

Проект на актуализирани Правила за институционална идентичност на интернет сайтовете и портали на държавната администрация

Информация

Откриване / Приключване: 08.03.2022 г. - 22.03.2022 г. Неактивна

Номер на консултация: #6602-K

Област на политика: Държавна администрация

Тип консултация: ---

Вносител: Министерство на електронното управление

Тип вносител: Национално

Съгласно решение по т. 3.3 от протокол № 65 от заседание на Съвета за административната реформа на Министерски съвет, проведено на 04.11.2021 г., и на основание чл. 40, ал. 1 от Наредбата за общите изисквания за информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ) междуведомствена работна група изготви проект на актуализация на Правилата за институционална идентичност на интернет сайтовете и портали на държавната администрация. Министерство на електронното управление публикува проекта на актуализирани Правила за обществено обсъждане в 14-дневен срок от публикуването им на Портала за обществени консултации.

Новите моменти в Правилата:

Направени са допълнения по отношение на мястото/раздела, в който трябва да се публикуват контактите на администрациите, съгласно Препоръки за подобряване на обявяваната на интернет страниците на администрациите информация за контакти по телефона, направени на базата на Аналитичен доклад „Изследване и препоръки за информацията за контакти по телефона на интернет страниците на администрациите“, изготвен от Института по публична администрация.

По отношение на структура на дизайн и съдържание на уеб сайтове и портали, са описани принципи, по които да се ръководи всяка администрация при разработването на своите интернет сайтове и портали за да предостави максимално добро потребителско преживяване на гражданите или представителите на организациите.

В допълнение се предлага и използването на българска кирилица в институционалните интернет страници, като са изброени различни възможни шрифтове, които я поддържат. До момента масово разпространените шрифтове използват руския вариант на кирилица. С оглед на съхраняване и развиване на националната идентичност, а и тъй като вече съществуват достатъчно шрифтове, които поддържат българския вариант на кирилица, е редно българските институции да използват именно този вариант.

Препоръчителните шрифтове за българска кирилица ще бъдат публикувани на интернет страницата на Министерство на електронното управление, както и на друго подходящо за целта хранилище.

Отговорна институция

Отговорна институция

Министерство на електронното управление

Адрес: София, ул. Ген. Гурко №6

Електронна поща: mail@egov.government.bg

Начини на предоставяне на предложения и становища

- Портала за обществени консултации (изисква се регистрация чрез имейл);
- Електронна поща на посочените адреси;
- Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/> (изисква се квалифициран електронен подпис или ПИК на НОИ);
- Официалния адрес за кореспонденция.

Документи

Пакет основни документи:

[Правила за институционална идентичност на интернет сайтовете и портали на държавната администрация - вер. 1.0 | 08.03.2022](#)

Консултационен документ:

Справка становища:

[Коментари \(pdf\)](#)

[Коментари \(csv\)](#)

Автор: Елисавета Стоименова (21.03.2022 21:23)

Продължение

???? ?????? ?????????? ??? ?????? 3.2.2. ?????????????? ??????????

1. ?? ?????? ?????? ?????? ?? ?????????????????? ??????????

?????? ? ?????????????? ?? ?? ?????? ?????????????? ?????????? ??:

- Записване на дата и час за посещение (препоръчителен стандарт);
- Натовареност на посещенията в ЦАО (препоръчителен стандарт).

??? ???? ? ???? ?????????????? ?????????? ?? ?? ?????????????? ?????????? ?? ?????????? ???? ???? ????
????????????????? ?????????????? ? ?????????????? ?????? ? ?????????? ?????? ???? ???? ???? ????
????????? ???? ?????????????? ??? ?????????????????? ?????????? ?????????? ???? ???? ???? ???? ??

2. ?? ?????? ?????? ?????????????? ?????????????????? ???????.

????? ?? ?????? ?? ??? ???? ?? ?? ?????????? ?? ?????? ?? ?????????? ???? ?????????? ??????????
?? ? ?????????? ?????? ?? ?????? ?????????? ?? ?????? ?????? ?????????? ?????????? ???? ???? ????
????????? ?????????? ?????????? ?? 8. (??? ?? 5 ?? 2017 ? ? ???? ?? 01.03.2017 ?.)
????????????? ?? ?????????????? ?? ?????????? ?? ??????????????
(?) (???? - ??, ?? 5 ?? 2017 ?, ? ???? ?? 01.03.2017 ?.) ?????? ?? ?????????????? ?? ??????????

б) (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

в) (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) интернет адрес за служебно заявяване;

г) (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) вид на услугата (първична или комплексна), като, в случай че е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

Както се вижда за всяка услуга се вписва голяма по обем информация за предоставянето ѝ по електронен път и наличието на отделен булет с неясно съдържание предполага дублиране на информацията. Предлагам редът ?????????? ?????????????????? ?????? ?? ???????.

3. Предвижда се вписване на Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на услуги.

Съгласно чл.24, ал.8 от НАО Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация. Предлагам в булета да отпаднат думите "на услуги" и да стане Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители

Елисавена Стоименова,

Национален център за дигитално административно обслужване

Автор: Елисавета Стоименова (21.03.2022 21:10)

Трябва да се отдели по-голямо внимание на информацията за административното обслужване

Подкрепям изказаното мнение на Дунчева, че хората ги интересува преди всичко информация за услугите, а не за чиновниците.

Имам няколко препоръки към раздел 3.2.2. Административно обслужване

1. По първи булет Център за Административно обслужване

- Предвижда се да се вписва Електронен адрес за комуникация – да се създаде технологична възможност за автоматичен отговор/имейл, че съобщението е получено, тъй като това ще послужи не само за обратната връзка към потребителя, но и за установяване на датата, от която текат срокове за изпълнение на заявката; Тук има сериозно объркване. Какво се иска? Да се запише имейл. Как в един обикновен сайт, а всички сайтове са такива ще се създаде възможност за автоматичен отговор, че съобщението е получено. Това поставя сериозни проблеми и неизпълнимост на мярката. В същото време от това няма нужда. Ако говорим за това от кога текат срокове за услуга то изпращането на някакъв имейл няма отношение към заявяване на услугата. Предлагам да се промени така: Електронна поща
- Предвижда се вписване на телефони за комуникация с ЦАО, което е правилно. Обръщам внимание обаче на следното изречение: "
- Ако има „дежурен телефон“, се определя работното време, през което може да се осъществи комуникация;" То е крайно непрецизно. Как така ако има дежурен телефон? Та такова понятие в областта на административното обслужване няма. Няма и нормативно задължение да има такъв. Защо тогава казваме ако има, след като няма? Предлагам това изречение да отпадне.
- Предвижда се вписване на банкови сметки. Този задължителен запис е крайно проблемен. Първо - част от администрациите имат САМО ЕДНА банкова сметка. Как тогава ще впишат банкови сметки? Второ: някои администрации, предимно общините имат по повече от една банкова сметка, или една кметка с различни кодове. За различните услуги общините изискват заплащане по различни сметки. Каква полза ще има тогава от изписване на банкова сметка, след като клиентът така и няма да може да знае за коя услуга по коя сметка да плати? Има и друг проблем. В следващия булет - Административни услуги - се предвижда вписване на информация за всяка услуга поотделно. Съгласно Наредбата за административния регистър за всяка услуга трябва да се впише таксата и начинът на плащане, тоест банковата сметка. Ето защо описването на банковите сметки отделно освен че не може да е от полза дублира вече съществуваща в друг раздел информация. Предлагам редът Банкова сметка да отпадне.

Автор: Лиляна Лилова (18.03.2022 12:10)

Минимален обхват на съдържанието

1. Под минимален обхват на съдържанието, считам че би трябвало да се обхване в Правилата поне задължителната информация по чл. 15, ал. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

2. На стр. 13, в т. 3.2.1. Раздел „Администрация“ е указан подраздел „Контакти“. Същевременно имаме отделен раздел 3.2.7. „Контакти“ . Не е посочено какво различно ще има за да бъдат оформени с едно и също име раздел и подраздел в друг раздел. Ако едното е за контакти с други ведомства и интернет страниците им , а другото за вътрешни контакти в администрациите би трябвало от заглавията това да се подразбира и те да се променят и/или допълнят по същество.

3. Аналогично на в т. 3.2.1. Раздел „Администрация“ е указан подраздел „Списъци и регистри“. Същевременно имаме отделен раздел 3.2.3. „Публични регистри“. Не е ясно за какви списъци и регистри става въпрос в подраздела. Ако там са регистрите, които не са публични, то да се посочи това, а също така и да се оформи заглавието по подходящ и разбираем начин за потребителите. Допълнително, не всички регистри са по „специфични за различните администрации нормативни актове“ – пример Административния регистър, поддържан от Министерския съвет по Закона за администрацията и Наредбата за административния регистър към закона.

4. В т. 3.2.1. Раздел „Администрация“ е указан подраздел „Нормативни документи“, но липсва подраздел за стратегическите и други документи. Допълнително, съгласно Закона за нормативните актове (чл. 26) и Закона за достъп до обществена информация трябва да се оформи подраздел и за проектите на нормативни актове заедно с мотивите, съответно - доклада и резултатите от общественото обсъждане на проекта.

5. В т. 3.2 липсва информацията за конкурсите за държавни служители, която е важна и трябва също да е оформена в подраздел.

6. . В т. 3.2.1. Раздел „Администрация“ в подраздела, където е указана Организационна структура, не става ясно за вътрешната организационна структура на администрацията ли става въпрос и ако е да, то тя не трябва ли да бъде на друго място, например в първия подраздел.

7. В т. 3.2.7. За мен е пълно недоумение по каква причина трябва да се публикува „телефон за вписване на услуги в Административния регистър“. Съгласно Наредбата за административния регистър има точни правила на вписване, но определено вписването не се извършва чрез телефон за вписване на услуги.

8. В 3.2.6. Раздел „Достъп до обществена информация“ да се добави накрая „и информацията по чл. 15а, ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация“.

9. Относно т. 3.2.2. Раздел „Административно обслужване“:

Съгласно чл. 4, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване, при осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Пак

съгласно Наредбата за административното обслужване обслужването се осъществява в ЦАО и/или в служебни помещения, в които се осъществява административното обслужване. Предвид на посоченото телефони за комуникация със Звеното за административно обслужване (ЗАО) не се публикуват в този раздел. Предлагам изречението да се промени на: „Телефони за комуникация с ЦАО и/или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване“.

Допълнително, считам че всички административни услуги се предоставят „на гише“, като електронни са тези услуги от тях, които освен „на гише“ се предоставят и по електронен път. Това би трябвало ясно да се подразбира в последното изречение на т. 3.2.2.

Автор: Мартин Тонев (18.03.2022 01:54)

„Българска“ кирилица

Моля, консултирайте се със специалисти по типография и история на писмеността относно недоразумението, наречено „българска кирилица“.

Разликата между „руска“ и „българска“ кирилица е в няколко букви, които се срещат само в едната или другата азбука - ъ с ударение в българската; ё, ы, э - в руската. А в графичното оформление на буквите няма нищо българско - всички особености и нестандартни форми на буквите в шрифта, който определяте като „българска кирилица“, са взети от стари руски печатни шрифтове; някои дори са копирани директно от така наречения руски „граждански“ шрифт, въведен от цар Петър I още в началото на 18 век.

Автор: Пламен Станев (15.03.2022 16:34)

Старите шрифтове

Viol , Helen ???

Автор: Ирина Дунчева (15.03.2022 09:34)

Институционалните сайтове трябва да се променят, но затова е нужно електронно управление

Проектът е повод да се говори за институционалните страници, но нищо повече. Дори да се приеме, нищо няма да се промени. Тук съм обяснила защо

<https://duncheva.bg/2022/03/11/%d0%b3-%d0%bd-%d0%bc%d0%b8%d0%bd%d0%b8%d1%81%d1%82%d1%8a%d1%80-%d1%81%d0%bf%d1%80%d0%b5%d1%82%d0%b5-%d0%be%d0%b1%d1%89%d0%b5%d1%81%d1%82%d0%b2%d0%b5%d0%bd%d0%be%d1%82%d0%be%d0%b1%d1%81%d1%8a/>

Имаме да наваксваме 30 години и е добре правилно да си подредим приоритетите - клиентът на администрацията се интересува от услугата, а не от администрацията, която е предоставя. След като се смени гледната точка се вижда, че не са нужни сайтове на министрите, а сайтове с достъп до услуги. И там някъде може и да има рубричка с контактите на министър.

В блога си съм публикувала и правилата преди промените.

<https://duncheva.bg/2022/03/10/%d0%b5%d1%82%d0%be-%d0%b8-%d1%81%d1%82%d0%b0%d1%80%d0%b8%d1%82%d0%b5-%d0%b8-%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b8%d1%82%d0%b5-%d0%bf%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%b8%d0%bb%d0%b0-%d0%b7%d0%b0-%d0%b8%d0%bd%d1%81%d1%82%d0%b8/>

Автор: Стефан Пеев (10.03.2022 12:27)

Конкурс за шрифтове. Руска или международна/стандартна кирилица

КОНКУРС ЗА ШРИФТОВЕ

Идеята на [poptolev-tn](#) за конкурс за шрифтове е уместна. Редно е обаче да се проучи съществуващият опит за създаване и внедряване на базови шрифтове за нуждите на администрацията. Това означава да се проучи натрупаният опит при шрифтовите семейства **PT Astra (sans и serif) в Русия** (създаден по поръчка на JSC RPA RusBITech с цел да замени Times New Roman и Arial за административното управление в Русия) и **Stobi (sans и serif) в Македония** (създаден по поръчка на Министерството на информацията в Македония с цел да бъде стандарт за шрифт с македонска кирилица). Моите наблюдения показват, че процесът на създаване при всичките му трудности и перипетии е по-лесно да се осъществи и че **същинският проблем е не създаването, а внедряването в употреба на създадените шрифтове**. И в Македония, и Русия има проблеми с внедряването, тъй като то изисква обучение на огромна маса от хора за спазване на нови за тях стандарти.

РУСКА ИЛИ МЕЖДУНАРОДНА/СТАНДАРТНА/ТРАДИЦИОННА КИРИЛИЦА

Уместно е **да се избягва употребата на названието „руска кирилица“**, тъй като е крайно неточно. Използваната след реформата на Петър I кирилица носи названието „гражданска кирилица“ като опозиция на църковнославянската кирилица. С времето гражданската кирилица се превръща в стандарт за печатна

кирилица не само в Русия, но и в България, Сърбия и прочие, като играе изключително положителна роля за развитието на книгоиздаването, на периодичния печат и на писмената култура на славянските православни народи. В такъв смисъл като алтернативно название на „гражданската кирилица“ могат да се използват названията **„международна кирилица“**, **„стандартна кирилица“**, **„традиционна кирилица“**, като най-неутрално е названието „традиционна кирилица“.

Автор: Тошко Поптолев (10.03.2022 10:06)

Предложение за шрифт

Предлагам следния текст в „Правила за институционална идентичност на интернет сайтовете и портали на държавната администрация“:

„Министъра на електронното управление да предприеме следните мерки:

- 1. Създава експертна работна група, която да утвърди стандарт за официален шрифт на кирилица (включително и в ръкописен вид) за нуждите на официалните институции, медиите и всички желаещи да го ползват. В стандарта задължително трябва да залегнат изисквания, които да водят до по-малко разходи по въвеждането на официалния шрифт и лесна читаемост. В експертната работна група задължително трябва да бъдат включени признати експерти от БАН, Българските университети, специалисти от IT сектора, издателства, творци и др.*
- 2. Проекта на стандарт по предходната точка се подлага на обществено обсъждане преди неговото приемане от Министерския съвет.*
- 3. След приемане на стандарта по реда на точка втора да обяви конкурс за изготвяне на шрифтове, които да бъдат приети от комисията по т. 1 и въведени официално във официалните български институции.“*

Тошко Поптолев

Автор: Антония Гласкова (09.03.2022 23:55)

Българска форма на кирилица

Здравейте,

Занимавам се с интерфейсен дизайн и мога да посъветвам следното:

От изброените шрифтове в списъка, който е посочен във файла, само 2 наистина съдържат българска форма на кирилица, като Sofia Sans е шрифт, който е създаван за табели и градска навигация, а когато медията, която ще се използва, са мобилни екрани и уеб - то шрифтът трябва да бъде съобразен и създаден за такава употреба. Това е една прекрасна възможност да се възложи на шрифтови

дизайнери да разработят шрифт, за нуждите на Българските институции и държавност! Хем ще си имаме официален шрифт, хем ще си бъде наша идентичност в истинският смисъл. Използването на безплатни шрифтове ни лишава от възможността да имаме идентичност, която да е разпознаваема и уникална. Имаме много добри местни дизайнери, работещи в тази сфера и би могло да се проучи тази възможност :)

За справка, има държави и компании, които си имат собствен шрифт, който се ползва именно с такава цел - визуална идентичност.

Автор: Kalina Grigorova (09.03.2022 18:08)

Times New Roman

"? ?????????? ? ? ????????? ? ????????????? ? ????????? ????????? ? ?????????????????????
????????? ?????????, ???? ? ? ????????? ????????? ????????? ?????????, ????? ? ??????????"

"???????????????????? ????????? ? ????????????? ????????? ? ????? ? ????????????? ? ?????????
???????????? ? ????????????????? ? ????????????????? ?????????????, ????? ? ? ????? ? ????????? ? ?
???? ? ??????????"

???????? ? ?-???? ? ???? Times New Roman ??? ?????????? ??????????????. ??????
???? ????.

Автор: Тошко Поптолев (09.03.2022 10:23)

Относно измислената руска и българска кирилица.

Предлагам на въпросния министър да се запознае с Църковен вестник бр. 6 от 06.02.1937 година и да познае на каква „кирилица“ е отпечатан той?

http://digilib.nalis.bg/xmlui/bitstream/handle/nls/30402/CV_38_061.jpg

Няма „руска“ кирилица има само кирилица създадена от Преславската книжна школа и създаването и измислянето на нов шрифт, в който някои малки печатни букви ги замества с подобие на някакви ръкописни варианти е просто не само излишно, но и абсолютно ненужно.

От години работим с такива печатни шрифтове без никакви проблеми и сега от някаква политическа маниакалност да сме „различни“ и далечни не от руснаците, а

от техните политици, вече ни правят смешни.

На мен така и не ми стана ясно, кой е създателя на въпросната „българска“ кирилица (ще претендира ли той да го изравним по достойние със творците от Преславската книжна школа), кога и с какъв нормативен акт е утвърдена тази „българска“ кирилица и от какъв зор е измислена?

Предлагам въпросното умотворение да отпадне и да се занимаваме с по-сериозни неща!

Тошко Поптолев

Автор: Стефан Пеев (08.03.2022 20:48)

Култура на кирилицата, шрифтове, административни сайтове

Ще се позволя да се изкажа като автор на шрифтов проект, препоръчан в проекта за актуализирани ПРАВИЛА ЗА ИНСТИТУЦИОНАЛНА ИДЕНТИЧНОСТ НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦИТЕ И ПОРТАЛИ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ (по-конкретно – шрифта HK Grotesk Free).

1. Не бързайте да посочвате и препоръчвате конкретни шрифтови семейства. Това ще създаде лош прецедент.

2. За определени сайтове (на Президентството, на Народното събрание, на Министерския съвет) поставете изискването кирилицата да е разработена от български дизайнери. Недопустимо е в родината на кирилицата шрифтът на сайта на Народното събрание да е от колекцията на Google Fonts (и при това с доста спорна кирилица). Ако търсите добри практики – съвсем наскоро Британският парламент възложи създаването на специален шрифт именно за Британския парламент. В България няма нито една публична институция със специално създаден за нея шрифт – дори такива ключови институции като Софийския университет и Националната библиотека ползват шрифтове за масова употреба.

3. Поставете изискване създателите на сайтове за българската администрация да работят в сътрудничество със създателите на използваните на сайтовете шрифтове (подобно на сътрудничеството между режисьор и автор на сценария в киното). Шрифтовете непрекъснато се усъвършенстват и развиват и авторите им трябва да бъдат информирани къде се използват техни шрифтове и от кого, за да преценяват необходимостта от промени и да информират своевременно създателите на сайтове за новости.

4. Историята на кирилицата не е завършила нито в XX, нито в XXI век. Възложете изследване, което да оцени всички аспекти на така наречената „българска форма на кирилица“ и да предложи препоръки за усъвършенстване.

5. Културата на кирилицата е много повече от това да се използват подходящите шрифтове в интернет пространството. Потърсете взаимодействие с научната общност и участвайте в конференции като „Книга и шрифт. История и съвременност“ (от 8 до 10 април в Софийския университет), конференции в които се изследват всички аспекти от историята и културата на кирилицата.

Автор: Станимира Атанасова (08.03.2022 19:11)

Достъпност

Привет. Радвам се да видя WCAG насоките в проекта за правилата.

1. Достъпност на файловете формати

В точка 3.5. Файлови формати изрично е упоменато, че съдържанието на Документите трябва да е „направено достъпно за хора с увреждания“. Това изискване следва да обхваща и останалите формати.

Предлагам да се даде препоръка за подобряване достъпността на аудио и видео съдържанието - по подобие на изискванията за контраст, които са част от WCAG, но са цитирани и в правилата. Например:

„За Аудио и Видео форматите следва да се осигурят текстови алтернативи на съдържанието под формата на надписи (субтитри) и/или транскрипции.“

2. Достъпност на формите *

Предлагам превантивно да споменете в правилата, че се окачва формите в сайтовете на публичната администрация, да бъдат достъпни. Обърнете внимание на CAPTCHA тестовите.

* Повод за това предложение е формата за „Потребителски вход / Регистрация“ на настоящия Портал за обществени консултации към МС, която иронично е лош пример за достъпност.

Автор: Atanas Karashenski (08.03.2022 18:44)

Свързаност

За удобство и достъпност е необходимо цитирането на актове задължително да става с хипервръзка. Коеето означава всяко ведомство да има секция в уебсайта, която да съдържа издадените от него актове, т.е. в т.1.3 в "Информационна част" да се добави "публикува всичките си актове"

Автор: Atanas Karashenski (08.03.2022 16:29)

Семантично маркиране

За осигуряване на ефективна достъпност от изключителна важност е да се осигури семантично маркиране. Необходимо е да се повиши и капацитета на въвеждащите съдържание, така че да могат да избират подходящото маркиране в зависимост от

конкретния случай.

Автор: Ясен Танев (08.03.2022 15:19)

Елементи

Здравейте,

в изискванията не успях да намеря следните елементи, които намирам за важни:

- да бъдат така подбрани цветовете, че да не създават проблеми за четене за хора с нарушено цветоусещане

- Достъпа до отворени данни с време на публикуване не по късно от следващия работен ден

- Ако се предлагат приемане на плащане с кредитни и дебитни карти, на видно място да се постави и логото на PCI DSS за преминат тест или самооценка на сигурността на картовите плащания

- Име на фирмата разработчик, обществената поръчка по която е спечелна разработката и обновяването, връзка към нея, стойност и линк към кода в държавния GIT

История

Начало на обществената консултация - 08.03.2022

Приключване на консултацията - 22.03.2022

Справка за получените предложения

Справка или съобщение.

Окончателен акт на Министерския съвет
