



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Държавна агенция „Електронно управление“

БЪЛГАРИЯ

Къде сме според изследването

„Бенчмарк за електронно управление

2021“

■ Докладите Бенчмарк за електронно управление се изготвят от Генерална дирекция „Комуникационни мрежи, съдържание и технологии“ към Европейската комисия.

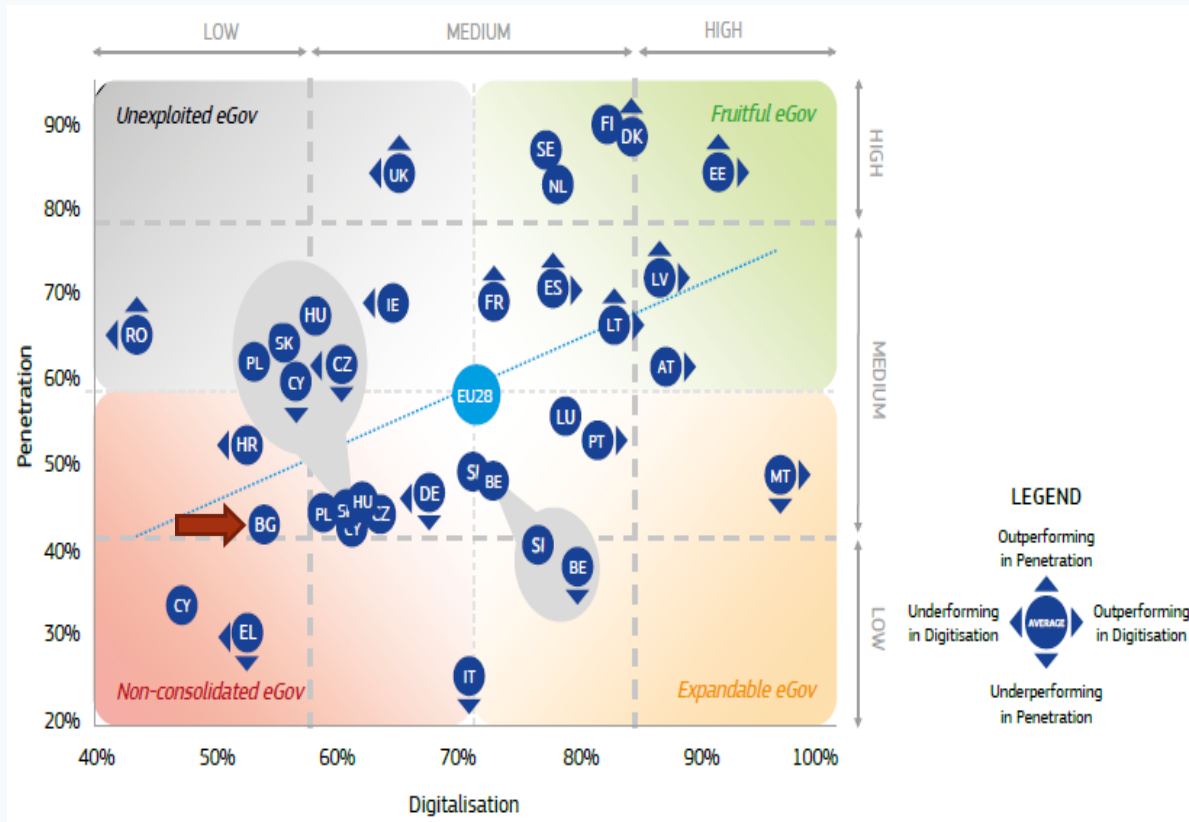
■ Докладите предоставят информация до каква степен и как се прилагат различни технологии: мобилните технологии, решения за лични данни, електронна идентификация и др.; до каква степен и как се развиват специфичните области на управление – сектори по политики; кои фактори влияят върху резултатите на държавите.

■ Проучването обхваща 36 държави - 27-те държави членки на Европейския съюз (ЕС), държавите от Европейската асоциация за свободна търговия (EFTA), Обединеното кралство и страните кандидатки за членство в ЕС.

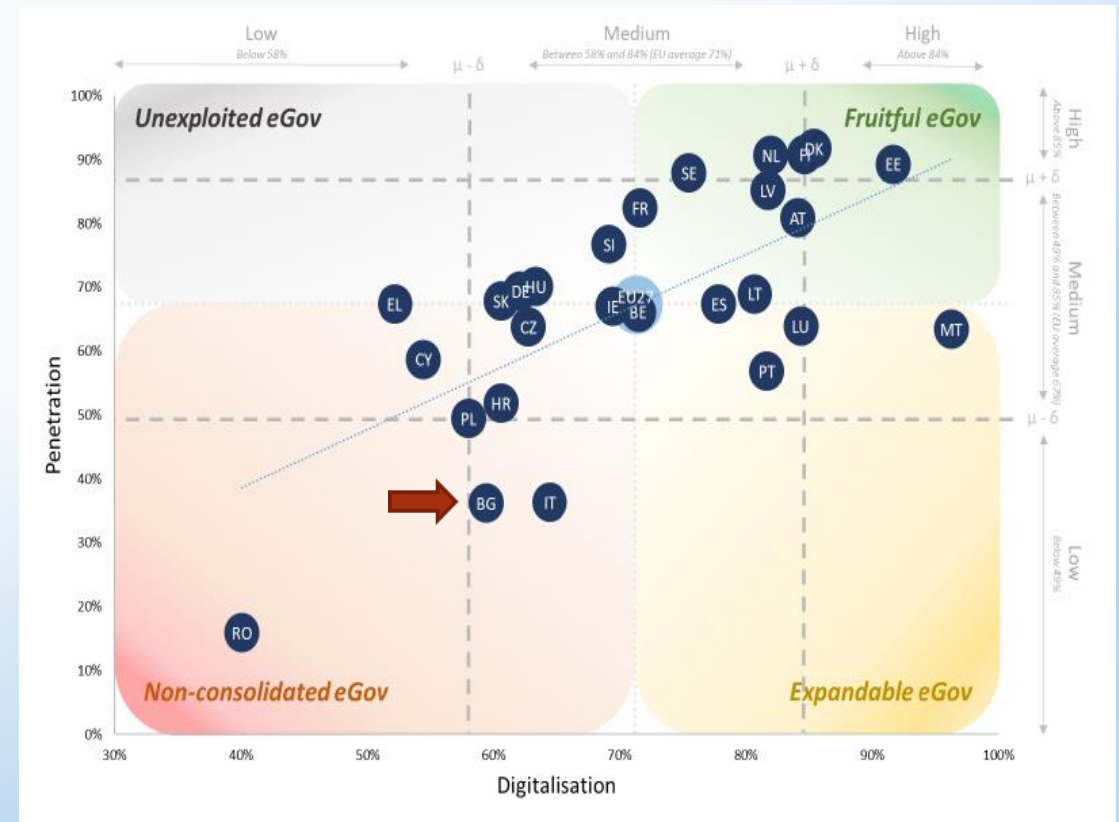
■ Чрез проучването се прави оценка на онлайн обществените услуги по четири показателя, които се състоят от 14 индикатора разбити на 48 въпроса, по които тайни клиенти правят проверка на националните уебсайтове.



Проникване и цифровизация в специфичния контекст на държавите



Състояние на страните през 2020 г.



Състояние на страните през 2021 г.

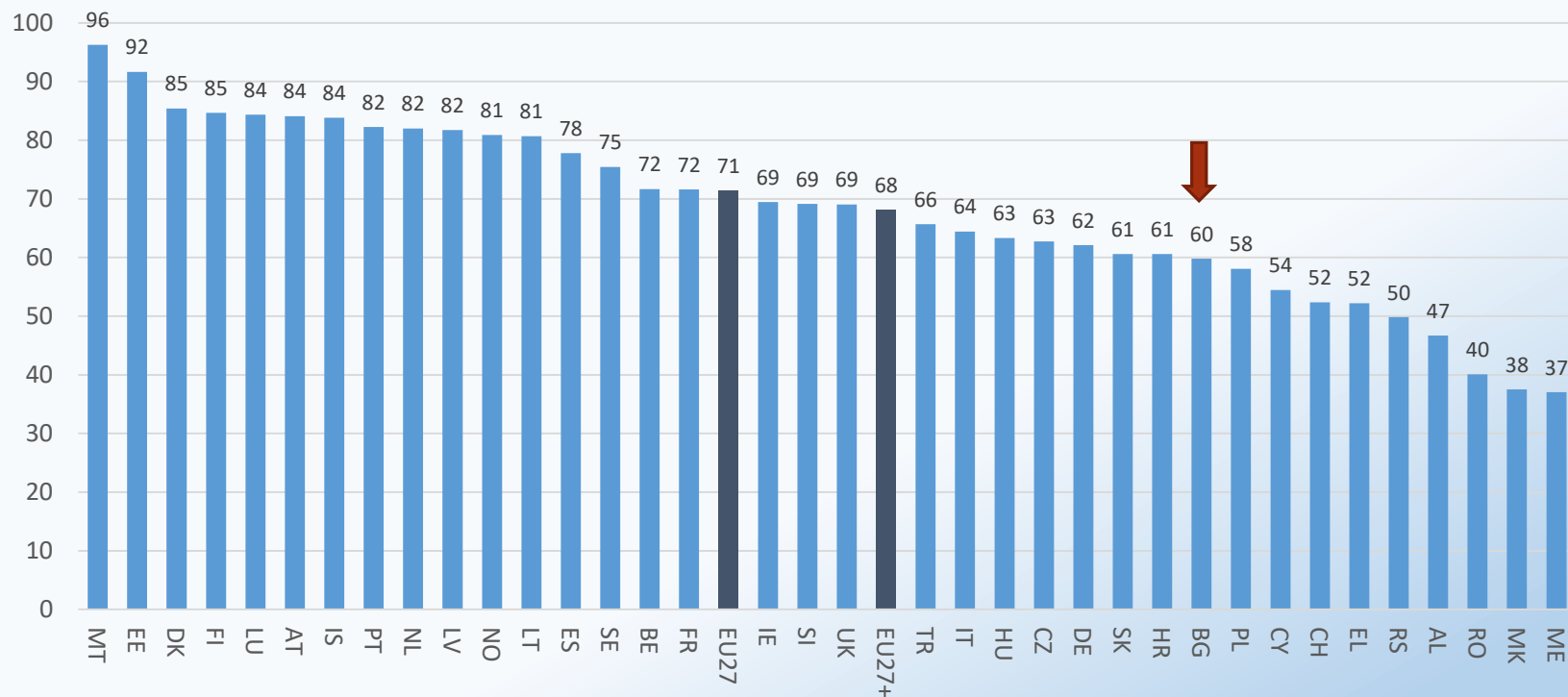


Общо представяне на електронното управление по четири показателя

		EU27+ средно [%; 2019-2020]	
Ориентирано към потребителя	Общо средно	88.1	82 •
	Онлайн наличност	87.2	82 •
	Мобилна достъпност	88.4	76 •
	Помощ за потребители	90.7	84 •
Прозрачност	Общо средно	64.2	53 •
	Предоставяне на услуги	56.9	49 •
	Лични данни	68.3	47 •
	Проектиране на услуги	61.6	50 •
Ключови фактори	Общо средно	61.4	65 •
	е-Идентификация	59.1	51 •
	е-Документи	71.8	60 •
	Автентични източници	61.4	53 •
	Цифрова поща	73.3	100 •
Трансгранични услуги	Общо средно	54.8	37 •
	Онлайн наличност	61.1	47 •
	Помощ за потребители	67.8	46 •
	е-Идентификация	21.6	•
	е-Документи	48.1	17 •



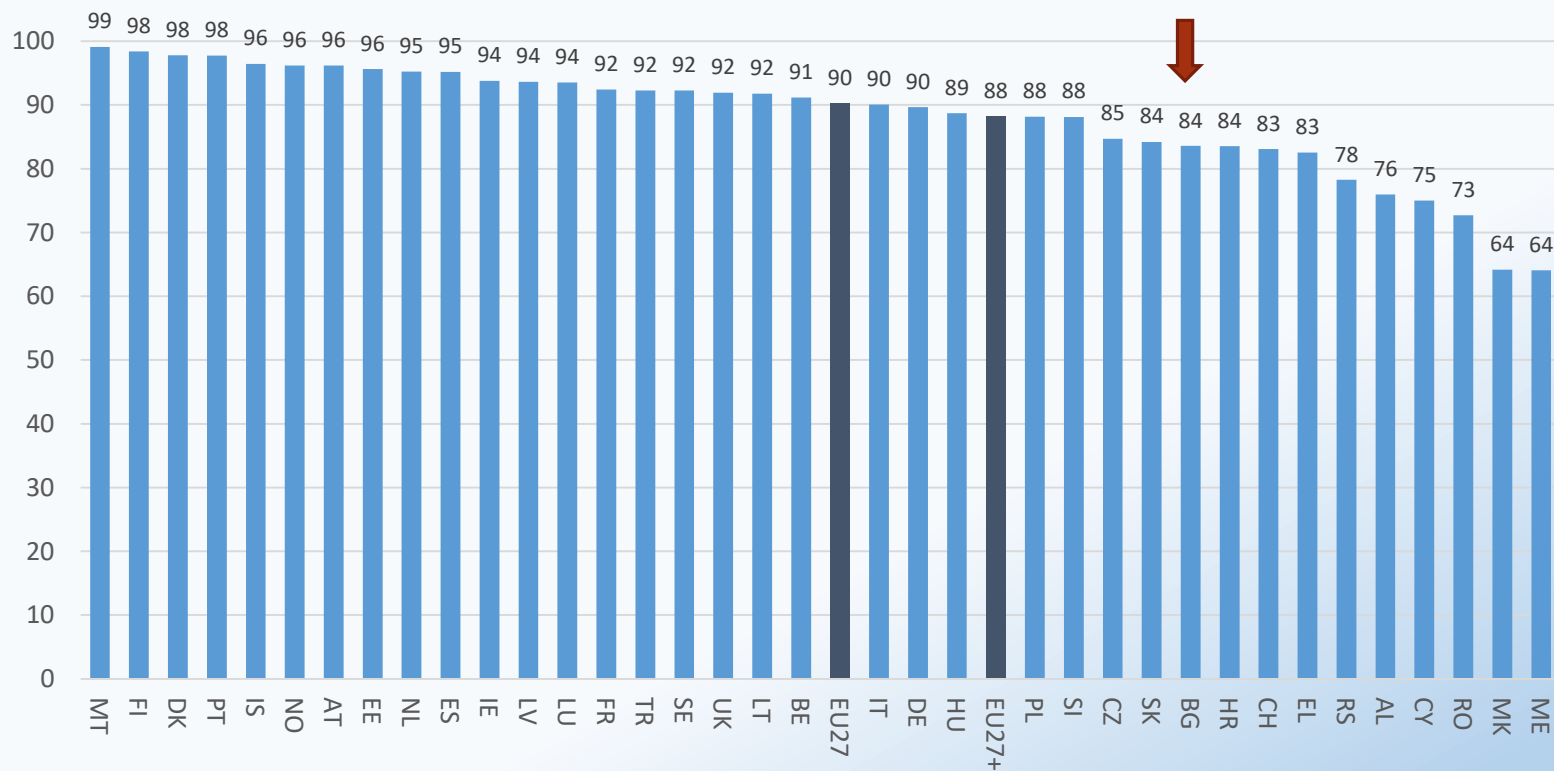
Общо представяне на страните ЕС27+



Осреднения резултат от четирите основни показателя – Правителство ориентирано към потребителя, Прозрачност, Ключови фактори и Трансгранични услуги нарежда България на 27-мо място от 36 държави (ЕС27+) с резултат от 60% като средното за ЕС 27+ е 68%.



Правителство ориентирано към потребителя

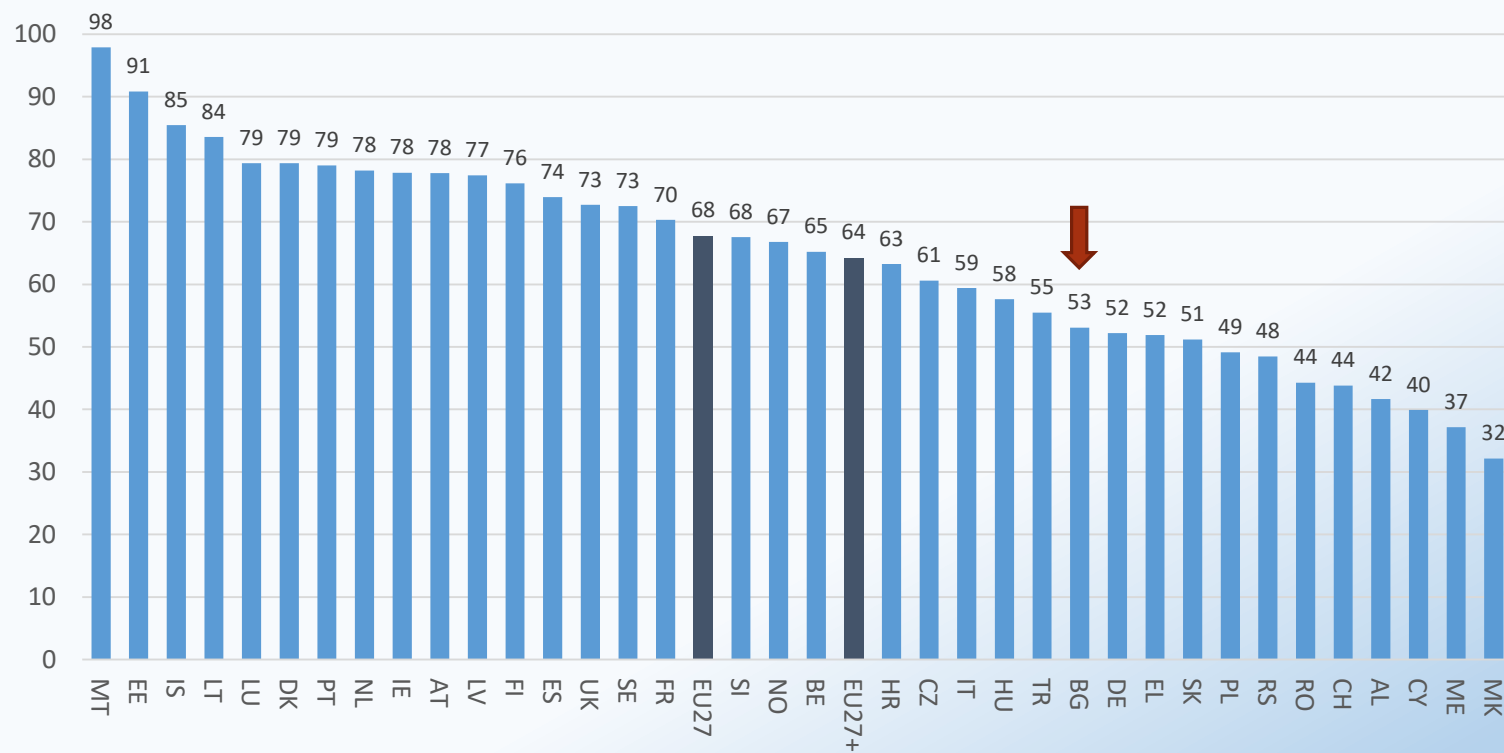


Измерване чрез 3 индикатора:

- Онлайн достъпност – 28-мо място от 36 държави;
- Достъпност през мобилни устройства – 32-ро място от 36 държави;
- Оказване на помощ на потребители – 25-то място от 36 държави.



Прозрачност

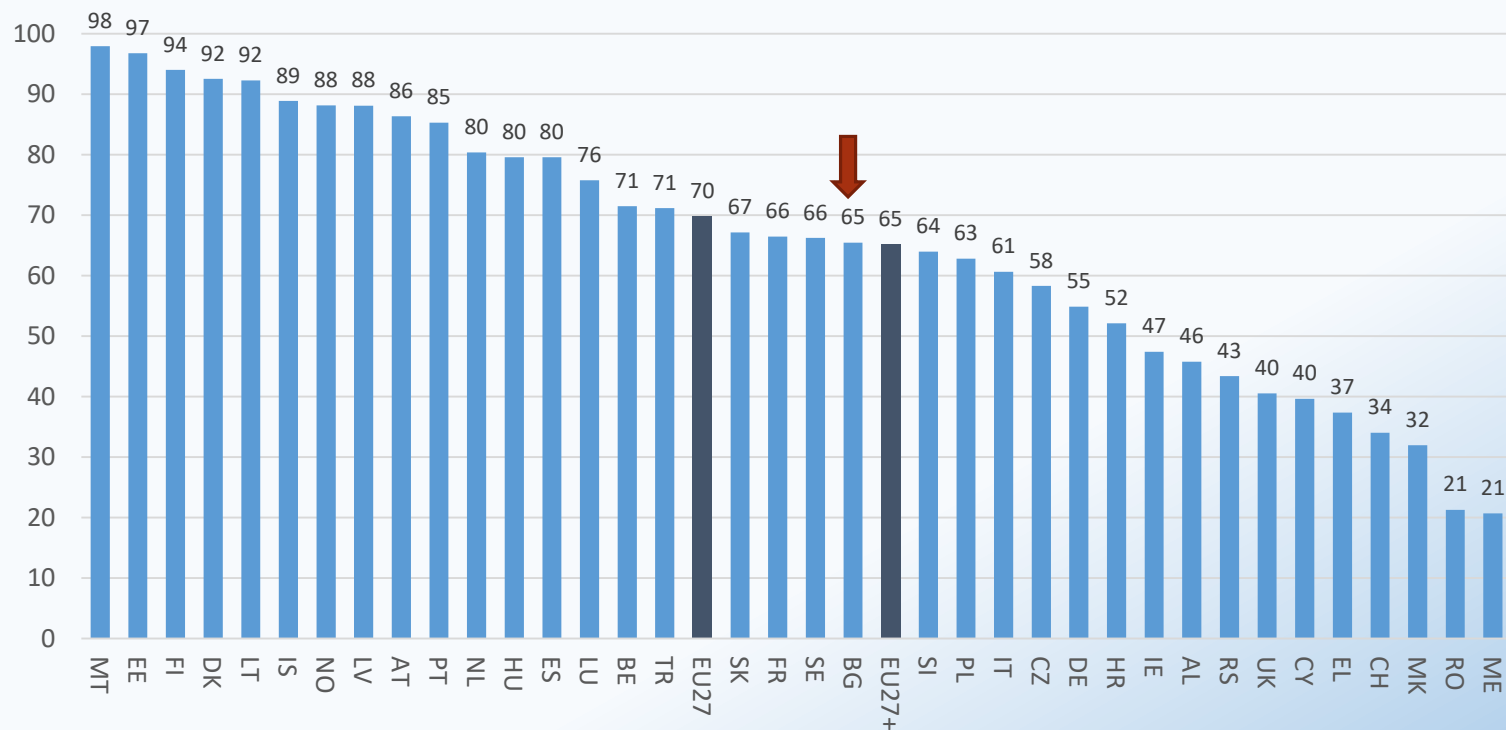


Измерване чрез 3 индикатора:

- Прозрачност при предоставяне на услугите – 26-то място от 36 държави;
- Прозрачност на личните данни – 30-то място от 36 държави;
- Прозрачност при проектиране на услугите – 22-то място от 36 държави.



Ключови фактори

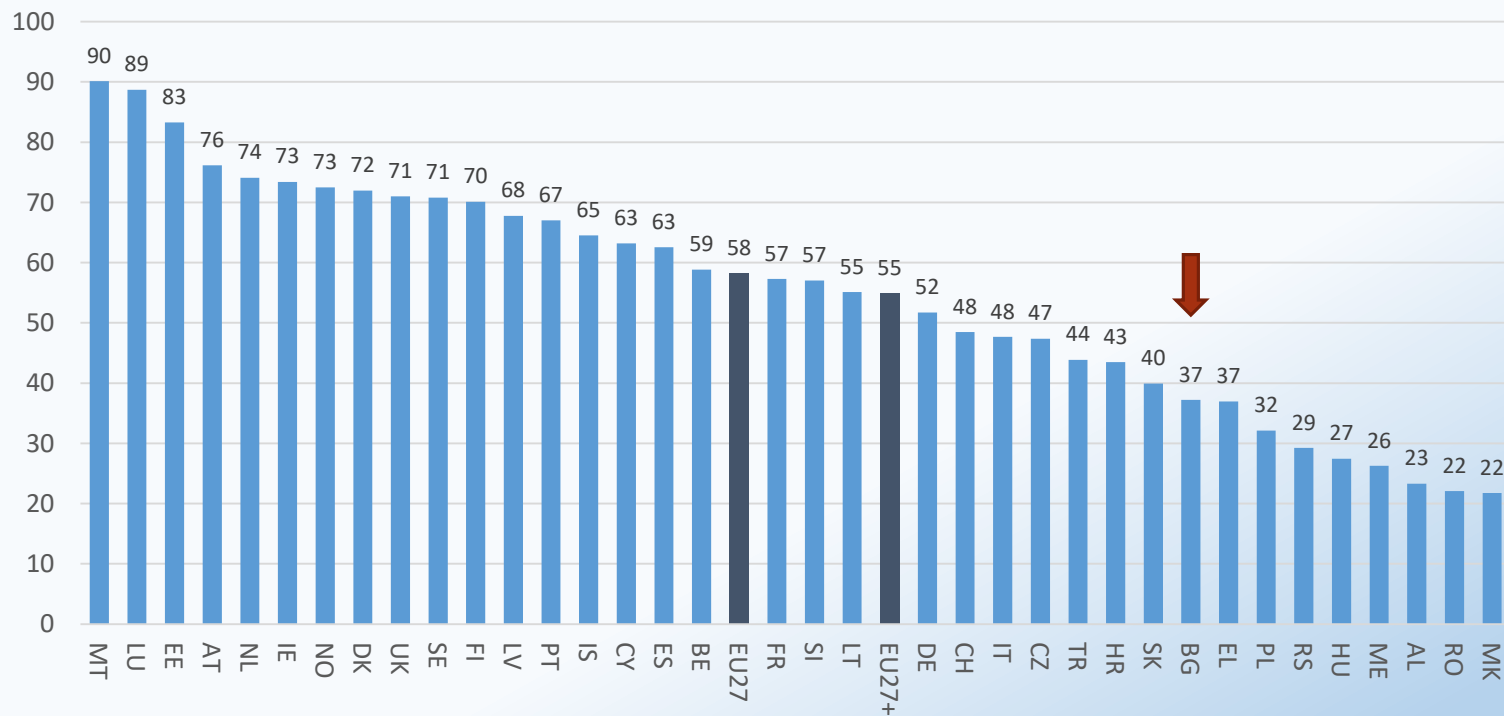


Измерване чрез 4 индикатора:

- Електронна идентификация – 23-то място от 36 държави;
- Е-документи – 26-то място от 36 държави;
- Автентични източници (предварително попълнен формуляр с вече известна за администрацията информация) – 24-то място от 36 държави;
- Цифрови пощенски кутии - 6-то място от 36 държави;



Трансгранични услуги



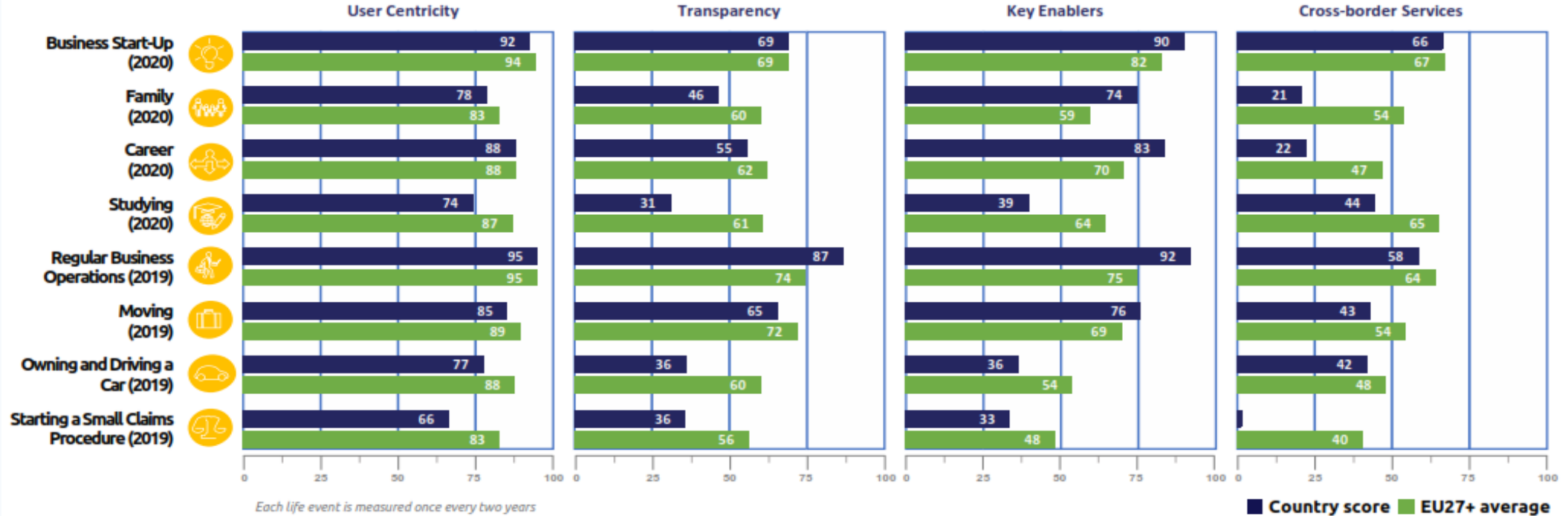
Измерване чрез 4 индикатора:

- Трансгранична онлайн достъпност – 27-мо място от 36 държави;
- Трансгранична поддръжка за потребителите – 28-мо място от 36 държави;
- Трансгранична електронна идентификация – 29-то място от 36 държави;
- Трансгранични електронни документи – 31-во място от 36 държави;



Епизоди от живота

eGovernment performance of life events (domains)





Взаимовръзка между Бенчмарк за електронно управление и DESI

	DESI, 2019 г. БГ	DESI, 2020 г. БГ	DESI, 2021 г. БГ	DESI, 2021 г. ЕС
4а1 Потребители на услуги на електронното управление % от потребителите на интернет	33 % 2018 г.	36 % 2019 г.	36 % 2020 г.	64 % 2020 г.
4а2 Предварително попълване на формуляри Резултат (от 0 до 100)	Неприложимо	Неприложимо	53 % 2020 г.	63 % 2020 г.
4а3 Цифрови обществени услуги за граждани Резултат (от 0 до 100)	Неприложимо	Неприложимо	57 % 2020 г.	75 % 2020 г.
4а4 Цифрови обществени услуги за предприятия Резултат (от 0 до 100)	Неприложимо	Неприложимо	87 % 2020 г.	84 % 2020 г.
4а5 Отворени данни % от максималния резултат	Неприложимо	Неприложимо	78 % 2020 г.	78 % 2020 г.



България с добри практики в изданието „Бенчмарк за е-управление 2021“

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Република България (<https://egov.bg/>)
- Е-форми (<https://eforms.egov.bg/>)
- Платформа за достъп до обществена информация (<https://pitay.government.bg/>)



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Държавна агенция „Електронно управление“

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕТО!