

# Анкетна карта за оценка на цифровата зрялост за клиенти на ЕЦЦИ (Европейски цифрови иновационни центрове)

Целева група: **Организации от общественния сектор**

Етап: Т0 (преди началото на подкрепата от ЕЦЦИ)

## МОДУЛ 1: Данни за клиенти

Моля, предоставете в този модул основна обща информация за организацията от общественния сектор, която се интересува от получаване на подкрепа от ЕЦЦИ. Тези данни са необходими, за да се анализира как нивото на цифрова зрялост на Вашата организация се съизмерва с нивото на други подобни организации.

### М1.1. Общи данни:

1. Дата
2. Наименование на организацията, подпомагана от ЕЦЦИ:
3. Друг идентификационен номер (ДДС или еквивалентен):
4. Лице за контакт:
5. Роля в организацията:
6. Електронна поща:
7. Телефон:
8. Уебсайт:
9. Вид на организацията от общественния сектор:
  1. Национален орган
  2. Регионален орган
  3. Провинциален/общински орган
  4. Друго
10. Размер на персонала на организацията
  1. Малко предприятие (0—49)
  2. Средно предприятие (50—249)
  3. Голямо предприятие (250 или повече)
11. Пълен адрес (улица и номер, пощенски код, град, държава)
12. Номер на идентификационния код на участника (PIC)<sup>1</sup> (ако има; попълва се от ЕЦЦИ)

### М1.2. Сектор на дейност:

13. Към коя от следните широки области на държавното управление принадлежи Вашата организация<sup>2</sup>? Моля, изберете до два отговора:

Основна (една задължителна):

1. Общофункционално управление на държавата
2. Отбрана
3. Обществен ред и сигурност
4. Икономически дейности

---

<sup>1</sup> Идентификационен номер на участник.

<sup>2</sup> Класификация на функциите на държавното управление (КОФОГ):

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification\\_of\\_the\\_functions\\_of\\_government\\_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

5. Опазване на околната среда
6. Жилищно строителство и колективна инфраструктура
7. Здравеопазване
8. Отдых, култура и вероизповедания
9. Образование
10. Социална закрила
11. Друго

Вторична (една незадължителна):

1. Общофункционално управление на държавата
2. Отбрана
3. Обществен ред и сигурност
4. Икономически дейности
5. Опазване на околната среда
6. Жилищно строителство и колективна инфраструктура
7. Здравеопазване
8. Отдых, култура и вероизповедания
9. Образование
10. Социална закрила
11. Друго

## **МОДУЛ 2: Цифрова зрялост**

*Въпросите в този модул имат за цел да се измери цифровата зрялост на Вашата организация. Тази информация ще спомогне за характеризирането на отправната точка за цифровата трансформация на Вашата организация, като бъдат набелязани областите, които може да се нуждаят от подкрепа от ЕЦЦИ. Тя също така ще спомогне за оценката на услугите, предоставяни от ЕЦЦИ, и на политиките и финансовите инструменти на ЕС, подкрепящи ЕЦЦИ. Ще бъдат оценени следните измерения (като се прилагат критериите за оценяване, подробно описани на последната страница):*

*Рамка за оценка на цифровата зрялост на организации от общественения сектор  
Източник: ЕС JRC собствени изследвания.*



## M2.1. Цифрова стратегия и инвестиции

Въпросите от това измерение имат за цел да установят цялостното състояние на стратегията за цифровизация във Вашата организация. Те са свързани с готовността на организацията да тръгне по пътя на цифровизацията, за което може да са необходими все още непредвидени организационни и икономически усилия и свързаните с тях инвестиции за цифровизация по области на дейност (извършени или планирани).

1. По кой от следните начини Вашата организация е подготвена за (допълнителна) цифровизация? Моля, изберете всички приложими отговори
  1. Потребностите от цифровизация са установени и съгласувани с целите на предприятието в областта на разработването на политики/ административните цели
  2. Установени са финансови ресурси (собствени средства, безвъзмездни средства, заеми) за обезпечаване на проекти за цифровизация за поне две години напред
  3. Инфраструктурите за ИКТ<sup>3</sup> са готови да подкрепят плановете за цифровизация
  4. Специалистите по ИКТ са наети/договорени с подизпълнители (или са установени потребности от наемане/възлагане на подизпълнители)
  5. Налице е подходящо ниво на политически ангажимент, за да се направят необходимите организационни промени
  6. Ръководството и персоналот на звената/отделите, ангажирани с организацията, са подготвени и готови да подкрепят плановете за цифровизация
  7. Вътрешните и външните оперативни процеси могат да бъдат адаптирани, ако това се налага поради цифровизацията
  8. Офлайн услугите са готови да бъдат прехвърлени онлайн или допълнително модернизирани чрез цифрови технологии

<sup>3</sup> В най-общ смисъл това се отнася главно за хардуер, но включва също така мрежова инфраструктура, „облачна“ инфраструктура (съхранение на данни и предоставяне на услуги), сървъри (локално събиране и управление на данни) и таблети/терминали/персонални компютри за служителите и др.

9. Удовлетвореността на гражданите и другите заинтересовани страни (предприятия, НПО и др.) от онлайн услугите/взаимодействията се следи редовно (напр. чрез формуляри за обратна връзка, размяна на имейли, социални медии и др.)
10. Рисковете, произтичащи от цифровизацията (напр. непланирани въздействия върху други области<sup>4</sup>), са взети предвид

2. В кои от следните оперативни области Вашата организация вече е инвестирала в цифровизация и в кои планира да инвестира в бъдеще? Моля, изберете всички приложими отговори.

	Вече е инвестирала	Планира да инвестира
1. Вътрешни операции (административни, структурни и организационни процеси) <sup>5</sup>		
2. Външни операции (процеси на управление, включително нови начини за участие на гражданите) <sup>6</sup>		
3. Разработване на политики (цикъл на разработване на политики: определяне на програма, формулиране на политики, приемане на политики, изпълнение на политики, оценка на политики) <sup>7</sup>		
4. Предоставяне на обществени услуги <sup>8</sup> (или продукти)		
5. Финансово управление (счетоводство, логистика, електронни фактури и др.)		
6. Управление на човешките ресурси		
7. Снабдяване и обществени поръчки		
8. Планиране и управление на проекти		

## M2.2. Цифрова готовност:

С помощта на измерението за цифрова готовност се предоставя оценка на текущото внедряване на цифрови технологии (както основни, така и по-усъвършенствани технологии).

3. Кои от следните цифрови технологии и решения вече се използват от Вашата организация? Моля, изберете всички приложими отговори:

<sup>4</sup> Сред рисковете, свързани с въвеждането на усъвършенствана цифровизация, може да бъдат: съкращаване на работна ръка, възникване на предубеждения и несправедливост, породени от технологиите, заплахи за неприкосновеността на личните данни и др.

<sup>5</sup> Отнася се за въвеждането на цифровизация с цел подобряване на качеството и ефективността на вътрешните и външните процеси. Създаване на нови организационни форми, въвеждане на нови методи и техники на управление, нови методи на работа.

<sup>6</sup> Отнася се до въвеждането на цифровизация с цел създаването на нови методи на управление (за взаимоотношенията между гражданите и/или предприятията и администрацията), включване на нови участници, нови модели на съвместно създаване и взаимодействие.

<sup>7</sup> Отнася се до въвеждането на цифровизация с цел подобряване на установяването на потребностите на избирателите и съкращаване на времето, необходимо за разработване, разглеждане, прилагане и разпространение на дадена политика.

<sup>8</sup> Отнася се до въвеждането на цифровизация с цел създаване на нови обществени услуги или продукти или подобряване на съществуващите.

1. Инфраструктура за свързаност (напр. високоскоростен (оптичен) интернет, „облачни“ услуги, отдалечен достъп до офис системи)
  2. Уебсайт
  3. Уеб базирани формуляри или форуми за комуникация с гражданите
  4. Чатове на живо, социални мрежи и/или чатботове за комуникация с граждани
  5. Инструменти за сътрудничество от разстояние (напр. платформа за работа от разстояние, видеоконферентна връзка, виртуално обучение, специфични за услугата платформи и инструменти)
  6. Вътрешен уеб портал (интранет)
  7. Системи за управление на информацията (напр. планиране на ресурсите на предприятието, счетоводство, управление на човешките ресурси, управление на взаимоотношенията с клиенти, електронно фактуриране)
  8. Инструменти за цифрови обществени услуги (взаимодействие с граждани и/или предприятия онлайн, предоставяне на услуги онлайн)
  9. Инструменти за възлагане на обществени поръчки (електронни обществени поръчки)
4. Кои от следните усъвършенствани цифрови технологии<sup>9</sup> вече се използват от Вашата организация? Моля, изберете всички приложими отговори, като използвате предоставената скала.  
(Не се използва, Обмисля се да се използва, В етап на прототип, Тества се, В процес на внедряване, Използва се):
1. Изкуствен интелект (напр. машинно самообучение, задълбочено учене; експертни системи и системи, основани на правила; когнитивни изчисления, прогнозен анализ; автоматизация на роботизираните процеси; обработка на естествен език, интелигентен анализ на текст, компютърно зрение)
  2. Комуникационни технологии (напр. 5G мрежи и ръчни устройства; Софтуерно дефинирани мрежи)
  3. Компютърна инфраструктура (напр. високопроизводителни изчислителни технологии; изчисления в „облак“; периферни изчисления)
  4. Технологии на разпределения регистър (напр. блокчейн; други технологии на разпределения регистър)
  5. Цифрова самоличност и сигурност (напр. защитна стена и протоколи; антивирусни програми и скенери за уязвимости; биометричен скрининг; киберсигурност в „изчислителен облак“; усъвършенствани анализи на потребителите; мобилен идентификатор; рамки за цифрова самоличност)
  6. „Потапящи“ технологии (напр. разширена реалност; виртуална реалност)
  7. Интернет на предметите и интелигентни устройства (напр. мобилни устройства, преносими устройства и сензори); платформи за интернет на предметите)

---

<sup>9</sup> Неотдавна в проучване на Съвместния изследователски център (JRC) бяха предложени редица нововъзникващи и развити технологии в обществения сектор, които са от значение за разработването и прилагането на цифрови обществени услуги: Европейска комисия, Съвместен изследователски център, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V. и др., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G.(редактор), Lobo, G.(редактор), Служба за публикации на Европейския съюз, 2020 г., <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

8. Софтуерни технологии и технологии за обслужване (напр. API, уеб услуги, микроуслуги, включително регистри и многостранна платформа; технологии на корпоративна сервизна шина и комунални правителствени услуги)

### **M2.3. Цифровизация, ориентирана към човека:**

*С помощта на това измерение се проверява доколко служителите са квалифицирани, ангажирани и умеят да работят с цифровите технологии, както и начинът, по който са се подобрили условията им на труд, с оглед повишаване на производителността и благосъстоянието им.*

5. Какво предприема Вашата организация, за да преквалифицира и повиши квалификацията на служителите във връзка с цифровизацията? Моля, изберете всички приложими отговори:
  1. Оценява различията в цифровите умения на служителите
  2. Разработва план за обучение, въз основа на който обучава и повишава квалификацията на служителите
  3. Организира кратки обучения, предоставя наръчници/ръководства и други ресурси за електронно учене
  4. Улеснява възможностите за „учене чрез правене“/взаимно обучение/експериментиране
  5. Предлага стажове и назначения на работа в ключови области на капацитета
  6. Спонсорира участие на служителите в обучения, организирани от външни организации (доставчици на обучение, представители на академичните среди, доставчици)
  7. Използва субсидираните програми за обучение и повишаване на квалификацията
6. Когато приемате нови цифрови решения, как Вашата организация ангажира и овластява своите служители и крайни потребители (граждани/предприятия, в случай на цифрови обществени услуги)? Моля, изберете всички приложими отговори:
  1. Повишава осведомеността на служителите относно новите цифрови технологии
  2. Съобщава плановете за цифровизация на служителите по прозрачен и приобщаващ начин
  3. Наблюдава приемането от страна на служителите и предприема мерки за смекчаване на потенциалните допълнителни последици (напр. страх от промяна; култура „винаги на разположение“ спрямо равновесие между професионалния и личния живот; обезпечаване на рисковете при нарушаване на личния живот и др.)
  4. Включва служителите (включително служителите, които не са ангажирани в областта на ИКТ) в проектирането и разработването на цифровизацията на продукти/услуги/процеси
  5. Предоставя на служителите повече самостоятелност и подходящи цифрови инструменти за вземане и изпълнение на решения
  6. Променя/адаптира работните места и работните процеси въз основа на обратната връзка от служителите
  7. Създава по-гъвкави схеми на работа, възникнали благодарение на цифровизацията (напр. работа от разстояние, хибриден модел на работа)
  8. Предоставя на разположение на служителите екип/услуга за цифрова поддръжка (на вътрешно/външно ниво)
  9. Предоставя на разположение на крайните служители екип/услуга за цифрова поддръжка (на вътрешно/външно ниво)

10. Използва обратната връзка от крайните потребители (граждани/предприятия) за подобряване на цифровите обществени услуги

#### **M2.4. Управление и сигурност на данните**

*С това измерение се установява по какъв начин данните се съхраняват цифрово и се организират в рамките на организацията, по какъв начин се осигурява достъпът до тях на различни свързани устройства и как те се използват за стопански цели, като се следи за осигуряването на достатъчна защита на данните чрез схеми за киберсигурност. Въпросът обхваща данни, съхранявани във всички възможни форми, включително документи.*

7. Как се управляват данните на Вашата организация (т.е. как се съхраняват, организират и използват и как се осъществява достъпът до тях)? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Организацията разполага с политика/план/набор от мерки за управление на данните
2. Организацията не използва формуляри на хартиен носител за събиране на данни
3. В организацията данните само в цифров вид ли се съхраняват (напр. в офис приложения, папки в електронна поща, самостоятелни приложения, бази данни, системи за управление на документи, ERP и др.)?
4. Данните са правилно интегрирани (напр. чрез оперативно съвместими системи, приложно-програмни интерфейси), дори когато са разпределени между различни системи
5. Данните са достъпни в реално време от различни устройства и местоположения
6. Събраните данни систематично се анализират и се изготвят доклади за вземане на решения
7. Данните на организацията се обогатяват с данни на трети страни (т.е. данни от други организации от общественения сектор и/или участници от частния сектор)
8. До анализа на данните на организацията може да се осъществява редовен достъп, без да е необходима експертна помощ (напр. чрез информационни табла)
9. Данните на организацията са публично достъпни чрез план за политика за отворени данни

8. Сигурността на данните на Вашата организация гарантирана ли е в достатъчна степен? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. В нашата организация са въведени политика/набор от мерки за сигурност на данните
2. Установени са планове и мерки за защита на данните на организацията от кибератаки
3. Служителите редовно получават информация и преминават обучение по въпроси/рискове, свързани с киберсигурността и защитата на личните данни
4. Киберзаплахите редовно се наблюдават и оценяват
5. Поддържа се пълно архивно копие на важните данни (извън обекта/в „облака“)
6. Въведен е план за непрекъснатост на дейността в случай на катастрофални повреди (напр. всички данни се заключват при атака от софтуер за изнудване или физически повреди на информационно-технологичната инфраструктура)

## M2.5. Оперативна съвместимост

С помощта на това измерение се изследва достигнатото от организацията ниво на оперативна съвместимост<sup>10</sup>, измерено спрямо нивото на планиране/прилагане на някои от 12-те принципа за оперативна съвместимост, посочени в новата Европейска рамка за оперативна съвместимост (ЕРОС)<sup>11</sup>.

9. Какво прави Вашата организация, за да споделя данни, информация и знания с други организации от публичния сектор, докато цифровизира процесите и услугите? Моля, изберете всички отговори, приложими за Вашата организация, като използвате предоставената скала:

(Не е изпълнила и/или няма планове да изпълни, Планира да изпълни, Вече е изпълнила)

	Изпълнени	Планирани
1. Публикува данни като отворени данни		
2. Осигурява еднакви условия на конкуренция за софтуер с отворен код		
3. Отдава предпочитание на отворени спецификации		
4. Осигурява видимост в рамките на организацията и външни интерфейси за предоставените услуги		
5. Използва повторно и споделя решения, информация и данни		
6. Не налага специфични за технологията решения на крайния потребител		
7. Осигурява преносимост на данните		
8. Предоставя на крайните потребители възможности за достъп до услуги, които най-добре отговарят на техните потребности		
9. Осигурява единно звено за контакт за достъп до услуги		
10. Търси от потребителите еднократно и само относима информация		

<sup>10</sup> За целите на ЕРОС оперативна съвместимост е способността на организациите (звена на държавната администрация или структура, действаща от тяхно име, или институции или органи на ЕС) да си взаимодействат посредством обмен на данни между техните ИКТ системи за постигане на взаимноизгодни цели, което включва обмен на информация и знания между тези организации чрез работните процеси, които те поддържат.

<sup>11</sup> В Новата ЕРОС са определени 12 принципа за оперативна съвместимост като основни поведенчески аспекти, които да стимулират действията за оперативна съвместимост. Това са общи принципи за оперативна съвместимост, които са от значение за процеса на създаване на оперативно съвместими европейски обществени услуги. Повече информация:

[https://ec.europa.eu/jisa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/jisa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf)



11. Лицата с увреждания, възрастните хора и други групи в неравностойно положение имат достъп до услуги
12. Услугите се предоставят на повече от един език
13. Гарантира, че обменът на данни с крайните потребители е сигурен и надежден
14. Дава приоритет на използването на услуги чрез цифрови канали
15. Форматите за съхранение на данни осигуряват дългосрочна достъпност
16. Цифровите решения се оценяват, като се отчитат потребностите на потребителите и се поддържа баланс между разходите и ползите

## **М2.6. Екологосъобразна цифровизация:**

*Това измерение отразява способността на организацията да извършва цифровизация дългосрочно, като поема отговорност и се грижи за опазването и устойчивостта на природните ресурси и околната среда.*

10. По какъв начин Вашата организация използва цифровите технологии, за да допринесе за устойчивостта на околната среда? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Устойчив организационен модел (напр. дейности, съобразени с околната среда )
2. Устойчиво предоставяне на услуги (напр. цифрови обществени услуги без хартия )
3. Закупуване на устойчиви продукти (напр. като се вземат предвид критерии като: екопроектиране, планиране на жизнения цикъл на продуктите „от край до край“, край на жизнения цикъл и удължаване на експлоатационния срок)
4. Вземат се под внимание емисиите, замърсяването и/или управлението на отпадъците
5. Устойчиво производство на енергия в собствено съоръжение
6. Оптимизиране на консумацията/разходите за електрическа енергия
7. Намаляване на транспортните разходи
8. Цифрови приложения за насърчаване на отговорно поведение на гражданите
9. Административни процеси без хартия

11. Вашата организация отчита ли въздействията върху околната среда в своя цифров избор и практики? Моля, дайте оценка на всички приложими отговори по скалата: *Не, Частично, Да:*

1. Опасенията и стандартите във връзка с околната среда са вградени в цифровата стратегия на организацията
2. Внедрена е система/сертифициране за управление на околната среда
3. Екологосъобразните аспекти са част от цифровите технологии/критериите за снабдяване
4. Консумацията на електрическа енергия от цифровите технологии и съхранението на данни се наблюдават и оптимизират
5. Рециклирането/повторното използване на старо технологично оборудване се практикува активно от организацията