

(с) “Галъп интернешънъл болкан” ЕАД, бул. “Джеймс Баучер” 23, София 1164

Тел.: +359 2 96 94 101;

e-mail: press@gallup-international.bg

<http://gallup-international.bg/>

Изследователска програма

„Установяване на обществени нагласи по отношение на същността, целите, основните приоритети и очаквани резултати от електронното управление на Република България“

За „Галъп интернешънъл“

- „Галъп интернешънъл“ наследява традицията на най-старата и понастоящем водеща агенция за социално-политически проучвания у нас. Агенцията разполага с експертен екип анализатори, статистици, IT специалисти и разгърната анкетъорска мрежа за теренна работа на територията на цялата страна.
- Агенцията разполага със собствен панел за провеждането на подобни изследвания, който гарантира национална представителност, при запазване на бързина и икономичност. Същевременно проведехме и изследване лице в лице.
- „Галъп интернешънъл“ има дългогодишен опит в изследването на теми, свързани с прилагането на нови политики и законодателство, включително и по отношение на чувствителни теми, уязвими групи и други.
- Агенцията е доказала своя професионализъм при изготвянето на въпросниците, таргетирането, анализирането и представянето на данни.

Целевата аудитория на проведеното от нас проучване са пълнолетните граждани на страната. Използвахме комбинирани методи – пряко лично стандартизирано интервю и CATI/панелна методика. Така гарантирахме оптимален баланс между срок, цена и представителност на резултатите – при специфичните изисквания на Възложителя и комплицираната задача.

Комбинацията от тези методи беше обсъдена с Възложителя така, че изпълнението да бъде максимално гъвкаво и целесъобразно с конкретните изисквания на проучването.

Методология „лице в лице“

Период на провеждане:	31 ноември – 7 декември 2017 г.
Тип извадка:	Двустепенна гнездова извадка на случаен принцип, базирана на актуална информация от избирателните списъци на населението.
Метод на регистрация:	Лични стандартизирани интервюта
Обем на извадката:	756 души на възраст 18+, разпределени в 181 гнезда
Стохастичната грешка:	Абсолютна максимална грешка ± 3.5 при 50% дялове

Когато Вие лично взаимодействате с различни типове администрация - общинска, данъчна, КАТ, държавна и т.н., кой от следните начини ползвате най-често?

База: всички респонденти; въпрос с предварително зададени опции



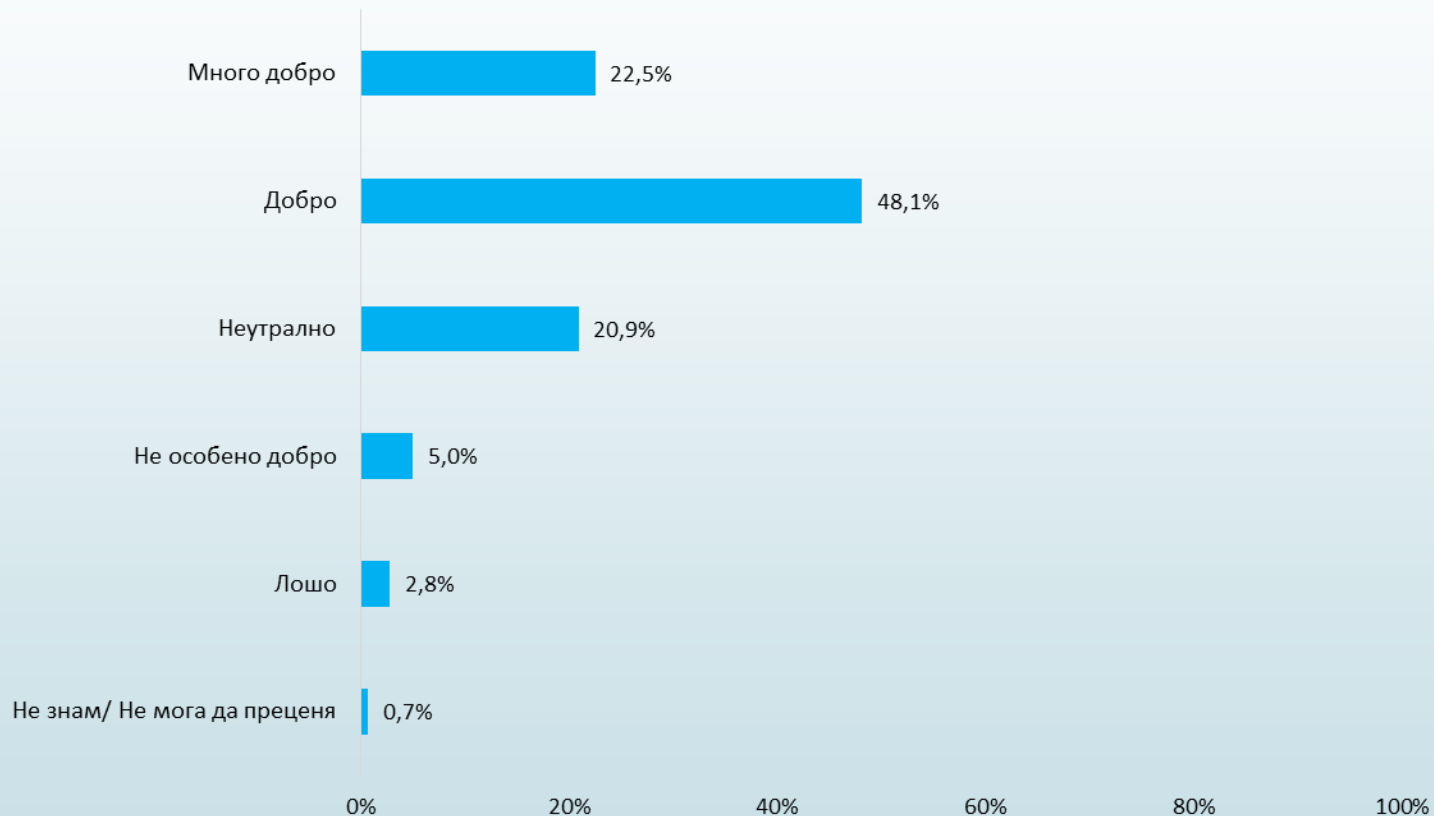
Съществуват т.нар. електронни административни услуги. Това са услуги, които централните и местни администрации предоставят по електронен път на гражданите и бизнеса. Кое от следните важи за Вас лично в последната една година?

База: всички респонденти; въпрос с предварително зададени опции



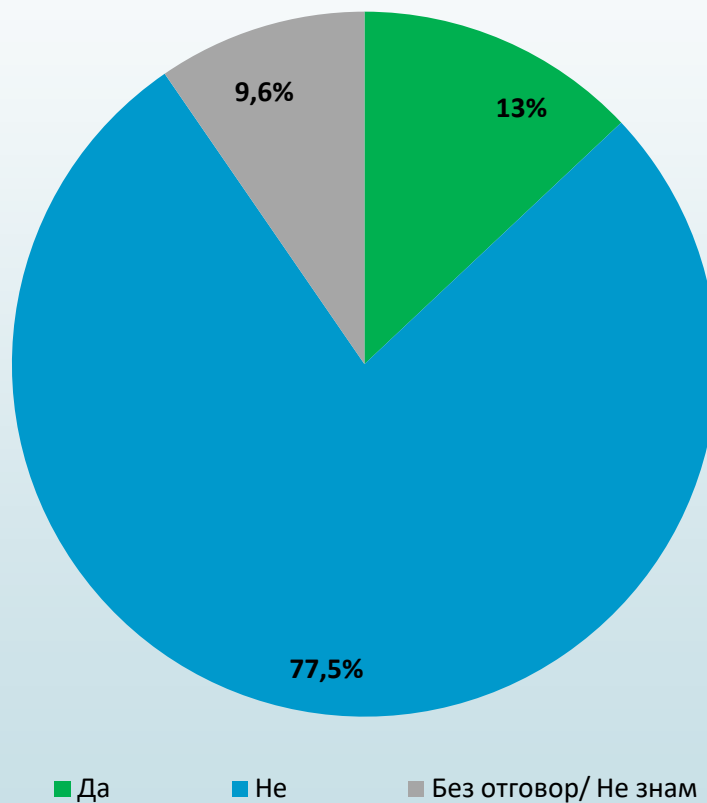
Моля, оценете качеството на използваните от вас електронни административни услуги.

База: Всички, отговорили на въпроса, че са използвали електронни административни услуги;
с предварително задени опции



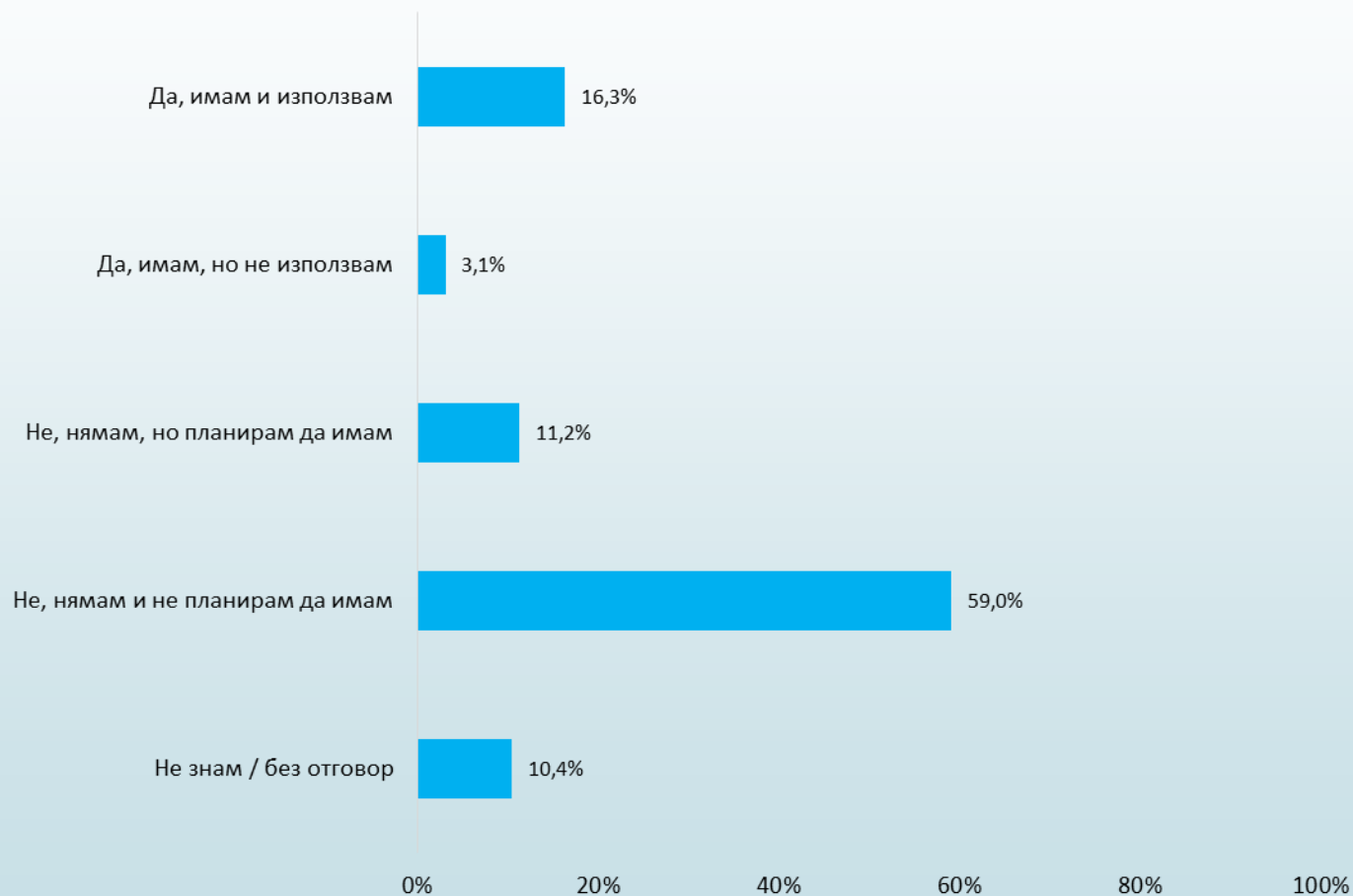
А случвало ли Ви си е да получавате или да откриете грешни данни/документи при използването на електронни административни услуги?

База: Всички, отговорили на въпроса, че са използвали електронни административни услуги; спотанен отговор



Ще Ви помоля да помислите за т.нар. електронни индентификатори - електронен подпис, ПИН, парола за достъп, ПИК и др. Кое от следните важи за Вас лично?

База: всички респонденти; въпрос с предварително зададени опции



Моля да ми кажете най-общо за Вас лично кое от следните е най-удобното средство за идентификация по електронен път?

База: Всички, отговорили на въпроса, че имат, използват или ще използват; въпрос с предварително зададени опции

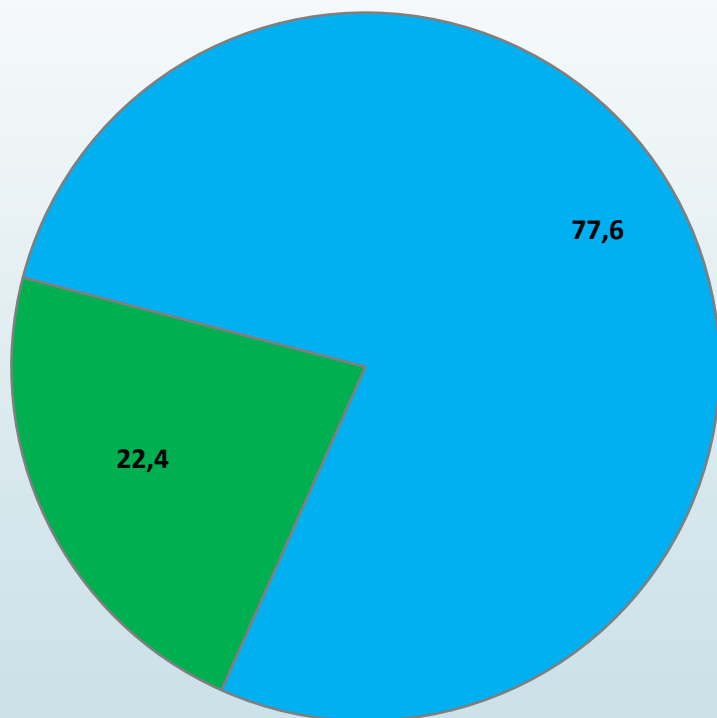


Методология - CATI

Период на провеждане:	7 - 11 декември 2017 г.
Метод на регистрация:	CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
Обем на извадката:	800 ефективни интервюта
Стохастичната грешка:	Абсолютна максимална грешка ± 3.5 при 50% дялове

През последните 12 месеца търсили ли сте информация или административни услуги онлайн, на интернет страниците на някоя от различни типове администрация – например, общинска администрация, КАТ, данъчни власти, държавна администрация и т.н.?

База: всички респонденти (800); спонтанен отговор



■ Да, търсил съм ■ Не, не съм търсил

Каква информация или административни услуги сте търсили през последните 12 месеца на интернет страниците на различните типове администрация - общинска, данъчна, КАТ, друга държавна?

База: всички, търсили информация или административни услуги онлайн през последните 12 месеца; спонтанен отговор; повече от един възможен отговор

Информация за задължения	30,5 %
Информация за местни данъци и такси	23,9 %
Пенсионни, здравни осигуровки и обезщетения за майчинство	22,5 %
Правна информация	9,9 %
Новини и статистика	9,6 %
Регистрация на МПС	8,4 %
Лични документи	7,2 %
Здравни въпроси	4,7 %
Европейско финансиране	3,4 %
Обучение и образование	2,7 %
Свидетелство за съдимост	2,7 %
Информация и издаване на документи в ТР и/или имотен регистър на Агенция по вписванията	1,6 %
Обществени поръчки	1,5 %
Култура, туризъм, отдих	0,9 %
Информация за защита на потребителите	0,8 %
Друга информация/услуги	6,0 %

От няколко години България работи за пълно въвеждане на електронното управление. Това означава управление на обществени процеси, информация и знания чрез използване на средствата на информационните и комуникационните технологии. Според Вас лично, кое или кои трябва да са основните цели на това електронно управление – ще ви прочета няколко, моля да посочите.

База: всички респонденти; въпрос с предварително зададени опции; повече от един възможен отговор



Ще Ви прочета списък с очакваните резултати от въвеждането на електронното управление. За всеки един от тях, моля да ми кажете дали смятате, че в крайна сметка реално ще се случи у нас?

База: всички респонденти (800) въпрос с предварително зададени опции

	По-скоро ще се случи	По-скоро няма да се случи	Не знам
Да отпадне необходимостта от много документи на хартия	78,6	18,9	2,4
Административното обслужване да стане по-бързо	75,5	22,6	1,9
Да се използва пълноценно т.нар. електронна идентичност	59,6	32,6	7,9
Да се подобрят възможностите за правене на бизнес и за повече инвестиции	59,6	33,0	7,4
Администрацията да има пълни и актуални бази с данни	59,5	33,2	7,3
Да се намалят разходите за хората и на бизнеса	52,0	42,0	6,1
Да получавате информация или услуга само от една администрация, дори тази информация или услуга да е свързана с други държавни институции	48,6	44,1	7,2
Администрацията да стане по-ефективна	48,6	44,9	6,5
Да се въведе електронно дистанционно гласуване (гласуване по интернет)	48,5	47,7	3,7
Да намалее корупцията	44,6	51,9	3,5

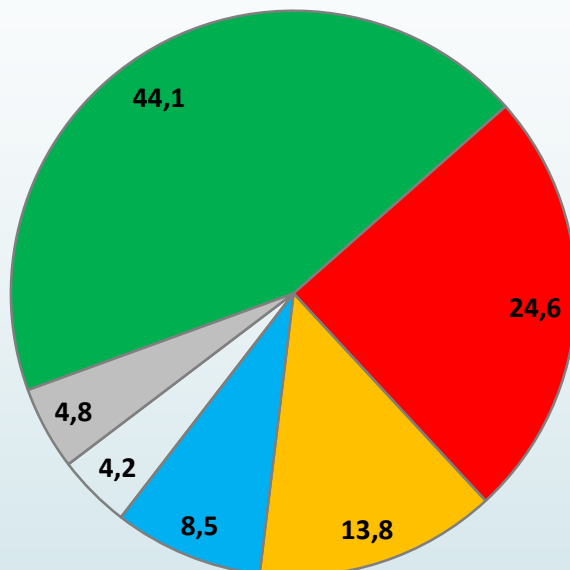
Според Вас лично, кое е най-важното, за да се създаде истинско електронно управление в България?

База: всички респонденти (800); спонтанен отговор; отворен по типология

Да има воля и желание от страна на държавата и политиците	29 %
Цифрови умения на гражданите и бизнеса - да умеят да работят с компютри и приложения при взаимодействие с администрациите	7 %
Да има подходящи закони/правна рамка	7 %
Цифрови умения на администрацията - да умее да работи с компютри и приложения за целите на административното обслужване	6 %
Да има достатъчно инфраструктура, вкл. компютри, мрежи, свързаност между тях	5 %
Да се провежда дългосрочна кампания за популяризиране на услугите, за да могат гражданите да добият интерес и познания	4 %
Да се заимства опит от други държави, в които реално ефективно работи електронно управление	3 %
Да има ясна стратегия	3 %
Да има достатъчно пари/финансиране	2 %
Да няма корупционни схеми и шуробаджанащина при избора на изпълнители	1 %
Друго	2 %
Не мога да преценя	30 %

**Когато говорим за използването на електронни административни услуги, има и определени рискове.
Ще Ви прочета някои от тях, моля да ми кажете кой от тях е най-висок според вас?**

База: всички респонденти (800); въпрос с предварително зададени опции;



- Някой да злоупотреби с лични данни
- Хакерски атаки/злонамерена външна намеса
- Определени групи от обществото да бъдат на практика възпрепятствани да се ползват от важни административни услуги
- Да се допуснат грешки, които не могат да бъдат коригирани или проследени при електронния обмен на данни между администрациите
- Срив на системите

Ще Ви прочета няколко приоритети на електронното управление. За всеки един от тях моля да ми кажете доколко е значим. Дали значимостта му е висока, средна, или ниска?

База: всички респонденти (800); с предварително зададени опции

	Висока	Средна	Ниска	Не мога да преценя
Административна реформа намаляване на административната тежест и на излишните регулации за хората и за бизнеса.	56,0	34,0	6,9	3,1
Развитие на т.нар. споделени ресурси на управлението – различните институции да ползват едни и същи бази данни и техническа инфраструктура. Досега всички бази данни са различни и не винаги са съвместими помежду си	50,4	33,8	10,9	4,9
Изцяло електронен обмен на документи между институциите – пълно премахване на документите на хартия в кореспонденцията между администрациите	51,0	33,5	12,5	3,1
Съвместимост - всички технически средства и решения в администрацията да работят с единни стандарти, за да могат администрациите по-лесно да си взаимодействат	68,8	22,1	4,5	4,6