

НАРЕДБА за електронните административни услуги

Приета с ПМС № 107 от 19.05.2008 г., обн., ДВ, бр. 48 от 23.05.2008 г., в сила от 13.06.2008 г., изм. и доп., бр. 42 от 5.06.2009 г., изм., бр. 58 от 30.07.2008 г., в сила от 30.07.2010 г., бр. 48 от 31.05.2013 г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С наредбата се уреждат:

1. общите изисквания за предоставяне на електронни административни услуги на гражданите и организациите от доставчиците на електронни административни услуги;

2. техническите изисквания за осигуряване на достъп до услугите и политиките на доставчиците на електронни административни услуги за използваните графични и други интерфейси на информационните системи;

3. другите начини за подаване на електронни документи от гражданите и организациите, свързани с предоставянето на електронни административни услуги по смисъла на чл. 20, ал. 1, т. 3 от Закона за електронното управление;

4. форматите и задължителните реквизити, на които трябва да отговарят електронните документи, подавани до доставчиците на електронни административни услуги;

5. особените начини за установяване на интегритета и авторството на подаваните по електронен път електронни изявления;

6. начините за електронни разплащания по предоставянето на електронни административни услуги;

7. стандартът за отчитане на единното астрономическо време за настъпването на факти с правно значение при предоставяне на електронни административни услуги.

Глава втора ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 2. (1) Доставчикът на електронни административни услуги трябва да разгласява предоставяните от него услуги по разбираем и достъпен начин.

(2) Доставчикът трябва да предоставя подробна информация относно всяка предлагана от него електронна административна услуга свободно и безплатно, включително в териториалните си звена и в общините. Тази информация се предоставя чрез официалната интернет страница на доставчика и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(3) Доставчиците оповестяват публично официалната си интернет страница.

Чл. 3. (1) Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията изгражда и поддържа Единен портал за достъп до електронните административни услуги.

(2) Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин, включително за лица с увреждания.

(3) През уеб-интерфейс услугите се предоставят в удобен за потребителите диалогов режим. При технологична възможност диалогов режим трябва да се осигури и за всички други начини за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл. 4. (1) Доставчикът на електронни административни услуги трябва да предоставя на получателя на услугата достъп до своите актове и до другите изявления във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане в информационната система на получателя.

(2) За целите на ал. 1 доставчикът на електронни административни услуги трябва безплатно да осигури достъпно приложение за преглед на актовете и другите изявления, което да отговаря на изискванията на чл. 17, ал. 2 от Закона за електронния документ и електронния подпис.

Чл. 5. (1) Доставчиците на електронни административни услуги са длъжни да събират, обработват и предоставят лични данни само доколкото са необходими за предоставянето на електронни услуги по смисъла на Закона за електронното управление.

(2) Събраните данни не могат да се използват за цели, различни от посочените в ал. 1, освен с изричното съгласие на лицето, за което се отнасят, или ако това е разрешено със закон.

Чл. 6. (1) Задължение за предоставяне на електронни административни услуги възниква, ако гражданинът, съответно организацията са посочили уникален идентификатор, установен съгласно закон.

(2) Задължение по ал. 1 възниква и в случай, когато нормативен акт допуска за предоставяне на административна услуга да не се изисква идентификация на заявителя.

(3) Доставчиците на административни услуги са длъжни да осигурят възможност на гражданите и организациите да посочват уникален идентификатор при заявяването на съответната електронна административна услуга.

Чл. 7. (1) Достъпът до електронните административни услуги чрез единния портал по чл. 3, ал. 1 е свободен, неограничен и необусловен от изисквания за идентификация на получателите.

(2) Идентифициране на заявителя чрез потребителско име и парола или чрез електронен подпис се допуска само по желание на получателя на електронните административни услуги при създаден личен профил в портала за предоставяне на допълнителни услуги чрез него, като персонализация на интерфейса, съхраняване на история на заявените услуги чрез единния портал и др.

Чл. 8. Интегритетът и авторството на подадените по електронен път изявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис, създаден съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис и при спазване на другите нормативни изисквания, освен ако с нормативен акт е предвидено друго.

Глава трета

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И ПОЛИТИКИ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ ЗА ДОСТЪПА ДО ЕЛЕКТРОННИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I

Интерфейси и протоколи за достъп

Чл. 9. Интерфейсите, чрез които се предоставят електронни административни услуги, трябва да осигуряват извършването на електронните изявления и създаването на електронните документи в съответствие с изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис, Закона за електронното управление и Административнопроцесуалния кодекс по лесен и разбираем начин за работа на потребителите, включително за лица с увреждания.

Чл. 10. При предоставянето на електронни административни услуги доставчиците са длъжни да спазват следните изисквания към използваните интерфейси и протоколи:

1. представянето на цифри, букви, препинателни знаци и други символи при предаването на данните да се осъществява задължително чрез стандартите, вписани в раздел "Интеграция на данни" от регистъра на стандартите; представянето, съхранението, обменът и обработката на групите символи да отговарят на съответните задължителни стандарти от същия раздел;

2. представянето на илюстрации, фотографии и мултимедия да се осъществява задължително чрез стандартите, вписани в раздел "Потребителски интерфейси" на регистъра на стандартите;

3. представянето на индустриални продукти като номенклатурни номера от определени класификации следва да се извършва в термините на ISO 10303 ("STEP - Standard for the Exchange of Product Model Data - Стандарт за обмен на типови данни за продукти"), приет от Международната организация по стандартизация (ISO - International Standardization Organization) през 1994 г.;

4. при обмен на електронни изявления по електронна поща да се използва задължително протоколът SMTP ("Simple Mail Transfer Protocol - Прост протокол за прехвърляне на поща"), основан на Препоръки RFC 2821 и 2822, приети от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през април 2001 г.;

5. за капсулиране съдържанието на електронните съобщения да се използва задължително протоколът MIME ("Multipurpose Internet Mail Extensions - Многоцелево разширение на интернет поща"), основан на Препоръки RFC 2045 - 2049, приети от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през ноември 1996 г., съответно разширението му за сигурност S/MIME, основано на Препоръки RFC 2632 - 2634, приети от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през юни 1996 г.;

6. за връзка на потребителя с електронната му пощенска кутия да се използват протоколите POP3 ("Post Office Protocol - Пощенски протокол" версия 3.0 и сл.), основан на Препоръка RFC 1939, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през май 1996 г. и IMAP4 ("Interactive Mail Access Protocol - Интерактивен протокол за достъп до поща" версия 4.0 и сл.), основан на Препоръка RFC 3501, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през март 2003 г.;

7. (изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) адресите на електронната поща на администрацията се формират в съответствие с инструкция на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията;

8. при достъп до справочници за поддържане на удостоверения за публични ключове, организирани в съответствие с Препоръка X.500 на Международния съюз за телекомуникации (съответно БДС ISO/IEC 9594-8:1998):2004), да се използва задължително LDAPv3 ("Lightweight Directory Access Protocol - Лек протокол за достъп до

справочници" версия 3.0 и сл.), основан на спецификацията RFC 2251, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през декември 1997 г. или OSCP ("On-line Certificate Status Protocol - Незабавен протокол за статус на сертификата"), основан на Препоръка RFC 4806, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през февруари 2007 г.;

9. за компресиране на предаваните данни при осъществяване на електронна административна услуга да се използват следните методи:

а) за текстови файлове - методи за компресия без загуба;

б) за илюстрации, фотографии, мултимедия и други може да се използват и методи за компресия със загуба;

10. за приложения, които не ползват потребителски интерфейс през стандартен браузър, при обмен на файлове да се използва протоколът FTP ("File Transfer Protocol - Протокол за прехвърляне на файлове"), основан на Препоръка RFC 959, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през октомври 1985 г.;

11. за осъществяване на защитен обмен на съобщения по протоколите HTTP, LDAP, FTP и други да се използва протоколът SSL ("Secure Socket Layer - Слой на сигурното съединение") версия 3.0 и сл., основан на Препоръка RFC 2246, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през януари 1999 г. или VPN ("Virtual Private Networking - Виртуални частни мрежи") - решения за сигурно криптиране на сесиите, основан на Препоръка RFC 4026, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през март 2005 г.;

12. за криптиране на XML базирани съобщения на ниво "сесия" да се използва протоколът XMLENC, основан на Препоръка "XML Encryption Syntax and Processing - Синтаксис и обработка на XML кодиране", приета от консорциума W3C (World Wide Web Consortium - Консорциум на световната мрежа) на 10 декември 2002 г.;

13. за електронно подписване на XML базирани документи да се използва протоколът XAdES (XML Advanced Electronic Signature), формулиран в Препоръка TS 101 903 от април 2004 г. на ETSI (European Telecommunications Standards Institute - Европейски институт за стандартизация в телекомуникациите) и основан на Препоръка "XML Signature Syntax and Processing - Синтаксис и обработка на XML подписи", приета от консорциума W3C (World Wide Web Consortium - Консорциум на световната мрежа) на 12 февруари 2002 г.

Раздел II

Дизайн на потребителския интерфейс на информационните системи за предоставяне на електронни административни услуги

Чл. 11. Потребителският интерфейс на информационните системи за предоставяне на електронни административни услуги, доколкото технологията позволява това, трябва да притежава следната функционалност:

1. да информира гражданите и организациите за всички условия и начини за използването на предоставяните от доставчика на електронни административни услуги електронни административни услуги;

2. да осигурява възможност на гражданите и организациите да ползват електронните

административни услуги, предоставяни от доставчика на електронни административни услуги, чрез съответен интерфейс.

Чл. 12. Потребителският интерфейс трябва да отговаря на следните условия:

1. да осигурява чрез съдържанието на интернет страницата равнопоставеност на потребителя и доставчика на електронни административни услуги, прозрачност при предоставяне на услугата, достъпност и доверие;

2. да осигурява пълнота на информацията за ползване на услугата, включително:

а) да представя текстове, символи и изображения на достъпен език;

б) да насочва потребителя със съответна подредба към следващите стъпки в процеса по предоставяне на услугата;

в) да осигурява улеснения за използване на услугата, включително за лица с увреждания;

3. да осигурява времева икономичност в процеса по предоставяне на услугата и ефективност;

4. да осигурява удобство за узнаване на цялата необходима и полезна информация за ползване на услугата, включително чрез подробна помощна информация на всяка стъпка от ползването на услугата;

5. да осигурява предоставянето на услугата в диалогов режим;

6. да осигурява възможност за електронни разплащания, свързани с услугата.

Чл. 13. Доставчикът на електронни административни услуги трябва да осигури подходящи, ефективни и достъпни технически средства за установяване и поправяне на грешки при въвеждане на информация, преди получателят на услугата да направи съответните изявления.

Чл. 14. (1) Доставчиците на електронни административни услуги трябва да предоставят електронните административни услуги в рамките на своята компетентност чрез достъпен интерфейс през интернет страницата им.

(2) Достъп до електронните административни услуги се осигурява и чрез единния портал по чл. 3 .

Чл. 15. (1) Интернет страниците на административните органи трябва да съдържат два основни раздела:

1. официален раздел;

2. неофициален раздел.

(2) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Изискванията към съдържанието в официалния раздел на интернет страниците са определени в приложението. Информацията по приложението, която се поддържа в административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, се поддържа от административните органи.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Интернет страниците на административните органи съдържат и вътрешна страница за достъпност, в която се предоставя:

1. информация за начина за настройка на интернет браузъра и операционната система с оглед адаптиране на интернет страницата към индивидуалните нужди на потребителя;

2. актуален телефон и адрес за електронна поща, на които потребителят може да получи допълнителна техническа информация и консултации относно техническите настройки за адаптиране на интернет страницата към индивидуалните му нужди.

(4) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Унификацията на дизайна на интернет страниците на администрациите на органите на изпълнителната власт се осъществява въз основа на инструкция, утвърдена от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

(5) (Предишна ал. 3, изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Съдържанието на официалния раздел трябва да е достъпно от началната интернет страница на съответната администрация.

(6) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Изграждането на неофициалния раздел се извършва по преценка на административните органи.

(7) (Предишна ал. 5, изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Редакционната група на интернет страниците на администрацията подпомага министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, като дава препоръки за подобряване на дизайна и интерфейсите и съдържанието на интернет страниците.

Чл. 15а. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) (1) Интернет страниците на доставчиците на административни услуги трябва да отговарят на изискванията за ниво на достъпност клас АА съгласно WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 на World Wide Web Consortium).

(2) Съдържанието на интернет страниците трябва да се представя в стандартни формати съобразно изискванията на WCAG 2.0.

(3) Използването на формати, които не са включени в WCAG 2.0 (Flash, PDF, JavaScript и др.), се допуска само по изключение. В тези случаи съдържанието трябва да бъде достъпно и в стандартен формат.

(4) Интерфейсите на инструментите, използвани за създаване и обновяване на съдържанието на интернет страниците, трябва да отговарят на изискванията за достъпност по ал. 1.

Чл. 15б. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) (1) Съответствието на всяка интернет страница на доставчиците на административни услуги с изискванията на чл. 15а, ал. 1 и с изискванията за достъпност, включително за лица с увреждания, се проверява с тестове преди публикуването ѝ в интернет и при всяка промяна на програмния код на софтуерния продукт, с който се поддържа интернет страницата.

(2) Тестовете по ал. 1 обхващат:

1. тестове за съвместимост с използваните от лицата с увреждания помощни средства - екранни четци, синтезатори на говор, увеличители на екрана, средства за промяна на формата, средства за навигация, средства за четене чрез генериране на звук и светлинни сигнализатори, с които компютърът на потребителя съобщава за настъпили определени събития (тестове за техническа достъпност);

2. експлоатационни тестове за степента на достъпност на интернет страниците, които се извършват от лица с увреждания (тестове за експлоатационна достъпност).

(3) Екранните четци, необходими за проверка на техническата достъпност на интернет страниците на административните органи, се осигуряват от Държавната агенция за информационни технологии и съобщения.

Чл. 15в. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) (1) Администрациите разработват и публикуват на видно място в официалните си интернет страници политика за достъпност на съдържанието за хората с увреждания.

(2) Политиката за достъпност:

1. отразява мерките, които администрацията предприема за удовлетворяване нуждите на различните потребители и лицата с увреждания;

2. съдържа информация относно начина, по който лицата с увреждания участват в процеса на разработване и развитие на интернет страницата;

3. определя мерките и средствата за управление и поддържане нивото на достъпност;

4. съдържа план за провеждане на тестовете за достъпност.

(3) Политиката за достъпност трябва да е ясна и разбираема и да съответства на изискванията на WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 на World Wide Web Consortium).

Чл. 16. (1) (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.).

(2) (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.).

(3) (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.).

(4) (Изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) За нуждите на плащанията, свързани с получаването на електронни административни услуги, доставчиците на електронни административни услуги трябва да посочват уникалния регистров идентификатор на съответната услуга, установен съгласно вписването ѝ в списъка с унифицираните наименования на административните услуги по реда на наредбата по чл. 5а от Закона за администрацията.

Чл. 17. В частта на официалния раздел на интернет страницата на административните органи, свързана с предоставяните административни услуги, получателят на услугата трябва да се информира по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно обстоятелствата по чл. 4 , както и относно:

1. правата и задълженията на гражданите и организациите по отношение на предоставяните услуги с разяснения, въпроси, отговори и относими нормативни актове;

2. приложимите стандарти, най-добрите практики и защитата на потребителите в предметната област на предоставяне на услугите.

Чл. 18. Вграждането на потребителския интерфейс на електронните административни услуги в интернет страниците на доставчиците на електронни административни услуги трябва да се реализира чрез използване на стандартите и спецификациите за описание на компонентите за вграждане (например портлети и сървлети), вписани в раздел "Потребителски интерфейси" на регистъра на стандартите.

Чл. 19. (Изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Доставчиците на електронни административни услуги трябва да проектират дизайна на интернет страниците си по начин, който:

1. да позволява визуализирането им при разделителна способност 1024 на 768 пиксела или по-висока, освен когато достъпът се осъществява чрез мобилни или други устройства, неподдържащи такава резолюция;

2. да е съвместим с екранните четци, генериращи електронни брайлови файлове като комбинация на брайлов дисплей и синтезатор на говор;

3. да е съвместим със синтезаторите на говор, преобразуващи получаваната от екрана информация в синтезиран от компютъра говор;

4. да е съвместим с увеличителите на екрана, позволяващи многократно увеличаване на сектор от монитора;

5. да е съвместим със средствата за промяна на формата, средствата за навигация и средствата за четене чрез генериране на звук, които подпомагат лица с проблеми в четенето;

6. да е съвместим със светлинни сигнализатори, с които компютърът на потребителя съобщава за настъпили определени събития;

7. да осигури достатъчно празно пространство между отделните елементи на интернет страниците, за да се осигури прегледност и леснота при ползване;

8. да осигури последователен и еднотипен дизайн във всички вътрешни страници чрез използване на каскадни стилове ("cascading style sheets")."

Чл. 20. За достъп до интернет страниците и другите услуги в интернет посредством наименование на домейн се използва задължително услугата DNS ("Domain Name Service - Услуга за името на домейна"), основана на Препоръки RFC 1034 и 1035, приети от IETF

(The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през ноември 1987 г.

Чл. 21. За осигуряване на сигурен достъп до интернет страниците и другите услуги в интернет посредством наименование на домейн трябва да се използва услугата DNSSec ("Domain Name Service - Security - Сигурна услуга за името на домейна"), основана на Препоръки RFC 2535 и 2931, приети от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за интернет инженеринг) през март 1999 г.

Чл. 22. (1) (Предишен текст на чл. 22, изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Наименованията на домейните и поддомейните, използвани от административните органи, се определят с инструкцията по чл. 10, т. 7, утвърдена от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

(2) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При формиране наименованията на домейните и поддомейните, както и на адресите на електронна поща, използвани от областните администрации, се прилага съответно инструкцията по ал. 1, както и следните правила:

1. официалните домейни, използвани от областните администрации, трябва да са поддомейни в домейна "government.bg";

2. официалните домейни, използвани от областните администрации, трябва да се формират от транслитерацията на наименованието на съответния областен град; наименованията на домейните на Софийска област са "www.sofia-oblast.government..." и "www.sofia-region.government...";

3. официалните интернет страници на областните администрации трябва да са достъпни чрез домейн, формиран чрез префикса "www" ("World Wide Web"), определен като стандарт от консорциума W3C ("World Wide Web Consortium"); интернет страниците на областните администрации трябва да бъдат достъпни през интернет и без използването на префикса "www".

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При формиране наименованията на домейните и поддомейните, както и на адресите за електронна поща, използвани от общинските администрации, се прилага съответно инструкцията по ал. 1, както и следните правила:

1. официалните домейни, използвани от общинските администрации, трябва да са в областта .bg;

2. официалните домейни, използвани от общинските администрации, трябва да се формират от транслитерацията на наименованието на съответната община;

3. официалните интернет страници на общинските администрации трябва да са достъпни чрез домейн, формиран чрез префикс "www" ("World Wide Web"), определен като стандарт от консорциума W3C ("World Wide Web Consortium"); интернет страниците на общинските администрации трябва да са достъпни през интернет и без използването на префикса "www";

4. ако домейнът, формиран по правилата на т. 2, е зает от друга организация, официалният домейн, използван от съответната общинска администрация, се формира, като към наименованието на съответната община се добавя думата "град" или думата "община", транслитерирани съобразно установените правила;

5. всички общински администрации следва да имат допълнителен поддомейн в домейна на "egov.bg", като официалните им интернет страници трябва да отговарят и на адреси, формирани по следния начин: "www.sofia.egov.bg" и "sofia.egov.bg"; официалните сървъри за електронна поща на общинските администрации също трябва да отговарят и на втори домейн: "sofia.egov.bg".

(4) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Интернет страниците на общинските съвети трябва

да са достъпни от интернет страниците на съответните общински администрации, ако се поддържат отделно. В този случай наименованията на домейните се формират с използване на префикс метод по следния начин: "www.savet.sofia.bg" и "savet.sofia.bg", съответно "www.council.sofia.bg" и "council.sofia.bg".

Раздел III

Изисквания към използваемостта на потребителския интерфейс

Чл. 23. За осигуряване на удобство при възпроизвеждането или локалното съхраняване на интернет страници потребителският интерфейс на информационните системи на доставчиците трябва да отговаря на следните изисквания:

1. (нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) оформлението на интернет страницата трябва да бъде отделено от съдържанието чрез използването на каскадни стилове ("cascading style sheets");

2. (предишна т. 1 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) съдържанието на интернет страница, съдържаща текстови и графични полета, да може да се разпечатва или записва локално в информационната система на потребителя;

3. (предишна т. 2 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) цялата интернет страница да може да се разпечатва без загуба на информацията на лист с формат "А4";

4. (предишна т. 3 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) всички графични изображения да носят определен смисъл, който да не въвежда потребителя в заблуждение.

Чл. 24. За осигуряване на удобство по отношение на използването и достъпа до съдържанието на интернет страниците потребителският интерфейс на информационните системи на доставчиците трябва да отговаря на следните изисквания:

1. всяка интернет страница да съдържа електронна препратка към страница, която да представя логиката на навигация и средствата, необходими за ефективен достъп до вътрешното съдържание;

2. всички документи и вътрешни страници, съдържащи се в интернет страницата на доставчика, да са включени във функцията за търсене;

3. интерфейс към приложението за търсене в интернет страницата на доставчика да е осигурен на всяка страница, по възможност на мястото, откъдето се осъществява навигацията в интернет страницата;

4. да се избягва ненужното използване на главни букви;

5. интернет страницата да не допуска хоризонтално преместване чрез плъзгане освен при разделителна способност за визуализиране при потребителя, по-малка от 1024/768 пиксела на инч;

6. при разделителна способност за визуализиране при потребителя 800/600 основните елементи на страницата, свързани с навигацията в сайта, да се появяват, без да се използва вертикално преместване;

7. да не се поставят електронни препратки без ясно определени функции;

8. началната страница може да е различна в графично отношение от останалите страници;

9. началната страница да осигурява лесна ориентация на потребителя за съдържанието на вътрешните страници на доставчика;

10. в съдържанието и средствата за навигация на интернет страницата да се използва унифицирана терминология;

11. йерархичната организация на вътрешните страници в интернет страницата на доставчика и отделните елементи в тях да е ясна, последователна и логична.

Чл. 25. (1) (Предишен текст на чл. 25 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При използване и достъп до мултимедийно съдържание, включващо представяне на текст, звуци, графики, анимация и други елементи за едновременно възприятие от различните сетива на потребителя, мултимедийните елементи трябва да са ограничени по отношение на времето за зареждане. То следва да е обозначено по възможност съобразно различната скорост на връзката.

(2) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При използване и достъп до мултимедийно съдържание следва да се осигурят инструменти за управлението му от потребителя, включително за управление посредством клавиатура или екранни четци.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) В случаите, когато към анимирано мултимедийно съдържание има едно-единствено алтернативно текстово описание, следва да се осигурят инструменти за предотвратяване честото обновяване на екранните четци.

(4) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Превключването от съдържание към съдържание трябва да е контролирано с цел осигуряване на подходящ ред на четене от екранните четци, използвани от потребителя.

Чл. 26. При използване на електронна препратка цветът на вече посещаваните страници чрез тези връзки трябва да е различен от този на непосетените.

Чл. 27. При попълване на електронни формуляри в интернет страница потребителският интерфейс на информационните системи на доставчиците трябва да отговаря на следните изисквания:

1. продължителността на сесията, поддържана между сървъра на доставчика и потребителя, да гарантира възможност за попълване на формулярите от всички потребители на електронната услуга;

2. в случай на попълване на невалидни данни във формуляр подадената информация да е съхранена и да е предоставена възможност на потребителя за последващи лесни корекции на попълнената информация;

3. въвеждането на данни в полетата на формуляра да се контролира по отношение на правилата за въвеждане; тези правила трябва да са ясно обозначени;

4. когато формулярът изисква преминаване през няколко страници, потребителят да е информиран за броя на страниците и за обичайно необходимото време за попълването на всяка от тях;

5. потребителят да има възможност да прекъсне попълването на формуляра, без при това да се загуби вече попълнена информация;

6. на всеки етап от попълването на формуляра в същата графична зона да се предоставя помощна информация относно попълването на формуляра или достъп до помощни средства, външни за интернет страницата.

Раздел IV

Изисквания към достъпността на потребителския интерфейс

Чл. 28. (1) (Предишен текст на чл. 28 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Графичните елементи, използвани в интернет страниците, чрез които се предоставят електронни административни услуги, трябва да отговарят на следните изисквания:

1. всеки графичен елемент да притежава алтернативно текстово описание;
2. текстът, съдържащ се в алтернативното текстово описание на графичния елемент, да създава ясно възприемане на контекста, в който този графичен елемент се използва;
3. (изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) графичните елементи, предназначени за декорация и графични елементи, към които има текст с информация за тях, да се представят с алтернативно текстово описание, съдържащо само нули;
4. дължината на алтернативните текстови описания на графичните елементи в страницата да не превишава 60 знака;
5. алтернативните текстови описания на всеки от динамичните елементи, осъществяващи препратки към смислови раздели в други вътрешни интернет страници, да имат съответствие със съдържанието на раздела, към който се препраща;
6. съдържанието на алтернативния текст на графичен символ да отразява смисъла на символа;
7. използването на графичен елемент като фон на текста не се допуска;
8. да се използва число вместо думата за число (3 вместо "три");
9. римски цифри да се избягват;
10. за дата да се използва пълният формат - ден от седмицата, дата (с цифри), месец (с думи), година (с цифри);
11. телефонните номера да се изписват с разделени цифри, код и номер, по три и две цифри в група.

(2) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Използването на графично изображение на текст в интернет страниците, чрез които се предоставят електронни административни услуги, се допуска единствено при визуализиране на лого или символ.

Чл. 29. Потребителските интерфейси, които използват обособени зони (рамки) в интернет страниците, трябва да отговарят на следните условия:

1. всяка рамка, съдържаща се в интернет страницата, да е наименувана;
2. наименованията на рамките да отговарят на съдържанието им;
3. съдържанието на страницата без рамки да съответства на съдържанието на страницата с рамки.

Чл. 30. (1) Когато се използват цветове за предаването на определена информация, тази информация трябва е разбираема и достъпна за потребителите и при невъзможност за използването на тези цветове.

(2) Разликите между цветовете трябва да са достатъчно отчетливо изразени.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Визуалното представяне на текст трябва да бъде с контрастност 5:1.

Чл. 31. (1) При използването на мултимедийни елементи за предаване на определена информация интерфейсът трябва да позволява на потребителя да възприема информацията по друг начин.

(2) В случаите по ал. 1 съдържанието на мултимедийните елементи трябва да съответства на информацията, предадена в алтернативна форма.

Чл. 32. Когато се използват таблици в интернет страниците, интерфейсът трябва да отговаря на следните изисквания:

1. всяка таблица да има подходящо заглавие, отразяващо точно съдържанието ѝ;
2. всяка таблица да има резюме, което съответства на съдържанието ѝ;
3. във всяка таблица да има заглавия (антетки) на колоните;
4. в случай че заглавието на колона от таблицата превишава 15 знака, то трябва да има ясно формулирано и еднозначно по смисъл съкращение;

5. съдържанието на всяка клетка от таблицата да отговаря на заглавието (антетката) на съответната колона;

6. общото съдържание на таблицата да е коректно подредено.

Чл. 33. (1) В йерархичната организация на данните в интернет страниците нивата на препращане (навигация) не трябва да превишават 9.

(2) Една интернет страница не трябва да съдържа повече от 40 активни електронни препратки с изключение на връзките, необходими за навигацията в самата интернет страница.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Към всяка електронна препратка в интернет страниците трябва да има алтернативно текстово описание.

(4) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Електронните препратки следва да са с размер на шрифта, еднакъв с основния текст, и отстояние от останалото съдържание най-малко два пъти големината на шрифта.

Чл. 34. (1) Писмените знаци и символи, използвани в интернет страниците, трябва да се използват с техния общоупотребим смисъл.

(2) Ако определен писмен знак или символ изисква алтернативно описание, подпомагащо достъпността, това описание трябва да отразява вярно информацията, предоставяна от символа.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Всички текстове в интернет страниците трябва да са подравнени вляво.

Чл. 35. Задължителните елементи на интернет страниците трябва да отговарят на следните изисквания:

1. езикът, използван в електронните документи, съдържащи се в интернет страницата, да е ясно и еднозначно определен;

2. всяка смяна на езика в електронните документи, съдържащи се в интернет страницата, да е определена;

3. елементите, описващи интернет страницата, да са представени в програмния код по начин, позволяващ идентифициране на съдържанието ѝ от външни търсещи програмни приложения;

4. заглавието на всяка интернет страница да е уникално за конкретната администрация;

5. заглавието на всяка интернет страница да е ясно и еднозначно и да отговаря точно на съдържанието ѝ.

Чл. 36. Структурирането на информацията в интернет страниците трябва да отговаря на следните изисквания:

1. всяка интернет страница да притежава последователна и разбираема структура;

2. всяка интернет страница да осигурява достъп до картата на всички вътрешни страници, представяща съвкупността от страниците като дървовидна йерархична структура;

3. (нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) картата на всяка интернет страница да осигурява директен достъп до всяка нейна вътрешна страница;

4. (предишна т. 3 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) всяка интернет страница да съдържа собствено приложение за вътрешно търсене на информация.

Чл. 37. Представянето на информация в интернет страниците, чрез които се предоставят електронни административни услуги, трябва да отговаря на следните изисквания:

1. съдържанието на всяка интернет страница да е отделено от самото му представяне;

2. документите, съдържащи се на интернет страницата, да са достъпни, дори ако потребителят има зрителни или слухови увреждания, включително чрез използване на специален софтуер за синтезиране на реч или брайлов дисплей.

Чл. 38. Графичният интерфейс, осигуряващ въвеждане на данни в електронни форми, използвани в интернет страниците на административните органи, трябва да отговарят на следните изисквания:

1. текстовото описание на полетата на електронните формуляри точно да съответства на съдържанието на тези полета;

2. разположението на полетата на електронните формуляри да съответства на общоприетите принципи и да не допуска никаква двусмисленост;

3. полета от електронните форми от един и същ характер да са ясно отграничени едно от друго;

4. (доп. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) всяко обособено поле на електронната форма да има специфично заглавие и алтернативно текстово описание;

5. (нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) във всяко поле на електронната форма да има място, което да е достатъчно за въвеждане на пълна и вярна информация.

Чл. 38а. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При използване на инструменти за проверка дали с интерфейса работи човек, използващ графични изображения на символи за въвеждане, трябва да бъде осигурен алтернативен начин за проверка, достъпен за лица с увреждания.

Чл. 39. Помощните средства за навигация, използвани в интернет страниците, трябва да отговарят на следните изисквания:

1. вътрешното препращане (навигацията) в съвкупността от страници на една интернет страница да е ясно, разбираемо, последователно и съгласувано;

2. основното меню за вътрешно препращане (навигация) на една интернет страница да е винаги представяно на едно и също място във всички вътрешни страници;

3. когато на определена интернет страница е представена група от електронни препратки, всяка от препратките да е отделена от останалите най-малко с един печатен символ със същия размер като символите на електронната препратка.

Чл. 40. (1) (Предишен текст на чл. 40 - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Съдържанието на интернет страниците трябва да отговаря на следните изисквания:

1. всяко съкращение, което се използва в интернет страницата, да има точно определение, предшестващо употребата на съкращението;

2. специфичното представяне на определена информация в интернет страницата да не възпрепятства достъпа до съдържанието на тази информация;

3. елементите на текста на интернет страницата (заглавия, подзаглавия, фрази и други) да не се изписват с главни букви;

4. (нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) при визуализиране на заглавия да се използват стилове за заглавия.

(2) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Съдържанието в интернет страниците трябва да се визуализира чрез използване на HTML.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) За осигуряване на възможност за отпечатване на HTML съдържанието на вътрешните страници да се използват каскадни стилове ("cascading style sheets") за осигуряване на възможност за печат.

(4) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Използването на други средства, различни от тези по ал. 2 и 3, за визуализиране на съдържанието се допуска само по изключение. В тези случаи:

1. текстовете трябва да са в несерифни шрифтове с минимален размер 12 пункта;
 2. текстовете трябва да са подравнени вляво;
 3. да се осигури достатъчно празно пространство между отделните елементи в съдържанието;
 4. големи букви или курсив трябва да се използват само по изключение;
 5. се използва подчертаване единствено за обозначаване на електронни препратки;
 6. всички електронни препратки трябва да бъдат посочени в бележка под линия.
- (5) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При публикуване на документи във формат "PDF" ("Portable Document Format") трябва:

1. да се използват инструменти, които осигуряват тяхната достъпност;
2. да се добавя алтернативно текстово описание към всяка графика в документа;
3. да се обозначават заглавията и другите стилове в документа;
4. да се използват инструменти, които позволяват поддържане на таблица на съдържанието.

(6) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) При публикуване на презентации в интернет страниците:

1. се използват кратки конкретни текстове и съдържание, структурирано в списъци и точки;
2. се осигурява достатъчно празно пространство в отделните слайдове;
3. се използват текстове с минимален размер на шрифта 24 пункта;
4. в полето за бележки се дава подробно описание на съдържанието на слайда и използваните графики.

Чл. 40а. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) (1) Функционалността на интернет страниците трябва да може да се изпълнява изцяло посредством клавиатура без ограничения във времето между натискането на клавишите.

(2) Функционалността на интернет страниците трябва да позволява на потребителя:

1. да променя размера на шрифта;
2. да променя цветовете в брауъра;
3. да спира всички анимирани и движещи се елементи.

Глава четвърта

ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ПРИЕМАНЕТО И ИЗПРАЩАНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ ДОКУМЕНТИ ОТ ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I

Начини за подаване на електронни документи

Чл. 41. (1) Получателите на електронни административни услуги заявяват електронна административна услуга чрез изпращане на електронен документ в нормативноустановената за съответната административна услуга форма.

(2) Заявителят се идентифицира чрез електронен подпис съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис.

(3) Когато закон допуска ползването на административна услуга да се извършва без идентифициране на заявителя, подписване на документа не се изисква.

Чл. 42. (1) Електронното изявление се счита получено от доставчика на електронни административни услуги с постъпването му в неговата информационна система или в единната среда за обмен на документи.

(2) Когато административният орган е възложил приемането на заявленията и другите електронни документи, необходими за ползване на електронната административна услуга, да се извършва чрез единния портал по чл. 3, ал. 1, информационната система на единния портал се счита за информационна система на доставчика.

(3) Рискът от грешки при предаване на изявлението към доставчика на услугата е за заявителя.

Чл. 43. (1) Подаването на електронни документи, свързани с извършването на електронни административни услуги, от гражданите и организацияте се осъществява:

1. онлайн по стандартизиран протокол чрез публичнодостъпно уеб базирано приложение;

2. чрез единната среда за обмен на документи.

(2) По изключение се допуска подаването на електронни документи:

1. чрез електронна поща;

2. на оптичен, магнитен или друг носител.

Чл. 44. (1) Изготвянето на електронни документи за заявяване на електронни административни услуги се извършва чрез програмно приложение, което трябва да осигурява възможност за създаване на документа съгласно формализираното му описание, вписано в регистъра на информационните обекти, както и за пълно, точно и вярно редактиране на съдържанието на данните в документа.

(2) Приложението по ал. 1 трябва да осигурява възможност документът, създаден в резултат от попълването на формуляра по ал. 1, да се съхранява в информационната система на заявителя, включително когато е подписан.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 48 от 2013 г.) Приложението по ал. 1 трябва да е удостоверено по реда на наредбата по чл. 43, ал. 2 от Закона за електронното управление.

Чл. 45. (1) Доставчиците на електронни административни услуги осигуряват свободен достъп за ползване на приложението по чл. 44.

(2) Приложение по чл. 44 се осигурява и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги.

Раздел II

Подаване на електронни документи чрез публично достъпно уеб базирано приложение

Чл. 46. Подаването на електронни документи се осъществява чрез публично достъпно уеб базирано приложение в Единния портал за достъп до електронните административни услуги и в официалните интернет страници на доставчиците на електронни административни услуги.

Чл. 47. При подаване на електронни документи чрез публично достъпно уеб базирано приложение през интернет за обмен между сървъра на информационната система и брауъра на потребителя трябва да се използва протоколът HTTP 1.1 ("HyperText Transfer Protocol"), основан на Препоръка RFC 2616, приета от IETF (The Internet

Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) през юни 1999 г.

Чл. 48. (1) При подаването на електронни документи се извършват следните проверки:

1. дали подаваното заявление е във формата по чл. 63 и размерът на заявлението заедно с приложенията не надвишава определения от административния орган размер за електронните административни услуги, предоставяни от съответната администрация; ограничението на размера на файла се публикува на официалната интернет страница на администрацията, предоставяща услугите;

2. дали приложенията към заявлението документи са във форматите по чл. 65 ;

3. дали подаваното заявление и приложенията към него не съдържат вируси и друг нежелан софтуер съгласно изискванията на наредбата по чл. 43, ал. 2 от Закона за електронното управление;

4. дали подаваното заявление съдържа уникален идентификатор на заявителя и на получателя на електронната административна услуга, когато законът изисква идентификация за предоставяне на съответната услуга;

5. проверка дали заявителят е посочил електронен пощенски адрес.

(2) Проверките по ал. 1 се извършват автоматизирано.

Чл. 49. (1) Когато проверките по чл. 48 са неуспешни, на заявителя се изпраща съобщение, че получаването не се потвърждава и причините за това.

(2) Пълното съдържание на съобщението по ал. 1 се определя в наредбата по чл. 42, ал. 1 от Закона за електронното управление.

(3) Всички постъпили заявления и приложения към тях документи, по които е изпратено съобщение по ал. 1, се съхраняват в информационната система на доставчика като нередовно получени.

Чл. 50. (1) Когато проверките по чл. 48 са успешни, документът се регистрира в информационната система на администрацията като получен и се генерира и изпраща потвърждение до заявителя за получаването.

(2) Потвърждението е електронен документ, който съдържа поне:

1. регистрационен номер;

2. време на получаване на електронния документ;

3. информация за достъп до получения електронен документ и всички приложения към него документи; при технологична възможност и при изразено желание на заявителя се изпраща и самият електронен документ заедно с приложенията документи.

(3) Пълното съдържание на потвърждението се определя с наредбата по чл. 42, ал. 1 от Закона за електронното управление.

(4) Текстът в потвърждението се изписва на български език, на кирилица и с транслитерация. Текстът на потвърждението се изписва и на английски език.

(5) Потвърждението се изпраща подписано на електронната поща на подателя, освен ако изявлението се подава чрез единната среда за обмен на документи.

Чл. 51. Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, овластени от съответните доставчици на електронни административни услуги.

Чл. 52. (1) След приемането на входящи електронно подписани документи се извършва:

1. алгоритмична проверка за цялостност (интегритет) на получения електронен документ;

2. проверка на валидността на удостоверението за електронен подпис чрез:

а) проверка на периода на валидност, вписан в удостоверението;

б) проверка на вида на удостоверението и наличието на предвидените в закона реквизити;

в) проверка на наличието на автор и титуляр на електронното изявление и вписаната в удостоверението представителна власт на автора, когато удостоверението е издадено с такива реквизити;

г) проверка на валидността на удостоверението в списъка на прекратените удостоверения (CRL), съхраняван от доставчика на удостоверителни услуги;

3. проверка дали изявлението е направено от името на съответния титуляр - получател на електронната административна услуга;

4. проверка дали документите се подават чрез посредник при електронни административни услуги.

(2) Проверките по ал. 1 може да се извършват автоматизирано.

Чл. 53. Лицата, осъществяващи проверката по чл. 52, т. 3, са длъжни да прилагат сигурен механизъм за проверка на подписа, отговарящ на изискванията на чл. 17, ал. 2 от Закона за електронния документ и електронния подпис.

Чл. 54. Когато получен електронен документ е вписан в регистъра на информационните обекти, се извършва проверка за съответствие с изискванията на регистрацията му.

Чл. 55. (1) Проверка на самоличността на заявителя при подаване на заявление по електронен път се извършва незабавно от доставчика чрез:

1. съпоставяне на името на заявителя, посочен в заявлението, и името на автора, съдържащо се в удостоверението за електронен подпис, и

2. проверка в съответната администрация, отговаряща за личната регистрация на физически лица, дали на уникалния идентификатор на заявителя, посочен в заявлението, съответства име на физическо лице с установеното по т. 1 име.

(2) Проверката на самоличността се извършва за всички физически лица, относно които се заявяват обстоятелства и са идентифицирани с уникален идентификатор. Проверката за идентичност на юридическите лица се извършва чрез проверка в съответните регистри на юридическите лица.

(3) При наличие на технологична възможност проверките по ал. 1 и 2 се извършват автоматизирано. При липса на възможност за автоматизирана проверка тя се извършва от съответно упълномощено лице.

(4) Когато заявителят няма уникален идентификатор, проверка по ал. 1, т. 2 не се извършва.

(5) Когато достъпът за ползване на електронната административна услуга се осъществява чрез единната среда за обмен на документи, идентификацията на заявителя се определя с наредбата по чл. 41, ал. 2 от Закона за електронното управление, а проверка по ал. 1 не се извършва.

(6) Проверка по ал. 1 не се извършва при предоставяне на електронни административни услуги в случаите по раздел VI на тази глава.

Раздел III

Подаване на електронни документи чрез единната среда за обмен на документи

Чл. 56. (1) Подаването на електронни документи чрез единната среда за обмен на

електронни документи се осъществява чрез специално приложение за връзка.

(2) Изискванията към интерфейсите за връзка през единната среда за обмен на електронни документи се определят с наредбата по чл. 41, ал. 2 от Закона за електронното управление.

(3) За подаване на електронни документи през единната среда за обмен на електронни документи се изисква регистрация по реда на наредбата по ал. 2.

Чл. 57. (1) При приемането на входящи електронно подписани документи в администрациите се извършват проверките по чл. 52 и следващите.

(2) Проверката по чл. 54 се извършва от единната среда за обмен на електронни документи.

Раздел IV

Подаване на електронни документи чрез електронна поща и по други способности

Чл. 58. (1) Електронни документи могат да се изпращат и получават чрез електронна поща при спазване изискванията на наредбата.

(2) Всеки административен орган оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи към нея.

Чл. 59. При приемането чрез електронна поща на входящи електронно подписани документи се извършват проверките по чл. 52 и следващите.

Чл. 60. Електронни документи, изпратени чрез електронна поща, не могат да се изпращат в криптиран вид.

Чл. 61. При особени изисквания за обмен на електронни документи административният орган може със свой акт да определи за нуждите на двустранните отношения с друг административен орган лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги, специален адрес за електронна поща.

Чл. 62. (1) Електронни документи могат да се подават на външен носител със заповед на ръководителя на ведомството.

(2) Електронните документи трябва да се записват и подават на следните видове външни носители:

1. оптичен дисков носител (CD - R/RW) с технически параметри: 3.5" или 5.25" и файлова структура по стандарт ISO9660:1988 - ECMA-119 (Volume and file structure of CD-ROM for information interchange - Размер и файлова структура на оптичен диск за обмен на информация), приет от Международната организация по стандартизация (ISO - International Standardization Organization) през 1998 г.;

2. оптичен дисков носител (DVD +/- R/RW) с технически параметри: 3.5" или 5.25" и файлова структура по стандарт ISO/IEC DTR 18002, ECMA TR/71 (DVD read-only disk - File system specifications - Оптичен диск само за четене - спецификация на файловата система), приет от Международната организация по стандартизация (ISO - International Standardization Organization) през юли 1997 г.;

3. външна памет USB ("Universal Serial Bus"), отговаряща на Спецификация USB 2.0 и сл., приета през април 2000 г. от USB-IF ("Universal Serial Bus Implementation Forum - Внедрителски форум за универсалната серийна магистрала").

(3) При приемане на документи на външен носител задължително се извършва

индивидуална антивирусна проверка преди деловодната обработка.

(4) След пренасяне на съдържанието на подаваните електронни документи в административната информационна система на администрацията външният носител се връща на приносителя.

Раздел V

Формати, на които трябва да отговарят електронните документи, приемани от доставчиците на електронни административни услуги

Чл. 63. (1) Доставчиците на електронни административни услуги трябва да осигурят възможност за приемането на електронните изявления на гражданите и организациите като електронни документи със структурирано съдържание в XML формат.

(2) Документите по ал. 1 трябва да се регистрират в регистъра на информационните обекти.

Чл. 64. При приемането на документи с неструктурирано съдържание трябва да се използват стандарти за обмен на електронни документи, вписани в регистъра на стандартите.

Чл. 65. За нуждите на ползване на електронни административни услуги се допуска приемането на следните затворени файлови формати на електронни документи с неструктурирано съдържание:

1. файлови формати, които имат възможността да включат в себе си електронен подпис:

- а) "pdf" (Adobe Portable Document Format, създаден от компанията Adobe);
- б) "doc" (Document Format, създаден от компанията Microsoft);
- в) "xls" (Excel Sheet Format, създаден от компанията Microsoft);
- г) "eml" (EML Format за електронна поща, създаден от компанията Microsoft);

2. файлови формати, които нямат възможността да включат в себе си електронен подпис:

а) стандартизиран формат "p7s" (по стандарт PKCS#7 (Public Key Cryptography Standard - Стандарт за криптография на публичния ключ) на RSA Data Security, приет с Препоръка RFC 2315 на IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) от март 1998 г., капсулиращ електронните документи и отделения електронен подпис ("detached signature");

б) формат "ats", капсулиращ електронните документи, отделения електронен подпис, както и други удостоверения ("time-stamp tokens", "certificate status" и др.);

3. файлови формати, подписани и свързани с електронен подпис посредством "PKCS#7" и "ATS" с включено съдържание на файла:

- а) "sxw" (създадени със средствата на Open Office);
- б) "txt" (текстови файлове в ASCII 7-битов формат, unicode формат, кодиран в 8-битово UTF-8 или CP1251 представяне);
- в) "rtf" (Rich Text Format v1.6, v1.7, v1.8 и сл. текстови файлове);
- г) "jpg", "jpeg" (JPEG JFIF v1.02 и сл. растерни графични файлове);
- д) "j2k", "jpx", "jp2" (JPEG 2000, JP2 или JPX растерни графични файлове);
- е) "png" (PNG v1.2 и сл. растерни графични файлове);
- ж) "tiff" (TIFF rev. 6.0 и сл. растерни графични файлове).

Раздел VI

Установяване на интегритет и авторство в случаите, когато не се изисква електронен подпис

Чл. 66. (1) Когато в нормативен акт за предоставянето на административни услуги е предвидено установяване на авторството на изявления, но не чрез саморъчен подпис, за нуждите на предоставянето на електронни административни услуги авторството се установява чрез обозначеното в електронното изявление име, съответно наименование, на заявителя.

(2) Ако нормативен акт не изисква установяване на авторство на изявления за нуждите на предоставяне на електронни административни услуги, проверка за авторство не се извършва.

Чл. 67. (1) Интегритетът на предаваните електронни изявления за нуждите на предоставянето на електронни административни услуги през интернет чрез уеб базирано приложение се осъществява чрез протокола HTTP.

(2) В случая по ал. 1 за установяване на връзка с ползвателя на услугата трябва да се използва протоколът SSL ("Secure Socket Layer - Слой на сигурното съединение") версия 3.0 и сл., основан на Препоръка RFC 2246, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) през януари 1999 г.

Чл. 68. Всички доставчици на електронни административни услуги са длъжни да използват удостоверения за идентифициране на сървърите, на които са разположени официалните интернет страници или на които са разположени информационните системи, посредством които се предоставят електронни административни услуги.

Чл. 69. За осигуряване интегритета на предаваните електронни изявления, изпращани от заявителя по електронна поща по начина по чл. 10, т. 4 , се използва протоколът по чл. 10, т. 6 .

Чл. 70. Интегритетът на предаваните към доставчиците на електронни административни услуги електронни изявления чрез външни носители се осигурява от получателя на електронната административна услуга.

Раздел VII

Начини за изпращане на електронни документи от доставчиците на електронни административни услуги и формати на изходящите електронни документи

Чл. 71. (1) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да приема електронните изявления от доставчика за потвърждаване на получаването и за резултата от проверката на редовността на подадените документи.

(2) Получателят на електронната административна услуга може да се съгласи да приема електронните изявления, свързани с исканата услуга, или всички електронни изявления от съответния доставчик.

Чл. 72. Изпращането на електронни документи до гражданите и организациите за нуждите на предоставяне на електронни административни услуги може да се осъществява:

1. чрез електронен пощенски адрес;

2. онлайн чрез потребителския интерфейс, достъпен чрез уеб базирано приложение по време на комуникационната сесия за подаване на заявлението за електронната административна услуга;

3. чрез единната среда за обмен на документи.

Чл. 73. (1) Чрез електронна поща се изпращат:

1. потвържденията от страна на доставчика на електронни административни услуги за получени електронни изявления от гражданите и организациите;

2. други електронни изявления от доставчика на електронни административни услуги, свързани с предоставянето на услугите.

(2) Доставчиците на електронни административни услуги обявяват своите публични електронни пощенски адреси, чрез които ще изпращат електронни документи до гражданите и организациите за нуждите на предоставяне на електронни административни услуги.

Чл. 74. (1) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления от доставчика.

(2) Ако получателят е променил адреса, без да е уведомил доставчика, или е посочен неверен или несъществуващ адрес на електронна поща, всички съобщения, изпратени на посочения адрес, се считат надлежно получени.

Чл. 75. Получателят на електронната административна услуга е длъжен да съобщи на доставчика всички промени в заявените обстоятелства относно представителната власт, съгласието за приемане на електронни изявления и адрес на електронна поща. Промяната има действие от момента на съобщаването.

Чл. 76. Електронните изявления на доставчиците, адресирани до получателите на електронни административни услуги, се изпращат на адреса на електронната поща по чл. 74 .

Чл. 77. (1) Когато електронни документи се изпращат онлайн чрез потребителски интерфейс, достъпен чрез уеб базирано приложение, те се изпращат задължително и на електронния пощенски адрес на получателя на услугата по реда на чл. 76 .

(2) Електронните документи, изпратени по реда на чл. 72, т. 2 , се считат получени с постъпването им в информационната система на получателя на услугата.

Чл. 78. (1) Когато за използването на електронна административна услуга електронните документи се подават от гражданите по реда на чл. 46 , изпращането на потвърждаването на получаването може да се извършва автоматично и да се изпраща като обратно съобщение през потребителския интерфейс по реда на чл. 72, т. 2 , без да се подписва. В този случай информацията по чл. 50, ал. 2, т. 3 се представя като електронна препратка към получения документ.

(2) Изпращането на потвърждаването по начина по ал. 1 не изключва задължението за изпращането му по реда на чл. 77 .

Чл. 79. (1) Когато електронни документи се изпращат чрез единната среда за обмен на документи, те се считат получени с постъпването им в информационната система на получателя на услугата.

(2) Когато доставчикът на електронни административни услуги не може да изпрати електронния документ на получателя на услугата чрез единната среда за обмен на документи, документът се изпраща по реда на чл. 77 .

(3) Когато документът е постъпил в единната среда за обмен на документи, но не може чрез нея да бъде доставен на получателя на услугата, документът се изпраща по реда на чл. 77 автоматично от единната среда за обмен на документи.

(4) В случаите по ал. 2 и 3 електронният документ се изпраща на електронна поща на получателя на услугата във формата, установен за обмен на структурирани електронни документи, през единната среда за обмен на документи.

Чл. 80. (1) По искане на гражданите и организациите, както и за нуждите на обмен на електронни документи по чл. 61 електронни документи могат да се изпращат по изключение на външни носители с изрична заповед на административния орган.

(2) Електронните документи по ал. 1 могат да се записват на външните носители по чл. 62, ал. 2 .

Чл. 81. За нуждите на ползване на електронни административни услуги се допуска издаването на електронни документи с неструктурирано съдържание и изпращането им на получателите на услугите в следните файлови формати:

1. файлови формати, които имат възможността да включат в себе си електронен подпис, посочени в чл. 65, т. 1 , и формат MIME ("Multipurpose Internet Mail Extensions - Многоцелево разширение на интернет поща"), основан на Препоръки RFC 2045 - 2049, приети от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) през ноември 1996 г., за пренос на електронни съобщения през интернет;

2. файлови формати, които нямат възможността да включат в себе си електронен подпис, посочени в чл. 65, т. 2 ;

3. файловете формати, подписани и свързани с електронен подпис посредством PKCS#7 и ATS стандартите с включено съдържание на файла, посочени в чл. 65, т. 3 .

Раздел VIII

Изисквания към посредниците при електронни административни услуги

Чл. 82. (1) Посредник при електронни административни услуги е лице, което представлява по пълномощно получателя на електронни административни услуги за получаване на съответната услуга.

(2) Посредниците при електронни административни услуги не могат да предоставят електронни административни услуги, за които те посредничат.

(3) Не може да бъде посредник при електронни административни услуги лице, което:

1. е лишено от правото да упражнява дейност на посредник при електронни административни услуги;

2. е осъждано за умишлен банкрут;

3. е обявено в несъстоятелност, от което да са останали неудовлетворени кредитори.

(4) Посредниците при електронни административни услуги могат да извършват всякаква друга дейност по занятие или инцидентно.

(5) Посредниците при електронни административни услуги могат да рекламират дейността си на посредници.

Чл. 83. Посредниците при електронни административни услуги могат да предоставят услуги с добавена стойност. Услугите с добавена стойност не са електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление и административните органи не носят отговорност за истинността на резултатите по тях.

Чл. 84. (1) Посредниците при електронни административни услуги могат да ограничат дейността си и да представляват само определени групи получатели на електронни административни услуги.

(2) Посредниците при електронни административни услуги не могат да представляват получатели на електронни административни услуги, когато извършваното представителство би довело до конфликт на интереси или до нарушаване интересите на получателите на услугите.

Чл. 85. Посредниците при електронни административни услуги трябва да осъществяват действията по представителството незабавно, освен ако характерът на предоставяната услуга изисква предварителни действия.

Чл. 86. (1) Посредниците при електронни административни услуги могат да осъществяват дейността си срещу възнаграждение. В този случай те са длъжни да информират получателя на електронната административна услуга относно дължимото възнаграждение по ясен и разбираем начин преди възлагане на представителството.

(2) Разходите по представителството, включително дължими държавни такси за ползване на електронната административна услуга, са за сметка на получателя на услугата, освен ако е уговорено друго.

Чл. 87. Посредниците при електронни административни услуги осъществяват своята дейност, като:

1. (изм. - ДВ, бр. 48 от 2013 г.) разполагат с техническо оборудване и технологии, които осигуряват надеждност на използваните системи, информационна сигурност и оперативна съвместимост на осъществяваните чрез тях процеси; ако характерът на посредничеството налага това, посредниците при електронни административни услуги са длъжни да използват удостоверени информационни системи, които отговарят на изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност, установени за информационните системи на административните органи, и да спазват всички правила за достъп до електронни административни услуги;

2. имат добро познаване на законодателството и принципите, свързани с електронното управление;

3. информират получателите на електронните административни услуги за условията и особеностите на получаването им, включително за актовете - резултат от услугите, както и за процедурите за подаване на жалби и за решаване на спорове във връзка със съответните услуги;

4. когато осъществяват посредничеството, проверяват чрез допустимите средства самоличността, съответно идентичността, на получателя на електронната услуга и ако е необходимо - други данни за тези лица, необходими за ползването на услугата;

5. притежават удостоверение за универсален електронен подпис, което да бъде използвано във връзка с дейността им на посредник при електронни административни услуги.

Чл. 88. Отношенията между посредника при електронни административни услуги и титуляря се уреждат с писмен договор. Ако в нормативен акт не е предвидено друго, за договора се прилагат правилата на договора за поръчка.

Глава пета

НАЧИНИ ЗА ЕЛЕКТРОННИ РАЗПЛАЩАНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 89. Доставчиците на електронни административни услуги са длъжни да приемат

плащания на държавни такси, данъци и други публични и частноправни задължения във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез:

1. парични преводи, и
2. електронни платежни инструменти.

Чл. 90. (1) Доставчиците на електронни административни услуги са длъжни да приемат уведомление за наредено плащане във връзка с електронна административна услуга като електронно подписан документ от вида "Уведомление за наредено плащане", вписан в регистъра на информационните обекти.

(2) Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията съгласува документа по ал. 1 с Българската народна банка преди вписването му в регистъра на информационните обекти.

(3) Вписването на документа по ал. 1 се извършва служебно от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

(4) Получателите на електронните административни услуги задължително указват в наредителния документ уникалния регистров идентификатор на услугата съгласно чл. 16, ал. 4, освен когато плащането се извършва с банкова карта през интернет чрез интегрирано уеб базирано приложение.

Чл. 91. (1) Търговските банки, клоновете на чуждестранните банки и системните оператори на платежни системи са длъжни да изпращат на доставчиците на електронни административни услуги уведомление за всяко наредено плащане за електронната административна услуга независимо от начина на плащането.

(2) Изпращането на електронния документ до доставчика на електронни административни услуги се осъществява чрез единната среда за обмен на документи.

Чл. 92. Доставчиците на електронни административни услуги са длъжни да осигурят възможност за плащане с банкови карти чрез публично достъпното уеб базирано приложение за подаване на заявление за електронна административна услуга или за заплащане на публични или частноправни задължения към доставчика. Тази възможност се осигурява и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги.

Чл. 93. Възможността за плащане по електронен път на данък, такса и друго публично или частноправно задължение към доставчиците, което не е свързано с конкретна електронна административна услуга, се вписва като самостоятелна услуга в регистъра на електронните услуги и в списъка на унифицираните наименования на административните услуги, съгласно наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

Чл. 94. Доставчикът на електронни административни услуги трябва да предостави на официалната си интернет страница приложение-калкулатор, даващо възможност на получателите на услугите да изчисляват размера на дължими данъци и такси, свързани с ползваните електронни административни услуги, включително да създават формализиран документ, съдържащ подробни данни за изчисленото плащане.

Чл. 95. Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията и управителят на Българската народна банка издават съвместна инструкция по прилагането на тази глава след съгласуване с министъра на финансите.

Глава шеста

ОТЧИТАНЕ НА ЕДИННО АСТРОНОМИЧЕСКО ВРЕМЕ ОТ ИНФОРМАЦИОННИТЕ СИСТЕМИ НА

ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 96. (1) Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, са длъжни да използват информационни системи, които отчитат астрономическото време по стандарт UTC (Coordinated Universal Time), базиран на Препоръка 460-4 "Standard Frequency and Time Signal Emissions - Стандартна честота и излъчване на времеви сигнал" от 1986 г. на Международния съюз по телекомуникации (ITU - International Telecommunications Union).

(2) Астрономическото време за настъпването на факти с правно или техническо значение се отчита с точност до година, дата, час, минута и секунда, изписани в съответствие със стандарта БДС ISO 8601:2006.

(3) Времето се отчита по националната часова зона (UTC+2).

Чл. 97. За синхронизация на часовниците на мрежовите сървъри, използвани от доставчиците на електронни административни услуги, трябва да се използва протоколът NTP V4 ("Network Time Protocol" версия 4.0 и сл.), основан на Препоръка RFC 1305, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) през март 1992 г., като се осигурява хронометрична детерминация с времевата скала на UTC или аналогичен.

Чл. 98. (1) Първичните и вторичните синхронизационни сървъри за синхронизация на времето в мрежата трябва да прилагат пълния набор от алгоритми, включени в Препоръката по чл. 97, докато сървърите, които подлежат на синхронизация, могат да прилагат подмножеството от алгоритми, съставлящи опростения протокол SNTPv4 ("Simple Network Time Protocol"), основан на Препоръка RFC 2030, приета от IETF (The Internet Engineering Task Force - Целева група за Интернет инженеринг) през октомври 1996 г.

(2) Първичният референтен сървър се осигурява от Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

Чл. 99. За първичен сигнал за точното астрономическо време трябва да се използват следните източници:

1. микровълновият сигнал, излъчван от атомните часовници на GPS (Global Positioning System);

2. сигналът на дълги вълни (77,5 KHz) по системата DCF (Data Code Format) на европейския предавател DCF77, разположен във Франкфурт (ФРГ) и използващ атомния часовник на Института по метрология в Брунсуик;

3. еталонен сигнал от Българския институт по метрология (при наличие на готовност).

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. "браузър" е софтуерно приложение, което дава възможност на потребителя да визуализира и достъпва текст, графика, музика, електронни препратки и други ресурси, разположени на интернет страници в интернет или в локална мрежа.

2. "използваемост" е качество на информационната система, осигуряващо на потребителите удобство и възможност да постигнат целите, за които ползват определена интернет страница, с достатъчна ефективност, ефикасност и удовлетвореност.

3. "достъпност" е качество на информационната система, осигуряващо възможността на всички граждани, независимо от възрастта и физическите им възможности, да наблюдават, разбират, управляват и контактуват посредством потребителски интерфейс в интернет.

4. "портлет" е стандартен компонент от потребителския интерфейс, който се вгражда в портал или интернет страница и може да се настройва за визуализиране на съдържание в определен формат.

5. "сървлет" е програмно приложение, което се изпълнява на сървър и осигурява обръщания от уеб базирания потребителски интерфейс към сървъра.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията възлага на Българския институт по стандартизация да извърши превод на международните стандарти, посочени в наредбата, в срок един месец от обнародването ѝ в "Държавен вестник".

§ 3. Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията осигурява работоспособността на първичния референтен сървър по чл. 98, ал. 2, както и възможността за достъп на лицата по чл. 96, ал. 1, в срок 3 месеца от обнародването на наредбата в "Държавен вестник".

§ 4. (Изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Централните администрации, които към момента на влизане в сила на наредбата ползват домейни за адресиране на интернет страниците си, които не са установени при спазване изискванията на тази наредба и инструкцията по чл. 10, т. 7, могат да запазят ползването на тези домейни наред с поддомейна в областта "government.bg".

§ 4а. (Нов - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) Администрациите привеждат домейните за адресиране на интернет страниците си и адресите на електронната поща към изискванията на тази наредба и инструкцията по чл. 10, т. 7 в срок 6 месеца от влизането им в сила.

§ 5. Наредбата се приема на основание чл. 6, ал. 1 и чл. 12 във връзка с ал. 4 и 5, чл. 17, ал. 1, чл. 20, ал. 1, т. 3, чл. 21, чл. 22, ал. 3, чл. 26, ал. 1 и 3, чл. 28, ал. 5, чл. 34, ал. 4, чл. 36, ал. 2 и чл. 41, ал. 4 от Закона за електронното управление.

§ 6. Наредбата влиза в сила от деня на влизане в сила на Закона за електронното управление.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 147 на Министерския съвет от 23 юли 2010 г. за изменение и допълнение на нормативни актове на Министерския съвет
(ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

.....

§ 14. Навсякъде в Наредбата за електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерския съвет от 2008 г. (обн., ДВ, бр. 48 от 2008 г.; изм. и доп., бр. 42 от 2009 г.), думите "министъра на държавната администрация и административната реформа", "Министърът на държавната администрация и административната реформа" и "Министерството на държавната администрация и административната реформа" се заменят съответно с "министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията", "Министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията" и "Министерството на транспорта,

информационните технологии и съобщенията".

.....

Приложение

към чл. 15, ал. 2

(Ново – ДВ, бр. 42 от 2009 г.)

Относно изискванията към съдържанието на официалния раздел на интернет страниците

1. Официалният раздел на интернет страниците на администрациите съдържа задължителната информация по приложение № 1 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване и информацията относно:

- а) точното наименование и правомощията на административния орган;
- б) ръководния състав и разпределение на функциите и отговорностите;
- в) мястото на администрацията в системата на държавната власт;
- г) функциите на административните звена;
- д) администрациите, които са на подчинение на административния орган;
- е) приоритетите на административния орган и как се изпълняват;
- ж) актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
- з) реда за достъп до обществена информация.

2. Официалният раздел на интернет страниците на администрациите може да съдържа и информация за:

- а) планирания бюджет, бюджета на администрацията, отчетите за разходваните средства и приложимите процедури за бюджета;
- б) процеса на вземане на решения и начина на участие на гражданите, бизнеса или неправителствените организации в процеса на вземане на решение;
- в) политиките на административния орган и резултатите от прилагането им;
- г) проекти на политики и документи за обсъждане;
- д) правата на потребителите в областта, за която отговаря административният орган;
- е) всички планирани, обявени, изпълнявани и прекратени обществени поръчки и концесии и списък на лицата, които имат сключен договор за изпълнението им; изключение правят договорите, чието оповестяване противоречи на закон;
- ж) публично-частните партньорства с участието на административния орган;
- з) проектите и програмите, включително тези с външно финансиране, изпълнявани от администрацията, и списък на лицата, които имат сключен договор по задание за изпълнението им; изключение правят договорите, чието оповестяване противоречи на закон;
- и) държавната, съответно общинската, собственост, управлявана от съответния административен орган;
- к) предприятията с държавно, съответно общинско, участие в капитала, в които административният орган упражнява правата на собственик;
- л) статистическа информация, отчетни данни и доклади;
- м) електронни препратки към публичните списъци и регистри, водени от административния орган;
- н) за медиите, публични речи и изявления на представители на ръководството, лице за контакт с медиите;
- о) галерия от снимков материал с възможност за изтеглянето му във формат с висока разделителна способност за използването му във връзките на административния орган и администрацията с медиите.