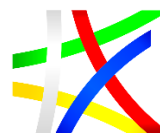


НАРЪЧНИК

за доброволците

Проект „Цифрови доброволци“,
финансиран от ОП „Добро управление“,
Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

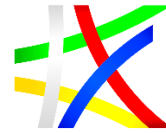


СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4
1. За проекта.....	4
2. Какво представляват електронните административни услуги?	5
3. Какви са предимствата на електронните услуги?.....	6
4. Какви са недостатъците на електронните услуги?	7
5. Запознаване с електронните административни услуги, предоставяни от Община Радомир ..	7
6. Съдействие за регистрации.....	8
УКАЗАНИЯ ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ	10
1. Електронни устройства, чрез които могат да бъдат заявявани услуги по електронен път ...	10
2. Предимства на електронното заявяване и избор на услуга	11
3. Достъп до електронните услуги, предлагани от община Радомир	12
4. Информация за административните услуги, достъпна без регистрации	14
5. Какви стъпки трябва да предприемете, когато ще използвате електронни услуги за първи път?.....	16
6. Заявяване на конкретна услуга (действие по избор).....	17
ОБЩИ СПЕЦИФИКИ ПРИ РАБОТА С ПО-ВЪЗРАСТНИ ХОРА И ХОРА С РАЗЛИЧНИ ВИДОВЕ ЗАТРУДНЕНИЯ	18
1. Какво трябва да имате предвид?	18
2. Специфични затруднения и тяхното преодоляване	19



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

Този документ е изготвен от съвместен екип на **Фондация Арт Инициативи (ФАИ)** и **Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ)** в изпълнение на проект: „**Цифрови доброволци**“, договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Заклученията и тълкуванията, които се съдържат в настоящия документ, представляват експертното мнение на експертите на ФАИ и ЦИИ по никакъв начин не следва да се приемат като становище или официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган на Оперативна програма „Добро управление“.

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“

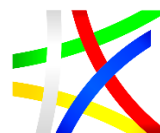


ВЪВЕДЕНИЕ

1. За проекта

„Цифрови доброволци“ е съвместна инициатива на **Фондация „Арт Инициативи“** (ФАИ) и **Центъра за имиграция и интеграция** (ЦИИ), която цели да допринесе за по-активно преминаване към електронни административни услуги в община Радомир.

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

Целева група на този проект са жителите на община Радомир, като преимуществено ще бъдат обхванати жители на селата, по-възрастни хора и хора с намалена мобилност.

Беше направено проучване за най-често използваните услуги в община Радомир, което показва кои са онези административни услуги, които жителите на общината използват приоритетно и преминаването към електронна форма би ги улеснило съществено, а именно данъчно-осигурителни и имотни услуги, следвани от свързаните с гражданско състояние. Проучването установи с какви препятствия и опасения се сблъскват жителите на общината при използването на е-услуги. Резултатите показаха, че две-трети от жителите имат нужда от някаква форма на помощ - достъпна информация, разяснения, обучение и пр.

Задачата на доброволците е да показват на хората на място как се използват е-услугите. Те ще оказват съдействие на жителите на селата в община Радомир в три направления:

- запознаване с възможностите, които им предоставят електронните общински услуги
- изпробване на употребата им
- демонстриране на техните предимства.

2. Какво представляват електронните административни услуги?

Електронна административна услуга е административна услуга, която се предоставя по електронен път. Потребителите на този вид услуги могат да ги заявят изцяло онлайн под формата на електронни документи.

При заявяването на някои от електронните административни услуги има специфични изисквания, сред които:

- **Електронна идентификация на заявителя (получателя) на услугата** – ако за съответната административна услуга съществува нормативно изискване за

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

удостоверяване на самоличността на заявителя;

- **Полагане на електронен подпис или квалифициран електронен подпис от страна на заявителя** – като еквивалент на собственоръчно положен подпис, ако за съответната услуга съществува нормативно изискване за подписване на заявлението.

Всички електронни услуги могат да бъдат достигнати чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Министерство на електронното управление:

<https://egov.bg/wps/portal/egov/nachalo>. На този портал могат да бъдат разгледани и свалени всички необходими документи за заявяване на съответната електронна административна услуга.

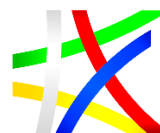
Например, ако искате да заявите [електронно услугата „Издаване на разрешение за отсичане на над 5 /пет/ броя дървета и на лозя над 1 декар“](#) трябва да изберете съответната услуга от списъка на услугите, предоставяни от Общинска администрация и да прегледате какво е необходимо да подготвите предварително, изисква ли се КЕП за заявяването ѝ, трябва ли да се заплати такса и как можете да получите заявения документ.

3. Какви са предимствата на електронните услуги?

Някои от предимствата на електронните административни услуги са спестяване на време, не е необходимо да се чака на опашка, да се ходи от гише на гише, възможност за подаване и извън работното време на съответната институция, някои от полетата на образците се попълват автоматично.

[Видео клипове за ползите от прилагането на електронни административни услуги](#)

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



4. Какви са недостатъците на електронните услуги?

Един от най-големите недостатъци на електронните административни услуги от гледна точка на много от потребителите е, че за заявяването на повечето от тях се изисква КЕП.

5. Запознаване с електронните административни услуги, предоставяни от Община Радомир

Доброволците трябва първо да се запознаят с електронните услуги на общината, за да могат да ориентират гражданите как да ги намерят и използват. Заявяването на електронни административни услуги на община Радомир се извършва чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

Услугите, предоставяни от общински администрации, са достъпни през Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Министерство на електронното управление в раздел „Централизирано заявяване“, подраздел „Услуги предоставяни от Общинска администрация“ на адрес: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/municipal-services/municipal-services/>



Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.



Единен могол

за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги

Начало / За Гражданите и Бизнеса / Активни електронни административни услуги, позволяващи получаването им чрез Единния могол

Помощен контактен център

Административни услуги „Зелена система“

Административни услуги „Контрол по строителството“

Административни услуги „Кадастър“

Административни услуги „Местни данъци и такси“

Административни услуги „Реклама“

Административни услуги "Селско стопанство и екология"

Административни услуги "Търговия, туризъм, транспорт"

Административни услуги по гражданска регистрация и актосъставяне

Административно-технически услуги "Общинска собственост"

Административно-технически услуги "Устройство на територията"

Услуги, предоставяни от Общинска администрация

Помощен контактен център

Tel.: 070020341, help@e-gov.bg
(+359 2) 949 2459 ; (+359 2) 949 2388

Административни услуги „Зелена система“

1996 Издаване на разрешение за отсичане на наг 5 /пет/ броя гървета и на лозя наг 1 декар

2031 Издаване на разрешение за отсичане на гълготрайни декоративни гървета и гървета с историческо значение

2067 Съзласуване на инвестиционни проекти на сгради и съоръжения на техническата инфраструктура по отношение на предвидени мероприятия за благоустрояване с оглед на функционалното предназначение и правилната им експлоатация

2068 Издаване на превозен билет за транспортиране на добита гървесина извън горските територии

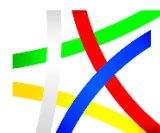
Административни услуги „Контрол по строителството“

2097 Проверка за спазване определената линия на застрояване, заснемане и нанасяне на мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура

2098 Проверка за установяване на съответствието на строежа с издадените строителни книжа и за това, че подробният устройствен план е приложен по отношение на застрояването

6. Съдействие за регистрации

Първото действие, което доброволците трябва да извършат, е да окажат съдействие на гражданите за регистрация на Единен портал за достъп до електронни административни услуги регистрация - <https://egov.bg/wps/portal/egov/registratsia>



Първата стъпка е избор на средство за автентикация:

Система за електронна автентикация
"Министерство на електронното управление"

Избор на средство за автентикация

Избор

При електронна автентикация с квалифициран електронен подпис е необходимо същия да съдържа информация за ЕГН на автора на подписа, в съответствие с § 1, т.22 от допълнителните разпоредби на Закона за електронното управление при условията на § 5 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните адм. услуги.

При избор на ПИК на НАП + двуфакторна автентикация е необходимо да имате профил. Създаването и редакцията на профила е чрез избор на линка:

Създаване / Редакция на профил за двуфакторна автентикация

Въведете необходимите данни с заедно с човека, на когото помагате, ако той/тя пожелае това. Важно е изрично да им съобщите, че вие не записвате и не пазите никакви техни лични данни.

Регистрация в системата за сигурно електронно връчване

Трябва да обясните какво е необходимо на хората, за да се регистрират в системата за сигурно електронно връчване. Всяко физическо лице може да ползва своя ПИК на НОИ или НАП за по-лесен достъп до тази система. Информация се съдържа в следващия линк:

[Подробно описание как се извършва регистрацията](#)



УКАЗАНИЯ ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ

Задачата на доброволците е да покажат нагледно на гражданите **как се използва електронна административна услуга, като преминат заедно с тях през различните етапи**, за да им помогнат да се справят и да им дадат необходимите разяснения.

ЕТАПИ НА ДЕМОНСТРАЦИЯТА:

1. Електронни устройства, чрез които могат да бъдат заявявани услуги по електронен път

Преди да преминете към демонстрацията е добре да обсъдите с гражданите с какви



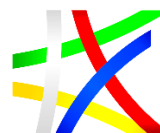
електронни устройства разполагат (компютър, лаптоп, смартфон) и да се осведомите за предпочитано от тях електронно устройство. Добре е да направите демонстрацията на същото устройство, което гражданинът ще използва впоследствие.

ВНИМАНИЕ: Използвайте ясни и точни изрази и ежедневен език, като избягвате употреба на специализирана терминология във възможната степен.. Ако забележите, че възрастните хора не ви разбират, повторете и перифразирайте изречението си. Изберете прости думи, които са лесни за разбиране. Не забравяйте, че сложните фрази и чуждици, с които сме свикнали, объркват по-възрастните хора. Ако се налага да си послужите с термин, свързан с използване на електронни устройства, обяснете какво означава, запишете го на хартия и демонстрирайте нагледно.

2. Предимства на електронното заявяване и избор на услуга

Добре е да запознаете накратко гражданите с предимствата на електронното заявяване, за да ги насърчите да се включат и да обсъдите с тях кои общински административни услуги използват най-често или кои от тях биха представлявали интерес за тях. Разговорът и споделянето ще накара хората да се почувстват по-комфортно и ще им помогне да преодолеят притесненията си.

ВНИМАНИЕ: Възрастните хора често не правят разлика между услугите, предоставяни от общината, тези на централно ниво и справките в регистри. Постарайте се да не ги карате да се чувстват неудобно заради това. Изслушайте ги спокойно и заедно изберете подходяща услуга от общинско ниво, която да демонстрирате. Обяснете, че принципът на предоставяне така или иначе е един и същ.



Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

3. Достъп до електронните услуги, предлагани от община Радомир

Доброволците трябва да покажат, че гражданите имат различни варианти за използване на електронни административни услуги и да демонстрират нагледно как и къде гражданите могат да намерят услугите, които община Радомир предоставя по електронен път.

Вариант 1: През интернет страницата на община Радомир -

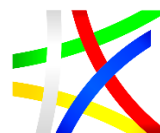
<https://www.radomir.bg/>

УКАЗАНИЯ:

От менюто в ляво избирате раздел „Административни услуги“, след което избирате „ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ“. Страницата препраща към Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги, където има списък на всички административни услуги, които се предоставят от общините, разделени по категории.

The screenshot shows the official website of the Municipality of Radomir. The header includes the logo and name of the municipality. A navigation menu is visible at the top. The main content area is titled 'Административни услуги' (Administrative Services) and contains a sub-section 'АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ РАДОМИР'. The text explains that, based on the Law on Electronic Administration (ZEU), the municipality informs interested parties that electronic identification is available. It specifies a 'high' level of security and the use of a 'qualified electronic signature (KEP)'. It also mentions that services are available through a 'single model' and are accessible via a central portal. A list of 'ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ' (Electronic Administrative Services) is provided, including: 1. Administrative services - current page, 2. General development plan (GUP) of the Municipality of Radomir, 3. Working hours, 4. Finance, 5. Data for the municipal administration, 6. Structure, 7. Anti-corruption measures.

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

Вариант 2: През централизирания портал за предоставяне на електронни услуги <https://egov.bg/>

УКАЗАНИЯ:

Следвайте следните информационни категории:

Начало / Доставчици на услуги / Общински администрации / Услуги / Общински администрации – Радомир

<https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/obshtinski%20administratsii/uslugi/obshtina?mId=382>

Изберете конкретна услуга съобразно предпочитанията на човека, с когото работите.

The screenshot shows the EGOV.BG website interface. At the top, there is a logo for EGOV.BG (Ministry of Electronic Administration) and navigation buttons for 'English', 'Регистрация', and 'Вход в Моето пространство'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Начало / Доставчици на услуги / Общински администрации / Услуги / Общински администрации - Радомир'. The main content area is titled 'Общински администрации - Радомир' and features a search bar. Below the search bar, there is a list of services provided by the municipality of Radomir, each with an identifier and the date of the last update:

- 123 броя услуги се предоставят от Общински администрации - Радомир.**
- Включване на земеделски земи в границите на урбанизираните територии**
Идентификатор на услуга : 1992
Последна актуализация : 12.12.2022
- Вписване в избирателния списък**
Идентификатор на услуга : 3305
Последна актуализация : 30.10.2023
- Вписване в избирателния списък по настоящ адрес**
Идентификатор на услуга : 3303
Последна актуализация : 30.10.2023
- Вписване в списъка за гласуване с подвижна избирателна кутия**
Идентификатор на услуга : 3304
Последна актуализация : 30.10.2023
- Вписване на сдруженията на собствениците в общинския регистър**
Идентификатор на услуга : 2118
Последна актуализация : 12.12.2022
- Възможност за заплащане на местните данъци и такси чрез Единната входна точка за електронни плащания**
Идентификатор на услуга : 9416
Последна актуализация : 12.12.2022
- Възстановяване или промяна на име**
Идентификатор на услуга : 2033

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



ВНИМАНИЕ: Възрастните хора често имат нужда да си запишат нова информация. Изчакайте търпеливо и при необходимост повторете. Задавайте въпроси и използвайте подкани като „Разбрахте ли?“, „Ако искате си запишете адреса“, „Има ли нужда да го повторя отново?“, „Опитайте сега вие да го напишете“, за да се уверите, че хората са ви разбрали и можете да продължите с демонстрацията.

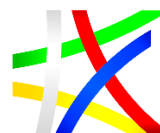
4. Информация за административните услуги, достъпна без регистрации

Покажете на човека, с когото работите, каква информация може да види за конкретната избрана от него услуга.

ВНИМАНИЕ: В случай че хората се затрудняват да изберат конкретна услуга, можете да ги насочите към често използвани услуги от рода на „Издаване на удостоверение за наследници“:
<https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/obshtinski%20administratsii/unificirani%20uslugi/2016?mId=382&cP=7>

Трябва да преминете последователно през отделните полета с информация заедно с човека, на когото помагате. Наличните полета са:

- Описание на услугата
- Правно основание
- Какво е необходимо да пригответе предварително – изброени са документите, които трябва да представите. Налични образци на заявления – могат да бъдат изтеглени, прегледани и попълнени предварително.
- Възможни начини за заявяване – на гише/по електронен път.



Описание на електронно заявяване – стъпки, които да се изпълнят

1. Изтеглете подходящо заявление от връзката в секция „*Образци на документи*“.
2. Съхранете електронната форма на вашия компютър.
3. Отворете формата с Adobe Reader.
4. Натиснете с мишката върху поле от формата, за да го попълните.
5. Попълнете всички полета с изискваната информация.
6. От падащото меню в края на формата изберете начина, по който желаете да заявите услугата.
7. След попълване на полетата натиснете с мишката в поле Подпис за да подпишете документа с Вашия Квалифициран електронен подпис (КЕП) и да се генерира уникален номер на заявката.
8. Проверете наличието на генериран номер в полето „Уникален номер на заявка“. Този номер е идентифициращ заявената от вас услуга и по него ще можете да проверявате статуса на заявлението в системите **еВръчване** и **еПлащане**. Ако в това поле липсва генериран номер моля уверете се, че правилно сте изпълнили предходните стъпки.
9. След като подпишете, **съхранете формата на вашия компютър**.
10. Съхранената, попълнена и подписана форма е необходимо да изпратите чрез системата „Електронно връчване“ към Общинска администрация.



Резултат от услугата:

Как можете да получите резултата:

- лично от звеното за административно обслужване;
- чрез лицензиран пощенски оператор на посочен от заявителя адрес, като пощенските разходи са за сметка на заявителя, платими при получаването на резултатът от административната услуга;
- по електронен път в профила на заявителя в системата за сигурно електронно връчване.

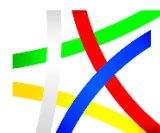
ВНИМАНИЕ: *Наблегнете на удобството да бъдат предварително запознати с всичко, което се изисква за заявяване на административната услуга и на това, че информацията (образците) са винаги актуални.*

5. Какви стъпки трябва да предприемете, когато ще използвате електронни услуги за първи път?

Обяснете на хората, че при електронното подаване е необходимо да се легитимират, за да е ясно кой подава заявление и кой ще получи резултата.

ВНИМАНИЕ: *Давайте примери, които да илюстрират по-сложна материя независимо от това, че за вас тя изглежда проста или очевидна: „Когато подавате заявление в общината, ви изискват лична карта, за да са сигурни кой сте. Същото е при електронните услуги – с вашият електронен подпис удостоверявате, че това сте вие“.*

Обяснете изчерпателно средствата за легитимиране - електронен подпис, ПИК на НОИ, ПИК на НАП . Пояснете какво представляват, как се издават и как се използват.



Заедно с гражданите направете необходимите регистрации:

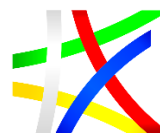
- Регистрация в <https://egov.bg/> (Моето пространство)
- Регистрация в Системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg>

ВНИМАНИЕ: *Обяснете на гражданите, че при регистрацията се изискват лични данни (например ЕГН), които те трябва да въведат. Дайте им насоки за създаване на надеждни пароли и обяснете риска от това някой друг да влезе в техния профил и да има достъп до личните им данни. Насърчавайте гражданите да си запишат конкретните адреси, на които правят регистрация, както и паролите за достъп, за да могат на по-късен етап да се справят сами. Обърнете внимание, че тези пароли трябва да бъдат съхранявани надлежно. Оставете координати за връзка с „Цифровите доброволци“, на които гражданите могат да ви потърсят за последващо съдействие или повторно посещение.*

6. Заявяване на конкретна услуга (действие по избор)

В случай, че гражданите имат желание и готовност да заявят конкретна услуга на момента, преминете заедно с тях през целия процес по заявяване на електронна услуга, като попълните образците, подпишете заявлението с електронен подпис и го изпратите през системата за сигурно електронно връчване.

Покажете раздела в системата за сигурно електронно връчване, където гражданите трябва да очакват да получат резултата от административната услуга. Обяснете, че сте на разположение, ако човекът има нужда от допълнителна помощ и че такава може да бъде заявена по всяко време.



ОБЩИ СПЕЦИФИКИ ПРИ РАБОТА С ПО-ВЪЗРАСТНИ ХОРА И ХОРА С РАЗЛИЧНИ ВИДОВЕ ЗАТРУДНЕНИЯ

1. Какво трябва да имате предвид?

Наличието на здравословните проблеми (като загуба на слух, зрение, говор, памет) значително усложнява комуникацията с възрастните хора. За тях е по-трудно бързо да възприемат ситуацията и да си направят изводи. Говорете по-бавно и ясно и поддържайте зрителен контакт.

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



Трябва да бъдете търпеливи при обясненията, да повтаряте и да показвате всяка стъпка толкова пъти, колкото е необходимо. В разговора използвайте визуални средства и илюстративни примери.

Можете да попитате хората дали биха желали да им обясните как да изпратят имейл към даден отдел в общинската администрация, като първо им покажете как да намерят отдела, който им трябва, как да намерят съответния електронен адрес и как да напишат писмото.

2. Специфични затруднения и тяхното преодоляване

Възрастните хора често забравят и затова е добре да се уверите, че са записали паролите си за достъп.

Ако не разполагат с КЕП, може да им се обясни какви документи са необходими и какъв е начинът на регистрация.

Хубаво е да им оставите телефон за контакт за връзка с вас, да предоставите възможност за повторно посещение, да им съобщите, че могат да използват компютър в местното читалище, ако не разполагат с такъв.

Повечето възрастни хора не разполагат с онлайн банкиране или дебитна карта, затова може да им обясните, че има възможност необходимата такса да бъде платена от техен роднина.