

**КОМЕНТАРИ КЪМ ОБЩЕСТВЕНА КОНСУЛТАЦИЯ ПРОЕКТ НА АКТУАЛИЗИРАНИ ПРАВИЛА ЗА ПОСЕЩЕНИЕ И ИДЕНТИЧНОСТ НА ИНТЕРНЕТ САЙТОВЕТЕ И ПОРТАЛИ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Коментар**

ПродължениеИмам няколко препоръки към раздел 3.2.2. Административно обслужване1. По булет Център за Административно обслужване Накрая е предвидено да се вписва задължителна информация за:Записване на дата и час за посещение (препоръчителен стандарт);Натоварване на посещенията в ЦАО (препоръчителен стандарт).Как така в едни задължителни правила задължават всички да вписват нещо, което има препоръчителен характер? Наред с това записването на дата и час не е ред на който се вписва някаква информация, а обикновено теглене на софтуер. Предлагам тези два булета да отпаднат като несъвместими със задължителните правила.2. По булет трети Електронни административни услуги.Какво се очаква да има тук изброят кои услуги са електронни ли? Обръщам внимание, че в предишния булет се вписва информация за всяка една услуга. Съгласно НАР за всяка услуга се вписва информация за: - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) информация за предоставяне на услугата по електронен път:а) (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) нивото на предоставяне на услугата;б) (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.) интернет адрес, на който се предоставя услугата;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, 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 Електронни административни услуги да отпадне.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 административните органи изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходна 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 потребителиЕлисавена Стоименова,Национален център за дигитално административно обслужване

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 има предвид, че 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 за неизпълнимост на мярката. В същото време от това няма нужда. Ако говорим за това от какъв 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 телефонен номер за комуникация с ЦАО, което е правилно. Обръщам внимание обаче на следното изречение: "Ако няма дежурен телефон", се определя работното време, през което може да се осъществи комуникация;" То е крайно неprecizно. Как така ако има дежурен телефон? Та такава понятието областта на административното обслужване няма. Няма и нормативно задължение да има дежурен телефон. 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? Някои администрации, предимно общините имат по повече от една банкова сметка, или една банкова сметка с различни кодове. За различните услуги общините изискват заплащане по различни банкови сметки. Каква полза ще има тогава от изписване на банкова сметка, след като клиентът трябва да 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 вписва таксата и начинът на плащане, тоест банковата сметка. Ето защо описването на банкови сметки отделно освен че не може да е от полза дублира вече съществуваща в друг раздел информация. Предлагам редът Банкова сметка да отпадне.

Минимален обхват на съдържанието1. Под минимален обхват на съдържанието, считам че 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 е за вътрешни контакти в администрациите би трябвало от заглавията това да се подразбира и 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 публичните регистри, които не са публични, то да се посочи това, а също така и да се оформи заглавие подходящо и разбираемо 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 по 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 проектите. 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 Централния административен регистър (ЦАР) или 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 Звено 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.

„Българска“ кирилицаМоля, консултирайте се със специалисти по типография и история на писмеността относно недоразумението, наречено „българска кирилица“.Разликата между и „българска“ кирилица е в няколко букви, които се срещат само в едната или другата азбука ударение в българската; ё, ы, э - в руската. А в графичното оформление на буквите няма ни българско - всички по-особени и нестандартни форми на буквите в шрифта, който определя 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.

Старите шрифтовеViol , Helen ???

Институционалните сайтове трябва да се променят, но затова е нужно електронно управлениеПроектът е повод да се говори за институционалните страници, но нищо повече 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 навакваме 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/>

Конкурс за шрифтове. Руска или международна/стандартна кирилица

**КОНКУРС ЗА ШРИФТО**

Идеята на Popolev-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 Astra (sans и serif) в Русия (създаден по поръчка на JSC RPA RusBITech с цел да замени Times 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 на всички му трудности и перипетии е по-лесно да се осъществи и че същинският проблем е създаването, а внедряването в употреба на създадените шрифтове. И в Македония, и в 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 некоректно. Използваната след реформата на Петър I кирилица носи названието „гражданска кирилица“ в 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“.

Предложение за шрифт

Предлагам следния текст в „Правила за институционална идентичност на интернет сайтовете и портали на държавната администрация“: „Министъра на електронно управление да предприеме следните мерки:

1. Създава експертна работна група, която да установи 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 сфера, 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

Българска форма на кирилицаЗдравейте,Занимавам се с интерфейсен дизайн и мога да посъветвам следното:От изброените шрифтове в списъка, който е посочен във файла, само наистина съдържат българска форма на кирилица, като Sofia Sans е шрифт, който е създава табели и градска навигация, а когато медията, която ще се използва, са мобилни екрани и 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 идентичност в истинския смисъл. Използването на безплатни шрифтове ни лишава от възможността да имаме идентичност, която да е разпознаваема и уникална. Имаме много местни дизайнери, работещи в тази сфера и би могло да се проучи тази възможност :) За същия има държави и компании, които си имат собствен шрифт, който се ползва именно с такава визуална идентичност.

Times New Roman"В допълнение се предлага и използването на българска кирилица в институционалните интернет страници, като са изброени различни възможни шрифтове, които поддържат." "Препоръчителните шрифтове за българска кирилица ще бъдат публикувани на интернет страницата на Министерство на електронното управление, както и на друго подхранване за целта хранилище." Правете го по-бързо и нека Times New Roman има българска кирилица. Всички знаем защо.

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](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 използването 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 не 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 откъде зор е измислена? Предлагам въпросното умотворение да отпадне и да се занимаваме с по-важни неща! Тошко Поптолев

Култура на кирилицата, шрифтове, административни сайтовеЩе се позволя да се изкажа к автор на шрифтов проект, препоръчан в проекта за актуализирани ПРАВИЛА ЗА ИНСТИТУЦИОНАЛНА ИДЕНТИЧНОСТ НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦИТЕ И ПОРТАЛИ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ (по-конкретно – шрифта НК Grotesk Free).1. Не бързайте да посочвате и препоръчвате конкретни шрифтови семейства. Това ще създаде лош прецедент.2. За определ сайтове (на Президентството, на Народното събрание, на Министерския съвет) поставете изискването кирилицата да е разработена от български дизайнери. Недопустимо е в родин кирилицата шрифтът на сайта на Народното събрание да е от колекцията на Google Fonts ( 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 българска 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 ХХ, нито в ХХІ 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.

ДостъпностПривет. Радвам се да видя WCAG насоките в проекта за правилата.1. Достъпност на файловете във форматитеВ 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. Те 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 да се окачва формите в сайтовете на публичната администрация, да бъдат достъпни. Обърнете внимание на САРТСНА тестовете.\* Повод за това предложение е формата за „Потребителска Регистрация“ на настоящия Портал за обществени консултации към МС, която иронично е единственият пример за достъпност.

СвързаностЗа удобство и достъпност е необходимо цитирането на актове задължително да е с хипервръзка. Което 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 всички актове"

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

Елементи Здравейте, в изискванията не успях да намеря следните елементи, които намирам 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 следващия работен ден- Ако се предлагат приемане на плащане с кредитни и дебитни карти видно място да се постави и логото на PCI DSS за преминал тест или самооценка на сигурност на картовите плащания- Име на фирмата разработчик, обществената поръчка по която е спечелена разработката и обновяването, връзка към нея, стойност и линк към кода в държавния GIT