





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

Проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление",
Договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г.



Март, 2023

КОНЦЕПЦИЯ ЗА ИЗРАБОТВАНЕ НА ПОДКАСТ



Електронни услуги близо
до **ГРАЖДАНИТЕ**



СЪДЪРЖАНИЕ

Защо подкаст?	3
Определяне на целта	4
Вид, съдържание и целева аудитория	4
Съдържание.....	5
Сценарий	5
Начин на изработване	9
Начин на разпространение	10

ЗАЩО ПОДКАСТ?



Подкастът е ефективен, но и приятен метод за научаване и разбиране. Проучванията са идентифицирали редица предимства, които този формат осигурява за достигане до голяма аудитория и привличането ѝ, сред които:

- ❖ Разполагаме със собствена медия. По принцип медиите се делят на три категории: платени, собствени и спечелени. По-голямата част от спечеленото съдържание не може да бъде контролирано, като например интервютата. Не решаваме какви цитати се използват или какъв тъгъл ще се даде на историята. Докато при собственото съдържание – това, което създаваме и притежаваме – можем да излъчим послание към аудиторията точно каквото и както искаме.
- ❖ Подкастът може да ангажира аудиторията по-добре от социалните медии. Четенето на пост в социалните медии отнема секунди, докато слушането на подкаст предполага отделяне на доста повече време и внимание.
- ❖ Подкастът гради доверие и внушава надеждност.

Аудио съдържанието е удобно за потребителите. Когато се съревноваваме за вниманието на хората това е съществено предимство. Информацията в ефир е огромна и придружена от толкова много разсейващи елементи, че 100%-вата концентрация върху едно нещо (било то статия или видео съдържание) става много трудна.

Аудио съдържанието може да се приема, докато правиш нещо друго – чистиш, шофираш, бягаш за здраве или тренираш във фитнеса. То е преносимо и удобно. Ако го поставим на платформи от рода на iTunes или Stitcher, то може да достигне до още слушатели, които ще попаднат на него чрез тематично търсене.

Подкастът е подходящ за привличане на гражданите към ползване на електронни административни услуги, защото може да бъде слушан едновременно с изпълнение на действията, което е съществено предимство и удобство при изпълнението на задача.

И в кръга на шегата, според списание Форбс той е по-популярен от католицизма!

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛТА



Един подкаст може да има разнообразни предназначения. Първоначално подкастът се появява като „аудио блог“. Това подсказва, че обичайният формат е поредица. За нашите цели това е предимство, защото аудио инструкции под формата на подкаст могат да бъдат изработени за множество и различни видове електронни административни услуги. Форматът има и маркетингов потенциал и може да се използва като пряк начин за убеждаване на определена аудитория.

Целта на подкаста за активиране използването на електронни административни услуги е двояка: да се насочи вниманието на гражданите към тази възможност и нейните предимства и да ги подпомогне в използването ѝ. Чрез него можем да говорим на огромна група хора, до които трудно бихме достигнали по всякакви традиционни начини.

Използването на този формат има принос за постигане на максимален обхват и благодарение на потенциала на мрежите. Когато нещо ги заинтригува или им върши работа, хората обичат да го споделят и през мрежите обхвата се увеличава експоненциално.

ВИД, СЪДЪРЖАНИЕ И ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ



Изборът на формат на подкаста е определен от някои елементи на социалната психология на ежедневието. Установено е, че обичайната ментална нагласа на хората е реакцията на „горещата“ мисъл, която подтиква към бързо действие, а не „студената“, която предполага спокойна рационализация. Това означава, че хората предпочитат да мислят по-малко и да действат бързо под натиск, отколкото да анализират ситуацията и да поемат риска на последствията, ако не реагират бързо.

Предпочетеният формат за изработването на подкаст е „разговор“ (предполага двама участници) в обичайна житейска ситуация, която ни поставя под натиск да вземем решение и да предприемем действие.

Съдържание

Избраната услуга за изработване на видео инструкция е **подновяване на свидетелство за управление на МПС с изтекъл срок**. Предоставя се с валидно средство за електронна идентификация.

Подновяването на шофьорска книжка не е задължително, но ако тя е с изтекъл срок на валидност, нямаш право да управляваш моторно превозно средство. Забраната важи дори вече да си подал заявление за подновяване на свидетелството (много хора погрешно смятат, че това е заместващ документ и с него може да се шофира до получаване на новата книжка).

За управление на МПС с книжка, чиито срок на валидност е изтекъл, се налага глоба от 20 лв. по Чл. 185 от ЗДвП. Изтеклото свидетелство се изземва със съставения акт за нарушението.

Сценарий

Шум от улично движение и спиране на автомобил.

- Добър ден. Полицай Кандиларов. Документите, ако обичате.
- Добър ден, господин полицай. Някакъв проблем ли има?
- Десният ви фар не свети. Но изглежда това е по-малкия ви проблем, госпожо... Цонева.
- Нещо нередно с документите ми ли?
- В нарушение на закона сте, госпожо. Шофьорската ви книжка е с изтекла валидност.
- Не мога да повярвам! Как не съм забелязала! Господин полицай, трябва да разберете! Под огромно напрежение съм, не мога без колата нито ден! Какво да правя сега? Абсурд е да вися по гишетата! Господин полицай, ще ме уволнят от работа!
- Успокойте се, моля. Разбирам, но не може да шофирате в нарушение. Най-добре е веднага да подадете заявление за подновяване в електронната система на МВР.
- Ама аз нямам представа как се прави това!
- Тогава слушайте внимателно..

Следва обяснение на действията, които се извършват за подновяване на свидетелството за управление.

Услуга: Услуга: Подновяване на свидетелството за управление на МПС онлайн

Източник: <https://www.sba.bg/snews/view/1278>

Услугата се предоставя от МВР.

СТЪПКИ:

За да ползвате електронните услуги на МВР, е необходимо да притежавате валидно средство за електронна идентификация. Това са познатите електронни подписи, както и относително новите приложения за електронна идентификация (т.нар. облачен КЕП) като Evrotrust и Borica.

1. Първо трябва да се регистрирате в системата на МВР за електронни услуги с имейл и парола.
2. След като създадете профила си, трябва да заявите средства за автентикация от гореизброените.

От отварящата се страница изберете доставчик за идентификация от възможните: Квалифициран електронен подпис (КЕП); Облачен КЕП Борика; Облачен КЕП Евротръст

3. След като приключите успешно с автентикацията, ще видите потвърждение за това в меню "Управление на средства за автентикация"

Тази стъпка е най-важна и обръкваща за потребителите на новата система. Излезте от профила си. От началната страница изберете вход чрез КЕП или е-автентикация (в зависимост от вида автентикация, който сте избрали). След това за да използвате електронните услуги на МВР винаги трябва да използвате този вариант за вход. Вашият профил ще ви бъде необходим само ако искате да промените вида на електронната си автентикация.

За проверка и плащане на задължения по фиш и наказателно постановление остава предходния начин за вход с номер на СУМПС и ЕГН или номер на Фиш.

ЗАЯВИТЕЛЯТ ТРЯБВА ДА ОТГОВАРЯ НА СЛЕДНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ:



1. Да притежава ЕГН – за български гражданин; ЕГН и/или ЛНЧ – за чужденец; ЛН – за гражданин на ЕС;
2. Да има валиден постоянен адрес на територията на Р България за българските граждани и валиден адрес на пребиваване в Р България за чужденците/граждани на ЕС;
3. Да не притежава друго валидно свидетелство за управление на МПС, издадено от държава-членка на ЕС;
4. Да има издаден български личен документ по заявление, подадено лично до 59 месеца преди датата на подаване на електронното заявление и да са му снети необходимите биометричните данни;
5. Да няма друго прието заявление за издаване на документ от същия вид, към момента на подаване на заявлението по електронен път;
6. Да е физически годен да управлява МПС;
7. Да е издържал успешно изпит за водач на МПС - за придобиване на нова категория или възстановяване на правоспособност след загубване на всички контролни точки.

НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ, КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ПРИЛОЖАТ КЪМ ЗАЯВЛЕНИЕТО:



Карта за оценка на физическата годност на водач/кандидат за придобиване на свидетелство/правоспособност за управление на МПС, издадена от общопрактикуващия лекар, от транспортните областни лекарски експертни комисии (ТОЛЕК) или от Транспортната централна лекарска експертна комисия;

Решение на експертна лекарска комисия (ТЕЛК);

Декларация за обичайно пребиваване, с което декларирате че не живеете преимуществено в друга държава в ЕС и не притежавате СУМПС, издадено от друга държава в ЕС;

Декларация по чл.17, ал.1 от ПИБЛД за загубен/открадат/унищожен документ - ако документа е загубен/открадат/унищожен документ;

Заявление-декларация за промяна на местоотчета на водача - при промяна в постоянния адрес на заявителя от една административна област в друга;

Заявление-декларация за отказ от притежавани категории - при отказ от притежавана категория.

УКАЗАНИЯ:

1. При заявяване на услугата за подмяна на свидетелство за управление на МПС се извършва проверка дали са налице необходимите условия за изпълнението ѝ. В случай, че има причина, поради която услугата не може да бъде изпълнена, Порталът извежда уведомително съобщение.
2. При наличие на необходимите условия, системата Ви предоставя възможност да попълните и подадете „Заявление“ за подмяна на СУМПС.
3. Можете да заявите обикновена услуга със срок за изпълнение до 30 дни от заплащането ѝ или бърза услуга със срок за изпълнение до 10 дни.
4. При заявяване на обикновена услуга можете да изберете място за получаване на личния документ – отдел/сектор „Пътна полиция“ на СДВР/ОДМВР или някое от районните управления на МВР по постоянен адрес. При бърза услуга получаването е само в отдел/сектор „Пътна полиция“ при СДВР/ОДМВР.
5. Приложете/попълнете необходимите документи към заявлението.
6. При попълване на заявлението се уверете, че автоматично предложените данни за имена, месторождение и постоянен адрес са актуални. В случай на несъответствие не подписвайте заявлението и се обърнете за съдействие към администратор на услугата.
7. Подпишете „Заявлението“ с електронен подпис (чрез натискане на бутон Подпиши), за да го подадете за обработка към длъжностно лице.

! ВНИМАНИЕ: С подписване на заявлението Вие потвърждавате, че всички попълнени в него данни са актуални и желаете да Ви бъде издаден съответния документ.

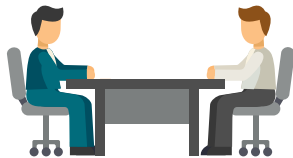
8. След издаването на СУМПС ще получите уведомително съобщение на Вашата електронна поща.
9. Заплатете по електронен път таксата за изпълнение на услугата чрез средствата/бутоните, предоставени от Портала. За размера на таксата ще бъдете уведомен с e-mail, след подписване на заявлението от Ваша страна.

! ВНИМАНИЕ: Услугата ще бъде изпълнена след заплащане на съответната такса само чрез използване на механизмите, осигурени от Портала. Електронната услуга не може да бъде изпълнена при заплащане на таксата чрез банка или друг финансов посредник.

10. В случай, че услугата Ви бъде отказана след заплащането ѝ, обърнете се към звеното на „Пътна полиция“ при СДВР/ОДМВР по постоянен адрес на лицето за получаване на информация за начините на връщането на заплатената такса.

Възраст 35 – 50.

НАЧИН НА ИЗРАБОТВАНЕ



Сценарий, запис, въвеждаща ситуация, джингъл.

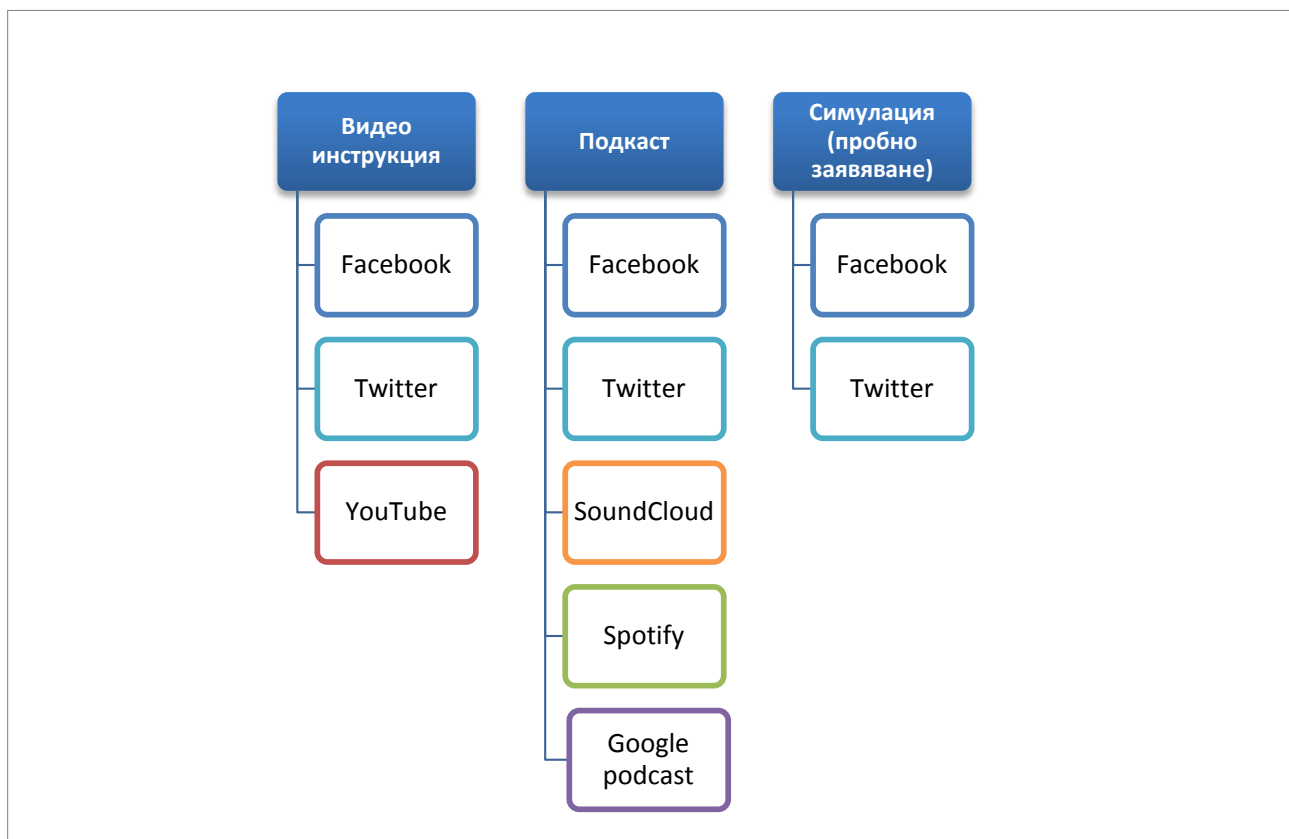
НАЧИН НА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ



Стратегията за разпространение на експерименталните инструменти цели да запознае потребителите с предимствата на електронните услуги. Изработените инструменти ще бъдат лесно достъпни чрез сайта на Център за имиграция и интеграция - <https://cii.gateway.bg/eserv>, за бъдат гражданите убедени в преимуществата на електронния вариант на административно обслужване и насърчени да преминат към него.

Произведените пробни формати ще бъдат разпространени по следните комуникационни канали: социални мрежи и платформи (Facebook, Twitter, Youtube, Spotify, Google podcasts, Soundcloud); онлайн медии; мейлинг лист на активни граждански организации.

Разпределение на експерименталните инструменти по канали:



Социалните мрежи са подходящи за достигане до максимален брой активни потребители. Според данни на НСИ за 2022 г. **63,4%** от използващите интернет **имат профил в социални мрежи** - Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok и др.

За достигане до максимален брой граждани Център за имиграция и интеграция ще използва съществуващите си профили в социалните мрежи [Facebook](#), [Twitter](#) и [YouTube](#). Ще бъдат създадени и профили на организацията в трите водещи подкаст платформи.

Публикациите ще бъдат с подходящ кратък текст и визуално оформление, които да предизвикат интереса на потребителите в тези социални канали и да осигурят възможност за лесно и удобно споделяне. Публикациите ще бъдат споделяни и в подходящи Facebook групи с цел достигане до по-голям брой потребители. Една от техниките, използвани от екипа, е да следва в социалните мрежа активни НПО и организации, като по този начин се поддържа взаимна информираност за дейностите ни.

Информация за разработените продукти ще бъде разпространена по e-mail до онлайн медии и до предварително съставен списък с идентифицирани активни граждански организации. Като допълнителен канал за разпространение може да бъде използвана мрежата от областни информационни центрове, които поддържат активни социални профили.

Подкастът ще бъде публикуван в специализираните социална музикални платформи SoundCloud, Spotify и Google podcast, които са популярни сред потребителите, слушащи подкасти и са удобни за използване както през браузър на компютър, така и на мобилно устройство. Те са подходящи за достигне и до хора с увредено зрение. Подкастът ще бъде лесно споделян и чрез другите социални мрежи.