic hacking) са ефективни форми за привличане на допълнителни ресурси за изпълнение на обществените политики и подобряване на публичните услуги.

Регламентирането и насърчаването на използването на двата инструмента в публичния сектор е възможност за ускоряване на модернизацията на администрацията и подобряване на взаимодействието между публичните институции и обществото. Това взаимодействие е динамично и се развива въз основа на опита, който публичната администрация и гражданското общество натрупват в този процес.

ИЗТОЧНИЦИ

Afuah, A., and Tucci. C. "Crowdsourcing as a Solution to Distant Search", *Academy of Management Review*, 37 (3): 355 – 75 (2012), DOI: 10.5465/amr.2010.0146

"The value of crowdsourcing: A public sector guide to harnessing the crowd", Deloitte, (2016),
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/public-sector/us-fed-a-public-sector-guide-to-harnessing-the-crowd.pdf>

Brabham, D. "Using Crowdsourcing In Government", IBM Center for The Business of Government (2013),
https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/using_crowdsourcing_in_government.pdf

Helen K. Liu, "Crowdsourcing Government: Lessons from Multiple Disciplines", *Public Administration Review*, Vol. 77, Iss. 5, pp. 656–667 (2017),
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.12808>

Проблемът за географската дължина,
<https://timeandnavigation.si.edu/navigating-at-sea/longitude-problem>

Majchrzak, A., Malhotra, A. "Towards an Information Systems Perspective and Research Agenda on Crowdsourcing for Innovation", *Journal of Strategic Information Systems* 22 (4): 257 – 68 (2013),
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0963868713000528>

Madaric, M. "Idea Crowdsourcing in Public Sector – Proof-of-Concept Study", International Journal of digital technology & economy, vol. 2, No. 1, (2017), <https://hrcak.srce.hr/file/277221>

NESTA, Crowdsourcing: Collective input to make better decisions, <https://www.nesta.org.uk/feature/digital-social-innovation/crowdsourcing/>

Директива за отворено управление (Open Government Directive), САЩ, <https://obamawhitehouse.archives.gov/open/documents/open-government-directive>

"Open Government Data Report", ОИСР (2018), <http://www.oecd.org/gov/open-government-data-report-9789264305847-en.htm>

Отворено знание, <https://opendefinition.org/od/2.1/en/>

Харта за отворени данни за насърчаване на прозрачност, иновации и отчетност, Великобритания, <https://opendatacharter.net/g8-open-data-charter/>

Tauberer, J. "Open Government Data: The Book", Second Edition (2014), <https://opengovdata.io/2014/civic-hacking/>

ПОРТАЛИ ЗА ОТВОРЕНИ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ

Портал за отворени данни на Република България,

<https://data.egov.bg>

Портал за обществени консултации, България, <http://strategy.bg/>

Европейски портал за отворени данни, ЕС,

<https://www.europeandataportal.eu>

Обществени консултации на Европейската комисия –

https://ec.europa.eu/info/consultations_bg

Портал за отворени данни на Обединеното Кралство

Великобритания и Северна Ирландия – <https://data.gov.uk/>

Портал за отворени данни на Франция – <https://www.data.gouv.fr>

Портал за отворени данни на Германия – <https://www.govdata.de/>

Федерален портал за електронно създаване на правни норми, САЩ,

<http://www.regulations.gov>

Портал за отворени данни на САЩ, <https://www.data.gov>

Портал за отворени данни на Япония, <http://www.data.go.jp/>

Портал за отворени данни на Република Корея,

<https://www.data.go.kr>

Карта с портали за отворени данни в света,

<https://www.opendatasoft.com/a-comprehensive-list-of-all-open-data-portals-around-the-world/>

ПРОЕКТИ И ИНИЦИАТИВИ

Блогът на Юруков, България, <https://yurukov.net/blog/>

Гражданското научно сдружение "Галактически зоопарк", САЩ,
<https://www.zooniverse.org/projects/zookeeper/galaxy-zoo/>

Единната платформа за подаване на сигнали до публични институции в България, <http://signali.bg/>

Инициатива "Граждански архивар" на Администрацията на националните архиви, САЩ, <https://www.archives.gov/citizen-archivist>

Исландски конституционен проект 2010-2013, Исландия,
<https://www.opendemocracy.net/can-europe-make-it/thorvaldur-gylfason/democracy-on-ice-post-mortem-of-icelandic-constitution>

Мобилно приложения за трафик, навигация или проблеми в заобикалящата среда, Wase, <https://www.waze.com/>

Нова обобщена схема на градския транспорт в София, България,
<https://medium.com/@stoianstoianov/транспортна-схема-на-софия-f39a5ac1f615>

Нови схеми на метрото в София, неправителствена гражданска организация "Спаси София", България,
<http://spasiosofia.org/bg/за-новите-схеми-в-метрото.html>

Облачната платформа за картографиране LocalData, САЩ,
<http://localdata.com>

Организация Code for America, САЩ,
<https://www.codeforamerica.org>

Платформа "Гражданите", България, <https://grajdanite.bg>

Платформа за гражданска ангажираност на правителството, САЩ,
<https://challenge.gov>

Платформа за управление на искания за достъп до обществена информация NextRequest, САЩ, <https://www.nextrequest.com>

Платформа CityGram, САЩ, <https://www.citygram.org>

Платформата "Mechanical Turk" на Амазон, САЩ,
<https://www.mturk.com/>

Платформата за разпределено разработване на софтуер и управление на софтуерни проекти GitHub.com, САЩ,
<https://github.com>

Платформата за децентрализирано удостоверяване на самоличност civic.com, САЩ, <https://www.civic.com>

Платформа LiquidFeedback, Германия, <https://liquidfeedback.org>

Проект "Peer To Patent", САЩ, <https://www.peertopatent.org/>

Система за наблюдение на качеството на въздуха, България,
Airbg.info

Система за наблюдение на качеството на въздуха, Германия,
luftdaten.info

Стрес тест на система за електронно гласуване от ново поколение, Швейцария, <https://onlinevote-pit.ch>

Уики платформа, <https://bg.wikipedia.org/wiki/Уики>

Наръчникът е изготвен в изпълнение на проект **"Администрацията и гражданско общество – партньорство в управлението"**, реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, BG05SFOP001-2.001-0002, бенефициент администрацията на Министерския съвет на Република България.
