



eGov.bg

# Как да поддържаме качествено съдържание?

Наръчник



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Проект "Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед на усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса"  
Проектът се финансира от Европейския социален фонд и от държавния бюджет на Република България"  
Оперативна програма "Административен капацитет"



eGov.bg

# **Как да поддържаме качествено съдържание?**



Наръчник

Версия на документа: 2.0 от 17 декември 2015 г.

Последна актуализация: декември 2015 г.

Документът е резултат от проект: „Последващо развитие и усъвършенстване на ЕПДЕАУ – Дейност 1“

Електронна версия на документа ще намерите в eGov.bg, на адрес:

[www.egov.bg/wps/portal/egov/guides/](http://www.egov.bg/wps/portal/egov/guides/)

# СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Въведение</b>	<b>5</b>
I. Каква е целта на наръчника	6
II. Как е организирано съдържанието на наръчника?	7
<b>Раздел 1: Политика за развитие на eGov.bg</b>	<b>8</b>
<b>Раздел 2: Как да създаваме и поддържаме съдържанието, предназначено за eGov.bg – основни принципи</b>	<b>10</b>
III. ПРИНЦИП 1: Създайте съдържание за своите потребители	12
IV. ПРИНЦИП 2: Използвайте разбираем език	14
V. ПРИНЦИП 3: Адаптирайте съдържанието, предназначено за интернет	16
VI. ПРИНЦИП 4: Поддържайте съдържанието актуално	18
<b>Раздел 3: Как да пишем разбираемо? Основни правила</b>	<b>19</b>
VII. Организирайте съдържанието	22
VIII. Определете звученето	29
IX. Използвайте думи, които всички разбират	33
X. Пишете с кратки изречения и параграфи	39
XI. Оформете съдържанието	43
XII. Проверявайте	47
<b>Раздел 4: Как да организираме дейностите по поддръжка на актуално съдържание</b>	<b>50</b>
XIII. Процеси за обновяване на съдържанието в рамките на една администрация	51
XIV. Процес на публикуване на информацията в eGov.bg	62
XV. Годишна проверка за актуалност	63
XVI. Регистрация в eGov.bg за целите на актуализацията	65
XVII. Приложение 1: Примерно описание на услуга в eGov.bg	66

**Въведение**

## I. КАКВА Е ЦЕЛТА НА НАРЪЧНИКА

Наръчникът съдържа методологични указания за прилагане на политиките за създаване, публикуване и актуализиране на съдържанието на ЕПДЕАУ (Единен портал за достъп до електронни административни услуги) и има следните цели:

- Да подпомогне служителите, които създават и поддържат съдържание, предназначено за eGov.bg така, че то да е актуално, полезно и разбираемо за потребителите.
- Да подпомогне процеса на подобряване на ефективността на комуникациите между администрацията и нейните публики.
- Да подпомогне налагането на стандарти за качество, които ще гарантират изграждане и поддържане на модерен и полезен за потребителите портал за електронни административни услуги – eGov.bg.

Тук ще намерите указания за това как да подготвите и поддържате информацията предназначена за eGov.bg, така че тя да е винаги актуална, полезна и разбираема за потребителите.



### **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....  
**Хората посещават eGov.bg, за да свършат някаква работа – да намерят информация за Вашата администрация или достигнат бързо и лесно до услуга, която предлагате.**

**Вашите потребители ще са доволни, когато свършат работата си бързо и без затруднения.**

**Ясната и достъпна за хората информация осигурява по-висока ефективност на комуникацията, спестявайки времето и усилията им и гарантира повече откритост и добронамереност в отношенията граждани – администрация.**  
.....

## II. КАК Е ОРГАНИЗИРАНО СЪДЪРЖАНИЕТО НА НАРЪЧНИКА?

### РАЗДЕЛ 1

#### Политика за развитие на eGov.bg

В този раздел са включени основните моменти от политиката за поддържане на полезно и актуално съдържание. Те дават отправната точка и фокус върху целите, които държавната администрация си поставя, реализирайки eGov.bg.

### РАЗДЕЛ 2

#### Как да създаваме и поддържаме съдържанието, предназначено за eGov.bg – основни принципи

В този раздел ще разберете защо е важно да създавате качествено съдържание според нуждите на аудиторията си. Ще се запознаете с основните принципи за създаване на съдържание, предназначено за eGov.bg, съответно:

- **Принцип 1** Създайте съдържание за своите потребители.
- **Принцип 2** Използвайте разбираем език.
- **Принцип 3** Адаптирайте съдържанието, предназначено за интернет.
- **Принцип 4** Поддържайте съдържанието актуално.

### РАЗДЕЛ 3

#### Как да пишем разбираемо – правила и примери

Тук ще намерите основните правила, към които трябва да се придържате, когато създавате разбираемо съдържание. В раздела са включени практически примери.

### РАЗДЕЛ 4

#### Как да организираме дейностите по поддръжка на актуално съдържание

Този раздел включва варианти за организация на работните процеси в администрацията за поддържане на качествено съдържание, както и процесите за контрол върху това съдържание.

### ПРИЛОЖЕНИЕ

#### Примерно описание на услуга в eGov.bg

Приложението съдържа пример за описана в eGov.bg услуга, според стандартите за качествено обслужване.

Раздел 1

**Политика за развитие  
на eGov.bg**



Порталът за електронни административни услуги eGov.bg се реализира като работещ, популярен и полезен единен източник на информация за администрацията и услугите, които предлага. Затова е необходима промяна в нагласите и разбиранията на всички служители в администрацията:

- **Потребителят преди всичко**

Информацията, която администрацията публикува на eGov.bg, е предназначена за гражданите и представителите на организациите и съобразена с техните нужди. Това се постигна с повишаване на качеството на съдържанието, така че то да е полезно, разбираемо, достъпно и актуално.

- **Отговорни и единни действия от страна на цялата администрация**

Успешното развитие на Egov.bg се гарантира с ангажираността на всички администрации. Порталът следва да бъде припознат като обща платформа за подобряване на комуникациите с гражданите и бизнеса, от една страна, и възможност за бързо и икономично изграждане на институционална интернет страница, от друга.

- **Ефективност и устойчиво развитие**

За да се гарантира полза и устойчиво развитие, се въвежда система за контрол, чрез която да се наблюдава и оценява качеството и напредъкът.

## Раздел 2

# **Как да създаваме и поддържаме съдържанието, предназначено за eGov.bg – основни принципи**

Информацията, която администрацията публикува, трябва да отговаря на принципа:

**Какво е необходимо да разбере потребителят?,**

вместо

**Какво искам да кажа аз?**

Когато създава съдържание, предназначено за гражданите и бизнеса, администрацията ползва формален и често неразбираем език, а информацията не винаги може да бъде открита бързо и лесно.

Това създава неудобство за потребителите, които трябва да отделят много време в търсене и тълкуване на информацията. Комуникацията е неефективна, а образът, който администрацията изгражда, се свързва с недостъпност и незаинтересованост към проблемите на гражданите.

Благодарение на интернет, общуването става все по-открито, по-малко формално и по-ефективно. Тази тенденция променя начина, по който организациите общуват с потребителите си – без значение дали са представители на корпоративния, или на правителствен сектор.



### **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....

**Основен принцип на комуникациите днес е полезното съдържание да бъде извлечено за възможно най-кратко време. Вашата задача е да оформите и поддържате информацията така, че тя да се възприема лесно и безпроблемно от всички граждани. Да е разбираема, полезна, актуална и да бъде намерена по най-бързия начин.**

.....

## III. ПРИНЦИП 1: СЪЗДАЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕ ЗА СВОИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

Държавната администрация генерира голямо количество информация, предназначена за огромна група хора – нейните потребители.

За да създадете качествена информация за услугите, които предоставя Вашата администрация, трябва да идентифицирате своите потребители и техните проблеми. Съществено е да знаете какво е важно за потребителя, какъв е езикът, който разбира, по какъв начин стига до информацията и кои са бариерите, които биха затруднили комуникацията.

### НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!



.....  
**За да създавате полезно съдържание, винаги поставяйте потребителя в центъра на комуникацията. Помислете кой е, какво търси и какво очаква.**  
.....

#### Кой е потребител на съдържанието?

Това са гражданите или представители на организации, които взаимодействат с администрацията, опитвайки се да решат проблем, който е важен за живота или работата им.

Вашият потребител може да е конкретен човек или група от хора. Той или тя имат нужда от информация, свързана с работата, бизнеса им, децата, домът, здравето им или друг важен момент от живота им.

Потребител на съдържанието може да е професионалист, домакиня, пенсионер, студент или човек в неравностойно положение.

Предоставяйки услуга или информация, вие трябва да се поставите на място на потребителя, да осъзнаете проблема му и да му помогнете да го реши по най-бързия и удобен начин.

### Какво очаква потребителят?

Потребителската удовлетвореност е в основата на доброто обслужване. Затова е важно да познавате нуждите и очакванията на хората, за които е предназначено съдържанието, което публикувате.

**Потребителят е удовлетворен**, когато получи качествена услуга, добро обслужване и бързо решение на проблема си.

**Потребителят е недоволен**, когато решението на проблема му коства излишно време и усилия, среща неразбиране.

Когато създавате и организирате съдържание, мислете за това как хората ще го възприемат.

За да сте сигурни, че съдържанието е разбираемо за вашите потребители, започнете със следните въпроси:

- Ще намери ли лесно това, което търси?
- Ще разбере ли това, което е намерил?
- Ще използва ли това, което е намерил, за да реши проблема си?

### **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....  
**Администрацията работи в услуга на гражданите и бизнеса. Ваше задължение е да им предоставите качествени услуги и отлично обслужване.**  
.....

## IV. ПРИНЦИП 2: ИЗПОЛЗВАЙТЕ РАЗБИРАЕМ ЕЗИК

Качествено е съдържанието, което носи полза. Полезната информация е тази, която потребителят разбира бързо и безпроблемно.

Да пишем разбираемо, означава, да пишем кратко, ясно, добре организирано – конкретно по темата и според нуждите на потребителя.

### • Съдържанието, написано на разбираем език, е:

- според нуждите на потребителя;
- кратко и ясно;
- лесно за четене;
- конкретно и диалогично;
- оформено така, че да е помага на читателите бързо да стигнат до важната информация.

### Защо е важно да използваме разбираем език?

Употребата на разбираем език е изключително важна за комуникациите на държавната администрация. Общувайки с гражданите и бизнеса, трябва да използваме разбираем език, за да обясним ясно и недвусмислено с какво се занимават държавните институции, какво изискват и какви услуги предоставят.

### ВАЖНО!

Разбираемият език е средство, което спестява време и пари и осигурява ползи както за администрацията, така и за бизнеса, като:

- помага на хората да намерят информацията, която търсят, бързо и лесно;
- помага на хората да разберат какво трябва да правят;
- пести време и пари, като намалява вероятността от грешки и неразбиране;
- подобрява нивото на обслужване;
- информацията достига до повече хора.

---

**Според PLAIN (international association of plain language professional):**

**Разбираем език** е начин за писане и оформление на съдържанието, по който читателите лесно и бързо разбират информацията.

- **Как да създаваме разбираемо съдържание?**

За да оформим съдържанието разбираемо, е необходимо да се съсредоточим върху:

**Организацията на съдържанието**

Най-важната информация трябва да стигне до потребителя по най-бързия начин и да отговори на въпроса му.

**Дължината на изреченията и параграфите**

Текстът трябва да е само по същество, с кратки изречения, параграфи и секции. Без излишни думи, които не допринасят за смисъла.

**Звученето на текст**

Тонът, който ползваме, трябва да е ясен, открит и директен, а информацията – насочена към точно определен потребител.

**Езикът, който ползваме**

Езикът трябва да е ясен и конкретен, да не е усложнен с жаргон и специфична терминология и да бъде разбран от всеки.

**Оформлението**

Информацията трябва да е представена така, че да е лесна за преглеждане и четене. Да се използват елементи, които фокусират вниманието към съществената информация и бързо ориентират потребителя.

## V. ПРИНЦИП 3: АДАПТИРАЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО, ПРЕДНАЗНАЧЕНО ЗА ИНТЕРНЕТ

Поведението на потребителите в интернет, начинът, по който те търсят и възприемат информация, определя особеностите на интернет съдържанието.

Съдържанието не трябва да бъде дублирано или въведено многократно по различен начин. Големият обем от информация, дублираната информация, излишната информация са объркващи за потребителя и създават предпоставка за неефективна комуникация.

### **ВАЖНО!**

**Не всяко съдържание е подходящо за употреба в интернет и трябва да бъде адаптирано.**

#### Как да създадем подходящо за eGov.bg съдържание?

Текстът трябва да е кратък, ясен, написан на разбираем език, изцяло в контекста на темата, без излишно съдържание.

За да бъде ангажирано вниманието на потребителя, информацията трябва да осигурява това, което той иска да знае. Съдържанието трябва да е организирано така, че читателят да го намери бързо, да го разбере безпроблемно и изпълни задачата си.

Когато създавате съдържание, предназначено за eGov.bg, се придържайте към правилата на разбираемия език и ползвайте:

- кратки изречения и параграфи;
- добре структурирани секции със заглавия;
- проста лексика.



Това ще улесни интернет потребителите в търсенето на важната за тях информация и ще осигури необходимата им бързина и ефективност. Основните правила за създаване на интернет съдържание, представени накратко, ще намерите на стр. 28 и 29.

#### **Как да посрещнем нуждите на потребителя?**

Не публикувайте всичко, за което се сетите! Публикувайте единствено информацията, от която потребителите се нуждаят, за да изпълнят задачата си.

#### **Кратко, конкретно, ясно и само по темата.**

Хората ще прочетат текста, който сте публикували, само ако се нуждаят от информация. Когато пишете текст, който ще се използва в интернет, винаги започвайте с въпроса: *Какво иска да знае потребителят?*

#### **Как потребителят намира информация в интернет?**

Процесът, по който човек търси и ползва информация в интернет, следва следните стъпки:

- Имам въпрос.
- Мога бързо да намеря интернет страница с отговор на въпроса ми.
- Разбирам публикуваната информацията.
- Имам отговор на въпроса си.
- Имам доверие на източника на информацията.
- Знам какво да правя по нататък или съм приключил със задачата си.

### **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....  
**Интернет страниците са полезни, когато хората откриват това, от което се нуждаят БЪРЗО, изпълняват задачата си безпроблемно и не се налага да задават допълнителни въпроси.**  
.....

## VI. ПРИНЦИП 4: ПОДДЪРЖАЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО АКТУАЛНО

### Актуалността на информацията за предоставяните услуги означава:

- Информация за всички предоставяни от администрацията услуги към момента да е публикувана на портала.
- Информацията за услугите да бъде обновявана при промяна на нормативната уредба и на начина на предоставянето им.
- При реализиране на услуга по електронен път, да бъде обновявано съдържанието на портала с указания как тя се ползва; това важи и при промяна или предоставяне по нов електронен канал.
- Информацията за предоставяне на услугите от администрацията да е обновена едновременно на всички места, където се публикува, за да няма несъответствия.
- Подходящо е информацията за начина на предоставянето на планираните нови услуги или на планираните изменения да се публикуват предварително, за да могат гражданите и организациите да планират промените в дейността си и/или в информационните системи и да могат ефективно да използват новите или променените услуги.
- Информацията за услуга, която вече не се предоставя, да бъде заличена от активното съдържание на портала. Това може да стане, като статусът на услугата бъде променен на неактивна.

Раздел 3

**Как да пишем разбираемо?  
Основни правила**

## Как да пишем разбираемо? Основни правила

### 1. Организация

- каква е целта и коя е аудиторията
- план на съдържанието
- какво трябва да знае потребителят
- най-важното – в началото
- озаглавени секции и кратки параграфи

### 2. Думи

- прости, общоизвестни думи
- по-малко специфични термини
- без чуждици, неясни абривиатури
- по-малко отглаголни съществителни

### 3. Изречения и параграфи

- кратки изречения – до 25 думи
- кратки параграфи – до 5 изречения
- без излишни думи
- изброяване в списъци

- говорете директно
- използвайте Ви, Вие
- говорете открито и недистанцирано
- кажете кой извършва действието

## 4. Звучене

- информативни заглавия
- списъци, таблици, визуализации
- различни стилове
- правила за достъпност

## 5. Оформление

- граматични и стилистични грешки
- пунктуация
- повторения, излишни думи
- подходящо ли е за интернет

## 6. Проверка

## VII. ОРГАНИЗИРАЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО

- Направете план на съдържанието. Уточнете какво искате да постигнете и коя е целевата аудитория.
- Съсредоточете се върху нуждите на потребителя – какво трябва да знае.
- Започнете с най-важното за читателя – това, което трябва да разбере веднага.
- Организирайте текста в озаглавени секции, в кратки параграфи от 3 до 5 изречения.

### 1. Планирайте съдържанието според нуждите на аудиторията и целите си

Преди да започнете да пишете, планирайте съдържанието. Определете:

- каква е вашата цел;
- кой е потребителят;
- каква е неговата цел.

- **Определете кой е потребителят и какво иска да знае?**

Това ще Ви помогне да се фокусирате върху нуждите му и да създадете ясно и полезно съдържание.

### Пример 1: Определете кой е потребителят и какво иска да знае?

Започнете с отговорите на въпросите:

- **Кой е потребителят?**
  - студент;
  - земеделски стопанин;
  - родител;
  - предприемач;
  - безработен;
  - собственик на превозно средство и т.н.
- **Какво иска да разбере?**
  - с какво се занимава Вашата администрация;
  - може ли да кандидатства за социална помощ;
  - как да плати данъците си;
  - какво му е необходимо, за да започне бизнес, и т.н.
- **Какви въпроси би имал?**
  - Кой? Какво? Защо? Къде? Как? Колко?
- **Какво искам да постигна, предлагайки информацията? Кой е най-добрият резултат за мен (автора на документа)?**
  - искам да мотивирам повече потребители да ползват електронните услуги, които предлагам;
  - искам да намаля броя на запитванията по телефона, като предоставя ясна информация на интернет страницата си;
- искам да повиша доверието към организацията, която представям и т.н.
- **Кой е най-добрият резултат за потребителя?**
  - Разбрал е какво трябва да направи, за да получи социална помощ.
  - Кандидатствал е за социална помощ онлайн, без да напуска дома си.
- **Какво трябва да кажа, за да го получи?**
  - Може ли да се възползва от социална помощ – кои са условията, на които трябва да отговаря?
  - Къде и как да заяви желанието си да ползва социална помощ?
  - Кои са необходимите документи, които трябва да представи?
  - Какви са сроковете?
  - Кой решава проблема му?
  - Как и къде да получи информация, ако има нужда?

## 2. Кажете важното в началото, структурирайте добре информацията

Хората комуникират с администрацията, търсейки отговор на свой въпрос. Те искат да знаят как да направят нещо или какво ще се случи, ако не го направят. Искат да разберат това по най-бързия начин. Добре организиранят документ ще отговори на тази нужда.

- **Започнете с най-важната информация.**

За да организирате съдържанието добре, започнете с най-важното, за да стигне веднага до потребителя. Съпътстващата информация добавете след това.

Когато планирате съдържанието, може да използвате метода на „обърната пирамида“ (inverted pyramid), за да подредите информацията по важност.



### **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....  
**Потребителят чете информацията, която предлагате, за да изпълни задача, не за удоволствие. Представете си, че въпросите, които ще си задава, преглеждайки всеки параграф от текста, са:**

**Какво от това?**

**Как това ме засяга?**

.....

---

### **„Обърнатата пирамида“ (inverted pyramid)**

Методът се използва най-често в журналистиката за писане на новинарски статии. Организирано по този начин, съдържанието дава възможност на читателя да бъде максимално информиран дори ако не прочете статията докрай.





- **Следвайте хронологията на действията.**

Когато описвате процес, следвайте последователността на действията и опишете стъпките, които потребителят трябва да предприеме.

- **Подредете изреченията в кратки параграфи.**

Ползвайте от 3 до 5 изречения в параграф. Най-важната информация в параграфа трябва да е поднесена в началото му. Акцентируйте върху основната идея, след това споменавайте изключения и условия.

Не започвайте изречението с фрази като „С изключение на...“, когато останалата част от изречението е по-важна за този, който чете.

- **Структурирайте текста, като го разделите на по-кратки секции с информативни заглавия.**

Добре организирано е съдържанието, чиято структура се вижда веднага. Добра практика за структуриране е разделянето му на по-малки, озаглавени секции. Това е от особено значение за интернет съдържанието.

Структурирането на съдържанието чрез употреба на информативни заглавия спестява време на този, който търси информация, и прави текста логичен, подреден и лесен за четене.

Избягвайте дълги заглавия. Заглавието трябва да бъде по-кратко от текста, който го следва.

**Пример 2: Видове заглавия.**

ВИД ЗАГЛАВИЕ	КАКВО ПРЕДСТАВЛЯВА	КАК ИЗГЛЕЖДА
Заглавие въпрос	Заглавие под формата на въпрос	Как да използваме заглавия?
Заглавие твърдение	Заглавие, което съдържа съществително и глагол	Заглавията насочват читателя
Тематично заглавие	Заглавие, което е дума или кратка фраза	Заглавия

**Заглавие въпрос** – това са най-полезните заглавия. Повечето хора търсят информация от държавната администрация, когато имат въпроси. Ако знаете какви са тези въпроси – използвайте ги като заглавия, за да отделите важните части. Така ще помогнете на този, който търси информация, да я намери бързо.

**Заглавия твърдения** – също са подходящи за употреба – внасят яснота за съдържанието.

**Тематични заглавия** – те са формални и се използват най-често. Избягвайте употребата им – те невинаги осигуряват яснота.

 **НЕ ЗАБРАВЯЙТЕ!**

.....  
**Използвайте заглавията, за да определите структурата на документа, който ви предстои да създадете. Определете основните теми, които интересуват потребителя, като започнете от заглавията. Така ще построите добре структурирано, полезно съдържание.**  
.....

### Пример 3: Организирайте текста в кратки параграфи и информативни заглавия.

#### Как „да не“

---

Условия и ред за вписване в регионалния регистър на обекти за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води:

1. За извършване на регистрацията производителите подават в РЗИ Пазарджик заявление по образец, в което посочват име и адрес на лицето, съответно седалище, адрес на управление и код по БУЛСТАТ/ЕИК за лицата, регистрирани в Република България, а за лицата, регистрирани в друга държава – членка на Европейския съюз, или страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство – друг идентификационен код или номер, както и адрес на обекта. Към заявлението се прилага списък с видовете води, които ще се бутилират в обекта.

2. Заявления се подават на „Едно гише“ в РЗИ Пазарджик, ул. „Болнична“ № 17 или по електронен път при условията и по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис и Закона за електронното управление.

*Текстът е неорганизиран.*

*Важната информация не може да бъде извлечена бързо. Първият параграф представлява 1 изречение с 83 думи. Информацията се чете и разбира трудно.*

#### Как „да“

---

Как да заявите желание за регистрация на обект за производство на бутилирани води:

Необходимо е да подадете заявление за регистрация, с приложен към него списък на водите (по приложените образци) в Районна здравна инспекция (РЗИ) Пазарджик.

**Къде да подадете документите за регистрация:**

**А. На гише:**

Подайте документите на гишето за административно обслужване на РЗИ Пазарджик

**Б. По електронен път:**

Заявете услугата тук – [линк към електронната услуга](#)

**Контакт със звеното за административно обслужване:**

„РЗИ Пазарджик, ул. „Болнична“ № 17

Етаж 1, гише за административно обслужване

Телефон: 1234565

Е-мейл: office@rzi-pazardjk.com

**Кои са необходимите документи – образци:**

1. Заявление за регистрация на обект за производство на бутилирани води;
2. Приложение N1: списък с видовете води, които ще се бутилират.

## VIII. ОПРЕДЕЛЕТЕ ЗВУЧЕНЕТО

- Говорете директно на този, който чете текста. Използвайте Вие, Ви, ние – където е възможно.
- Въпреки че текстовете са формални, те трябва да звучат уважително, открито и недистанцирано.
- Използвайте деятелен залог, където е възможно – важно е да се знае кой извършва действието.
- Избягвайте негативно звучене.

## 1. Говорете директно на потребителя

- **Адресирайте съдържанието до Вашия потребител.**

Независимо дали пишете за един или за хиляди хора, адресирайте съдържанието към този, който чете в момента. Не говорете на неопределена аудитория, а се обърнете директно към човека, чийто проблем решавате. Така проявявате загриженост и уважение и задържате вниманието на читателя.

Използвайте „Вие“, „Вашето“ вместо „те“, „тяхното“, „неговото“, „нейното“, където е възможно. По този начин адресирате информацията до този, който я търси. Изразявайте се ясно, недвусмислено и конкретно.

### Пример 4: Как да адресираме съдържанието до конкретен човек.

#### Как „да не“

---

На лицето се изпраща съобщение. *(На него)*

Услугата се извършва веднага, като съответният документ се предоставя на заявителя по указания от него начин.

*Как звучи: Не се интересуваме кой е потребителя, изказът е тежък и има излишни думи. Текстът звучи незаинтересовано и неясно.*

#### Как „да“

---

Ще получите съобщение. *(Вие)*

Ще получите **удостоверението** веднага по начин, който сте посочили в заявлението.

*Как звучи: Обръщаме се директно към потребителя. Ясно е какъв е резултатът и кой ще го получи. Текстът звучи открито и добронамерено.*

- **Използвайте глаголни форми в активен (деятелен) залог, вместо в пасивен (страдателен).**

Деятелната глаголна форма уточнява кой върши действието, докато страдателната може да внесе неяснота чия е отговорността. Тази техника, повече от всяка друга, осигурява яснота и променя звученето.

В някои случаи пасивните конструкции не могат да бъдат избегнати – например когато действието е последствие от друго действие и няма конкретен извършител. Такъв е случаят с действия, регламентирани от закон.

#### **Пример 5: Използвайте глаголи в деятелен залог, вместо страдателен.**

##### **✘ Как „да не“**

---

Задължително към електронното заявление **се прикача документ**, удостоверяващ извършено плащане.  
(Кой прикача документа?)

Документи, които следва **да се приложат** (От кого?)

За предоставяне на услугата **се дължи** такса в размер на 20 лв. (Кой дължи такса?)

##### **✔ Как „да“**

---

Вариант 1: Прикачете документ за извършено плащане към електронното заявление.

Вариант 2: Към електронното заявление трябва да прикачите документ за извършено плащане.

*И в двата случая става ясно кой прикача документа*

Документи, които трябва **да приложите** (Вие трябва да ги приложите)

За да ползвате услугата, **дължите** такса – 20 лв. (Вие, заявителят на услугата, дължите такса)

## 2. Покажете заинтересованост и добронамереност

- **Говорете с хората открито, съпричастно и с уважение.**

Тонът Ви при общуване е носител на образа, който искате да създадете в съзнанието на Вашите потребители. Начинът, по който комуникирате, показва отношението Ви, което може да звучи както открито и добронамерено, така и незаинтересовано.

- **Избягвайте негативно звучене.**

Придържайте се към позитивен тон. Негативното звучене дистанцира и създава допълнителна бариера. Употребата на негативните фрази понижава ефективността на комуникацията.

Перифразирайте изреченията така, че да звучат позитивно. Избягвайте употребата на няколко негативно натоварени думи или конструкции в едно изречение.

### Пример 6: Придържайте се към открито, добронамерено и позитивно звучене.

#### Как „да не“

---

Ако са налични обстоятелства, които не позволяват да бъде издадено исканото удостоверение, **на лицето се изпраща** съобщение, че **удостоверението не може да бъде издадено**, както и мотивите за това.

Как звучи: Не се интересуваме кой е потребителят. Изречението е дълго, неясно и с негативно звучене.

*Текстът звучи грубо и незаинтересовано.*

#### Как „да“

---

Ако са налични обстоятелства, които не позволяват да Ви бъде издадено удостоверението, ще получите съобщение с мотивите за отказа.

Как звучи: Обръщаме се директно към потребителя. Изразяваме се кратко и ясно.

*Текстът звучи открито и добронамерено, въпреки че съдържа негативна информация.*



## **IX. ИЗПОЛЗВАЙТЕ ДУМИ, КОИТО ВСИЧКИ РАЗБИРАТ**

- Използвайте прости, общоизвестни думи.
- Избягвайте честа употреба на абривиатури или ги обяснете.
- Заменете жаргона и специфичните термини с думи, които всички разбират, или обяснете значението им.
- Избягвайте честа употреба на отглаголни съществителни, които натоварват речта.

Информацията, която администрацията публикува, трябва да е написана така, че всеки да я разбира, независимо от образованието или социалния му статус. Само така тя може да бъде полезна.

- **Използвайте думи, които потребителите биха употребили.**

Изборът на правилната дума е много важен, за да създадем разбираемо съдържание. Избягвайте употребата на сложни думи, специфични термини, чуждици и други думи, които усложняват езика и затрудняват читателя.

- Употребявайте познати за всички думи, вместо специфични.
- Употребявайте прости думи, вместо сложни.
- Употребявайте къси думи, вместо дълги.
- Употребявайте думи, които потребителите Ви биха употребили, търсейки информация.

**Пример 7: Използвайте познати на всички думи.**

**✘ Как „да не“**

---

Някои примери за такива услуги са:

- даунлоуд на софтуер;
- даунлоудвани изображения, текст или информация;

---

Информация може да бъде намерена в приложените инструктивни материали.

**✔ Как „да“**

---

Такива услуги са:

- доставка на софтуер по електронен път;
- предоставяне на изображения, текст и информация по електронен път;

---

Ще намерите информация в приложените инструкции.

- **Избягвайте нелични глаголни форми.**

Избягвайте употребата на сложни конструкции, които описват действия. Прекомерната употреба на нелични форми на глагола, например отглаголни съществителни, прави речта тромава и тежка.

**Пример 8: Глагол – използвайте прости глаголни форми вместо отглаголни съществителни.**

 **Как „да не“**

---

Регистрацията позволява **ползване** на електронните услуги, достъпни чрез универсален електронен подпис.

---

30 раб. дни от датата на подаване на заявлението **се извършва** инспекторска проверка и **се изготвя доклад** с предложение за **вземане на решение** по него.

 **Как „да“**

---

Регистрацията **Ви** позволява **да използвате** електронните услуги, за които се изисква универсален електронен подпис.

---

30 раб. дни от датата на подаване на заявлението Главна дирекция „ГВА“ **проверява** кандидата и **изготвя доклад** до министъра с предложение **за лицензиране или за отказ**.

- **Разяснявайте абривиатурите и ограничете използването им, доколкото е възможно.**

Употребата на абривиатури може да създаде затруднения. Изписвайте пълното наименование, когато го споменавате за пръв път в документа, придружено от абривиатурата.

Когато абривиатурата е популярна, каквито са е МВР, НАП, НОИ – използвайте я без ограничения и разяснения.

### Пример 9: Избягвайте абривиатури.

#### Как „да не“

---

...на място в деловодството на съответното ТП на НОИ

---

ОЕКК разглежда заявлението в 14-дневен срок от постъпването му.

#### Как „да“

---

...на място в деловодството на териториалното подразделение (ТП) на НОИ

*(НОИ е популярна абривиатура и няма нужда да се разяснява)*

---

Общинската експертна комисия по категоризация (ОЕКК) разглежда заявлението в 14-дневен срок от постъпването му.

- **Адаптирайте юридическото, техническо или друг вид специфично съдържание.**

Избягвайте употребата на специфичен жаргон – юридически, технически. Когато една тема може да бъде обяснена на разбираем за всички език, обяснете я така.

Когато се налага да публикувате юридическо съдържание, направете кратко резюме, което обяснява разбираемо смисъла на съдържанието.

Когато се налага употребата на специфичен термин – обяснете какво означава.

**Пример 10: Използвайте думи, които всеки би разбрал. Разяснявайте специфичните термини.**

**✘ Как „да не“**

---

...удостоверението се издава от организация, **право-приемник** на архивите на осигурител...

Заявлението се депозира лично, по пощата или по факс.

**✔ Как „да“**

---

...удостоверението се издава от организация, която е получила архивите от осигурител, който е **прекратил** своето съществуване...

Подайте заявлението лично в звеното за административно обслужване.

Може да изпратите заявлението по пощата или по факс.

- **Избягвайте препратките към нормативни документи.**

Не цитирайте член от нормативен акт, когато описвате: услуга, изисквани документи, такси или други, съответно регламентирани. Опишете необходимата информация разбираемо и бъдете конкретни.

### Пример 11: Избягвайте препратки към нормативни документи.

#### Как „да не“

##### Наименование на услуга:

Предоставяне на образец на графичното изображение на герба на Република България на органите и лицата по чл. 5 от Постановление № 476 от 17 декември 1997 г.

##### Необходими документи:

Заявление;

Документи по чл. 10 и/или чл. 11 от Наредба № 3 от 16.02.2001 г. за водене и съхраняване на регистъра на лицата, правоспособни да извършват дейности по кадастър, удостоверяващи промени в обстоятелствата, подлежащи на вписване.

#### Как „да“

##### Наименование на услуга:

Предоставяне на образец на графичното изображение на герба на Република България.

*Пояснение: Наименованието на услугата не трябва да съдържа списъка от лицата, които имат право да я ползват, нито препратка към разпоредба, която определя списъка на тези лица. Това трябва да бъде дадено в пояснението на услугата.*

##### Необходими документи:

Заявление;

1. документ за завършено висше образование по геодезия с образователно-квалификационна степен магистър-инженер – копие;
2. трудова автобиография;
3. доказателства за минимум двегодишен стаж в областта на кадастъра;
4. свидетелство за съдимост;
5. ....

*Пояснение: Дайте списък с всички необходими документи.*

## Х. ПИШЕТЕ С КРАТКИ ИЗРЕЧЕНИЯ И ПАРАГРАФИ

- Пишете с кратки изречения. Използвайте най-много 25 думи в едно изречение.
- Премахнете ненужните думи, които не допринасят за значението на текста.
- Когато споменавате повече от 3 подобни неща в изречението, подредете ги в списък с булети.

Използвайте кратки изречения, оформени в стегнати параграфи. Добрите практики препоръчват до 25 думи (според някои източници оптималният брой е дори 15-20 думи) в изречение и 3 до 5 изречения в параграф. Дългите изречения понякога объркват читателя и губят времето му, изисквайки повторно прочитане.

- **Пишете с кратки изречения – до 25 думи.**

Това е особено важно, когато давате сложна, комплексна информация. Кратките, прости изречения разделят текста на части, които потребителят възприема по-лесно. Употребявайки множество от думи, рискуваме да отклоним читателя от най-важното.

Разделете сложните изречения на по-кратки, за да улесните четенето, и ги групирайте в стегнати параграфи.

Друг подход да разделите дългите изречения, е да използвате списъци с булети или номерация.

### **ВАЖНО!**

.....  
**Изразявайте се кратко и ясно. Употребявайте до 25 думи в едно изречение и 3 до 5 изречения в параграф.**  
.....

- **Структурирайте текста в стегнати параграфи до 5 изречения.**

Подредете изреченията в кратки параграфи – от 3 до 5 изречения в параграф (или до 7 реда, когато говорим за интернет съдържание). Ограничете всеки параграф до една тема, като включвате най-важното още в първото изречение. По този начин съдържанието ще се възприема по-лесно. Сложете подходящо, насочващо заглавие на всяка секция.

**Пример 12: Разделете текста на кратки изречения.**

**✘ Как „да не“**

Заявлението и прилежащите документи се подават в гишето за административно обслужване на Регионална здравна инспекция – Враца, като получава входящ номер и се получава срещу подпис от директора на дирекция „Надзор на заразните болести“, който го връчва за изпълнение на началник отдел „Противоепидемичен контрол“.

*Изречението е от 44 думи. Читателят трудно следи и разбира информацията.*

**✔ Как „да“**

**Вариант 1**

Заявлението и приложените документи получават входящ номер на гишето за административно обслужване на Регионална здравна инспекция (РЗИ) Враца. Директорът на Дирекция „Надзор на заразните болести“ се подписва при получаване на заявлението. Той го предава за изпълнение на началник отдел „Противоепидемичен контрол“.

*Разделяме изречението на 3 на по-кратки изречения – до 20 думи.*

**Вариант 2**

1. Заявлението и приложените документи получават входящ номер на гишето за административно обслужване на Регионална здравна инспекция (РЗИ) Враца.
2. Директорът на Дирекция „Надзор на заразните болести“ се подписва при получаване на заявлението.
3. Директорът предава заявлението за изпълнение на началник отдел „Противоепидемичен контрол“.

*Виж пример 2, стр. 34 – изречение от 83 думи, разделено на по-кратки изречения, организирано в параграфи.*



- **Избягвайте излишните думи.**

Избягвайте сложни конструкции от няколко думи, когато може да се изразите по-кратко. Излишната употреба на думи губи времето на читателя и създава дистанция. Премахнете всички думи, които не допринасят за смисъла на съдържанието.

**Пример 13: Премахнете излишните думи.**

 **Как „да не“**

---

Дирекция „Административно обслужване“ и ~~дирекция~~ „Връзки с обществеността“ ~~заедно~~ работят ~~върху създаването на~~ съвместен проект ~~за модернизация и~~ подобряване на писмените комуникации на администрацията.

Министърът ~~създава условия~~ за участие в ~~обсъждането и провеждането~~ на държавната политика в областта на културата с граждански сдружения, неправителствени организации и обществените съвети, ~~работещи в областта на културата.~~

 **Как „да“**

---

Дирекции „Административно обслужване“ и „Връзки с обществеността“ разработват съвместен проект за подобряване на писмените комуникации на администрацията.

Министърът осигурява сътрудничество с неправителствени организации, граждански сдружения и обществени съвети, при провеждането на държавната политика в областта на културата.

### Как да съкратите излишните думи?

посредством унищожаването на → **като унищожава**

с цел увеличаването на → **като увеличава**

чрез въвеждането на → **като въвежда**

извършване на оценка → **оценява**

провеждане на разследване → **разглежда**

извършвам смяна на → **подновява**

## XI. ОФОРМЕТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО

- Използвайте информативни заглавия за всяка секция, които насочват читателя.
- Използвайте списъци, таблици или изображения, които допринасят за повече яснота.
- Използвайте стилове, които са лесни за четене.
- Използвайте различни стилове на шрифта, цветовете, за да подчертаете важно съдържание или да насочите вниманието на читателя.
- Имайте предвид специфичните изисквания на потребители със специални нужди, така че информацията да е достъпна за всички.

Съдържанието трябва да е оформено така, че да е лесно за четене и да отговаря на изискванията за достъпност. За да създадете съдържание, което се възприема по-лесно, имайте предвид следващите правила.

- **Използвайте списъци.**

Когато изброявате – поредица от действия, необходими документи и други - използвайте списъци. Номерирайте отделните елементи според реда на действие или ги отделете с булети.

**Пример 14: Съдържание, организирано в списък.**

**✘ Как „да не“**

Необходими документи:

Заявление до Кмета на общината – по образец; Удостоверение за актуално състояние на фирмата към датата на подаване на документите; Копие от картата за идентификация по регистър Булстат; Копие от удостоверение за данъчна регистрация Справка за местонахождението на обекта /декларация/по образец; 6.Копие от санитарно разрешение за въвеждане в редовна експлоатация на търговския обект;

**✔ Как „да“**

Кои са документите, които трябва да подготвите:

1. заявление до кмета на общината – по образец;
2. удостоверение за актуално състояние на фирмата към датата на подаване на документите;
3. копие от картата за идентификация по регистър БУЛСТАТ;
4. копие от удостоверение за данъчна регистрация;
5. справка за местонахождението на обекта;
6. копие от санитарно разрешение за въвеждане в редовна експлоатация на търговския обект.

- **Опростете структурата, като използвайте не повече от 3 нива.**

Сложните документи затрудняват потребителите. Опитайте се да структурирате най-важното, използвайки не повече от 3 нива. Това ще направи съдържанието лесно за преглеждане и четене, а потребителят ще успее да намери бързо това, което го интересува.

**Пример 15: Оформление на текста чрез: озаглавени секции, списъци с булети и стилове.**

**✘ Как „да не“**

Процедура за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца\*

Изисквания:

Лицензът за предоставяне на социални услуги за деца се издава, когато кандидатът:

1. е лице по чл.18 ал.1 т.3 и т.4 от Закона за социалното подпомагане;

...следват изисквания

Необходими документи и процедура:

Кандидатът подава до Председателя на Държавната агенция за закрила на детето заявление, съгласно Приложение № 6 към чл.34ал.3 от ППЗЗД, към което се прилагат следните документи:

1. заверен препис от решение за първоначална съдебна регистрация;

...следва списък от документи

Документ по т.3 подават само лицата, регистрирани по Търговския закон.

**✔ Как „да“**

Процедура за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца\*

Кой може да кандидатства за лиценз?

- български физически лица, регистрирани по Търговския закон;
- български юридически лица;
- и т.н. – списъкът продължава

Кой не можете да кандидатства за лиценз?

- лице, обявено в несъстоятелност;
- лице в производство за обявяване в несъстоятелност;
- лице в ликвидация;
- и т.н. – списъкът продължава

Кои са документите, които трябва да подготвите?

- заверен препис от решение за първоначална съдебна регистрация;
- удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 месеца от датата на подаване на заявлението;
- и т.н. – списъкът продължава

- **Шрифтът има значение.**

Използвайте четливи шрифтове с подходяща височина на буквите и подравнявайте текста в ляво. НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ ГЛАВНИ БУКВИ, КОГАТО ПИШЕТЕ ДЪЛЪГ ТЕКСТ.

Отделете нагледно това, върху което искате да акцентирате. За да насочите вниманието върху част от съдържанието, използвайте различно шрифтово начертание, например **получер**, *курсив*, цвят или големина на символите.

- **Разбираеми препратки (линкове).**

Препратките към други страници трябва също да ориентират потребителя. Подскажете какво ще последва, изписвайки линка, вместо да напишете „кликни тук“ или „виж тук“.

Например:

[Заяви услугата>](#)

[Виж повече по темата>](#)

[Към цялата новина>](#)

## XII. ПРОВЕРЯВАЙТЕ

След като подготвите информацията, прочетете още веднъж текста преди да го предадете за проверка или публикуване. Неразбираемият език и правописните грешките в текста дразнят потребителите и създават негативни асоциации. Затова, проверете внимателно и коригирайте несъвършенствата.

### 1. Проверете правописа и пунктуацията

Уверете се, че сте коригирали всички правописни, пунктуационни и стилистични грешки.

Повече информация за правилата за оформяне на текст на български език може да намерите в „Ръководство за изготвяне на публикациите“ на службата за публикации на Европейския съюз:

<http://publications.europa.eu/code/bg/bg-4100000.htm>

Може да направите справка в служба “Езикови справки и консултации” към Института по български език на БАН: тел. 0900 12 230, 0879 66 83

### 2. Махнете всичко излишно

Редактирайте написаното, като премахнете всичко, което не носи полза. Махнете излишните думи и текстове, които се повтарят.

Не копирайте съдържание, което вече е публикувано някъде. Вместо това, вмъкнете препратка (линк) към него.

### 3. Подходящо за интернет ли е съдържанието, което създадохте

В този пример са обобщени основните правила, които трябва да следвате, създавайки съдържание за eGov.bg. Убедете се, че текстът, който сте създали, отговаря на всички принципи за качество на съдържанието, предназначено за интернет.

#### Пример 16: Подходящо за интернет ли е съдържанието?

ПРАВИЛО	КРАТКО ОБЯСНЕНИЕ	ДА	НЕ
<b>Потребителят</b>	Текстът е написан специално за потребителите – граждани, вместо за юристите, колегите Ви или ръководството на администрацията (освен ако не е предназначено за тях).		
<b>Целите</b>	Съдържанието отговаря ли на целта на потребителя? Ще намери ли отговор на въпроса си?		
<b>Най-важното в началото</b>	Най-важната информация е в началото, следвана от детайлите.		
<b>Структура</b>	Структурата на съдържанието надхвърля ли 3 нива?		
<b>Заглавия</b>	Заглавията насочват ли потребителя за съдържанието на секцията? Съдържат ли думи, които потребителят би търсил?		
<b>Кратко и ясно</b>	По-малко е по-добре от повече. Бъдете конкретни. Премахнали сте всички излишни думи. Всичко, което сте казали е по същество.		



ПРАВИЛО	КРАТКО ОБЯСНЕНИЕ	ДА	НЕ
Как звучи	Обръщате се открито и директно към потребителя: „Ви“, „Вие“.		
Кой върши действието	Ясно указвате кой върши действието, като избягвате употреба на глаголи в страдателен залог.		
Избор на думи	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използвате думи, които потребителите биха употребили, търсейки информация в интернет.</li> <li>• В текста липсват абривиатури, които не са разяснени.</li> <li>• В текста липсват чуждици или специфични термини.</li> </ul>		
Препратки (линкове)	Връзките (линкове) насочват потребителя към съдържанието, което следва. Няма линкове, озаглавени с „кликни тук“, „виж тук“.		
<b>Препоръки</b>			
Тествай	Описвайки услугите, които предлагате, попитайте потребителите си разбират ли всичко написано.		
Обучавай	Насърчавайте колегите си да използват разбираем език и да създават полезно, достъпно за всички съдържание.		

Раздел 4

**Как да организираме  
дейностите по поддръжка  
на актуално съдържание**

## **XIII. ПРОЦЕСИ ЗА ОБНОВЯВАНЕ НА СЪДЪРЖАНИЕТО В РАМКИТЕ НА ЕДНА АДМИНИСТРАЦИЯ**

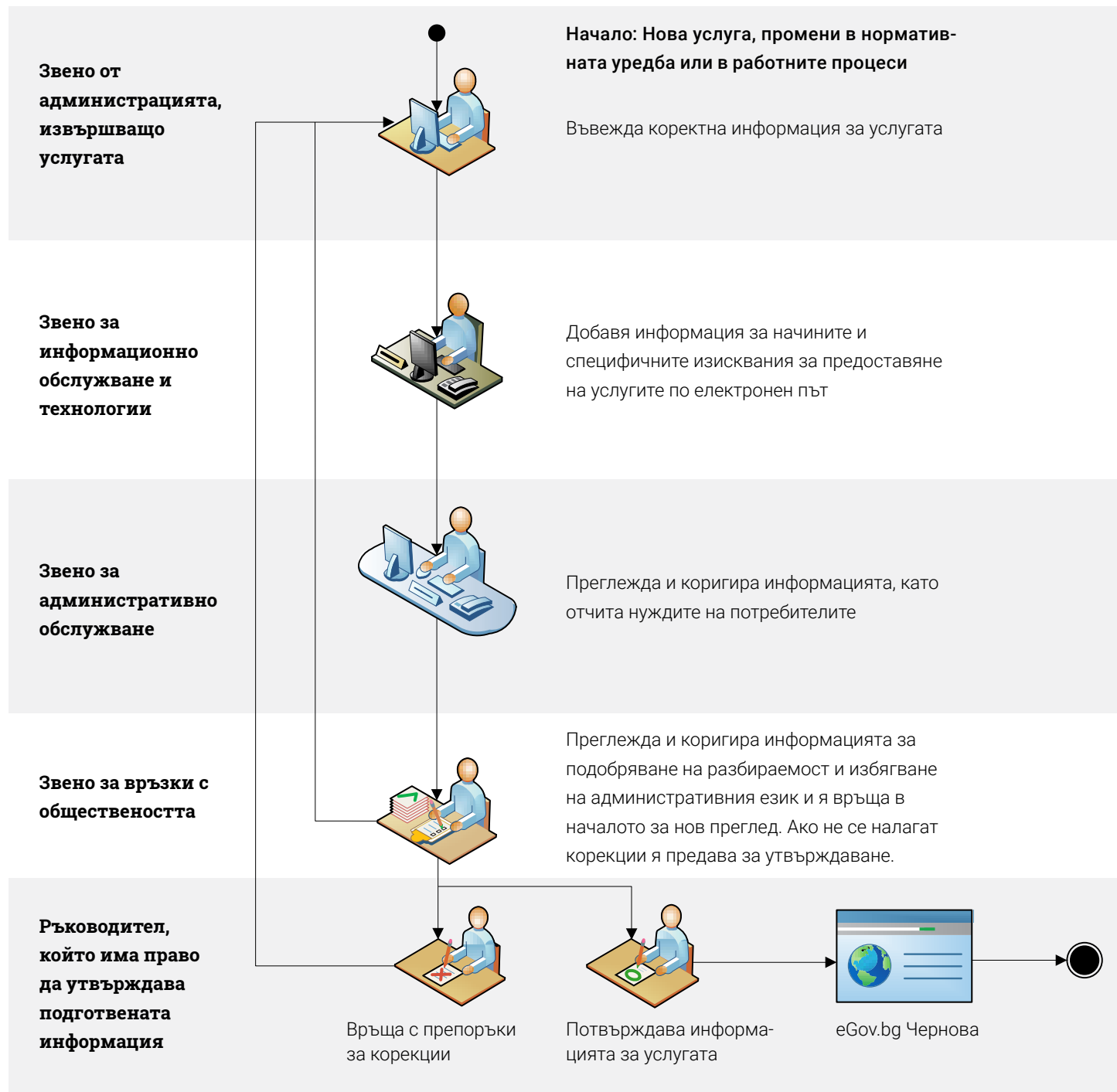
Създаването на съдържание, което ще се публикува на eGov.bg, не може да е ангажимент на един-единствен служител в администрацията. Никой не разполага с цялата информация и всички необходими знания и умения, за да може да създаде актуална, полезна и разбираема информация.

Тук са посочени видовете служители, които е подходящо да участват в работния процес:

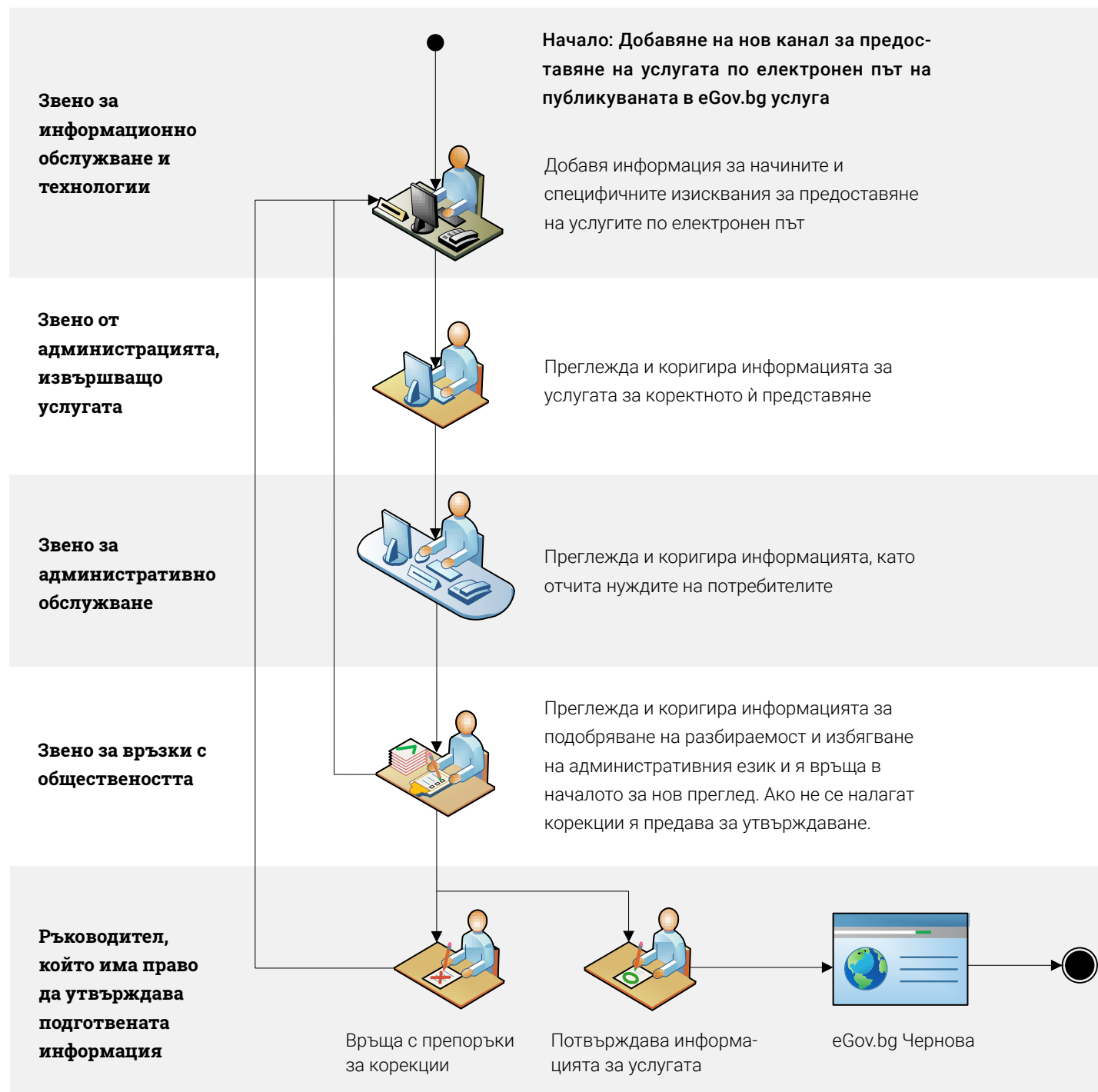
- Звената от администрацията, които най-добре познават предметната област, нормативната уредба и практиката по предоставянето на услугата.
- Звената за административно обслужване, които най-добре познават целевата група на услугата, и при ежедневното обслужване научават кое затруднява потребителите.
- Звената, осъществяващи дейности по връзки с обществеността – за оценка на разбираемостта и полезността на информацията, ориентирането ѝ към потребителя и избягването на административния език.
- Звената за информационно обслужване и технологии – във връзка с начините и специфичните изисквания за предоставяне на услугите по електронен път.

Според разпределението на функциите във Вашата администрация можете да изберете кои от тези видове служители да използвате и да организирате работен процес. Един подходящ процес е:

- Звеното в администрацията, което отговаря за предоставяне на услугата, следи развитието на нормативната уредба и отговаря за необходимостта за актуализация на информацията. То изготвя първоначална версия на информацията за услугата.
- Звеното за информационно обслужване и технологии следи начина на предоставяне по електронен път и предлага обновяване на информацията във връзка с това.
- Звеното за административно обслужване (както и евентуален кол център или контактен център) посочват какви са най-често срещаните проблеми с описанието на услугата и предлагат промени в тази насока. Те се произнасят по подготвени от другите звена проекти, като предлагат гледната точка на потребителя, когато най-добре познават.
- Звената за връзки с обществеността оформят окончателната информация, като се стараят да приложат посочените в Наръчника стандарти.
- Информацията се връща към този, който я е подготвил, за да провери дали е коректна, дали не е двусмислена и не заблуждава.



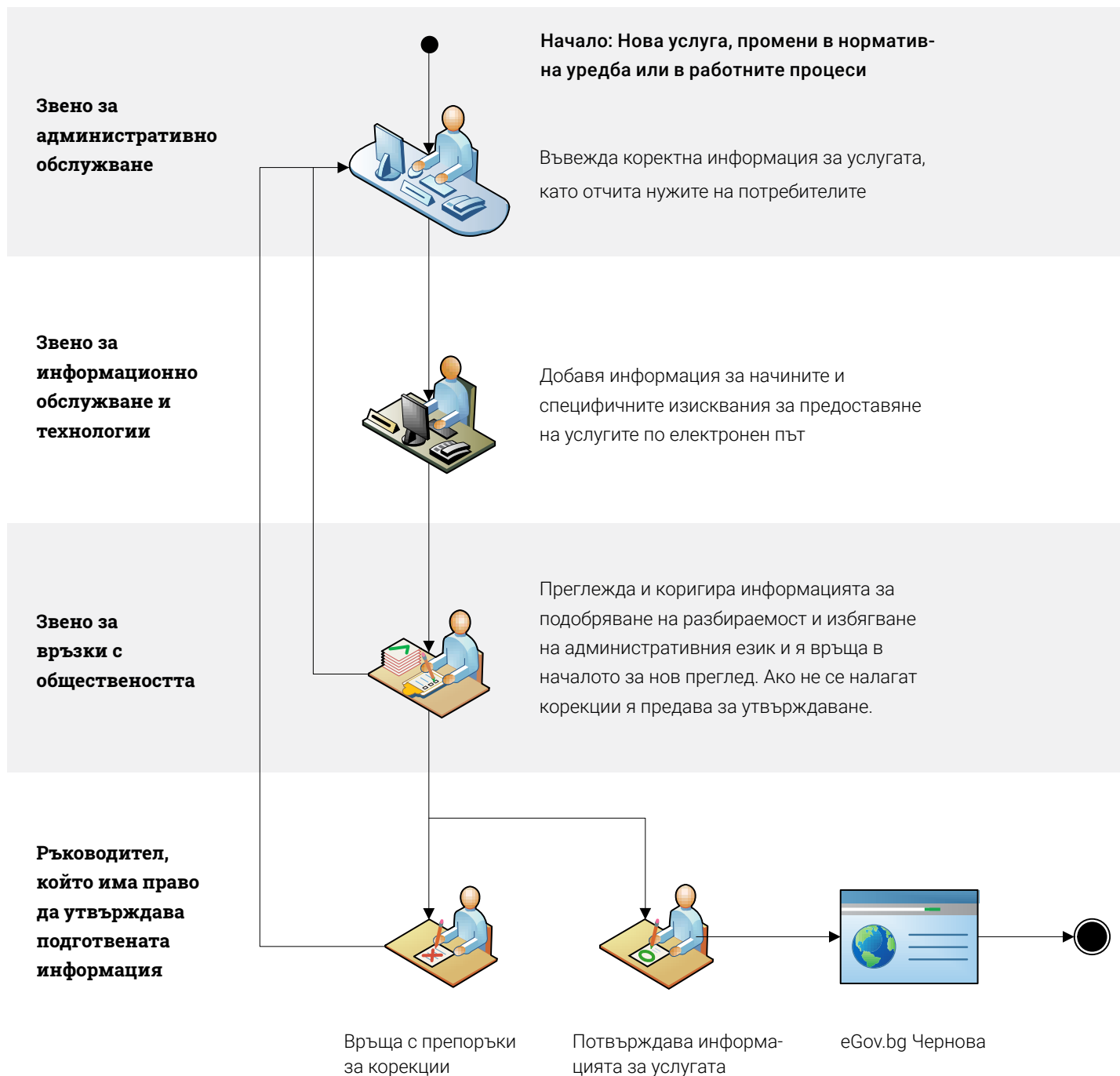
Фигура 1.  
Нова услуга, промени в нормативната уредба или в работните процеси, максимален брой участници в създаване на съдържанието



Фигура 2. Добавяне на нов канал за предоставяне на услугата по електронен път на публикувана в eGov.bg услуга

Ако администрацията не е делегирала отговорността за информацията на подготвилите я в работния процес служители, тя се одобрява от определен според правилата за административно обслужване ръководител. Полезно е целият процес да се оформи в правилата за административно обслужване.

Този вариант работи добре в изпълнителните агенции и държавните комисии, чиято основна дейност е насочена към обслужване на гражданите и организациите. В този вид организации звената, осъществяващи дейности по връзки с обществеността, имат дълбоки познания за предоставяните услуги и често провеждат кампании за тяхното популяризиране.



Фигура 3. Нова услуга, промени в нормативната уредба или в работните процеси, не е включено звено от администрацията, предоставящо услугата



В министерствата и държавните агенции звената за връзки с обществеността се грижат в по-голяма степен за политиките, които се изработват в тези администрации. В този случай тяхната роля в примерния процес в голяма степен може да се възложи на звената за административно обслужване.

Има администрации, в които има специални звена за създаване на методологии. Те могат да бъдат активно включени в процеса.

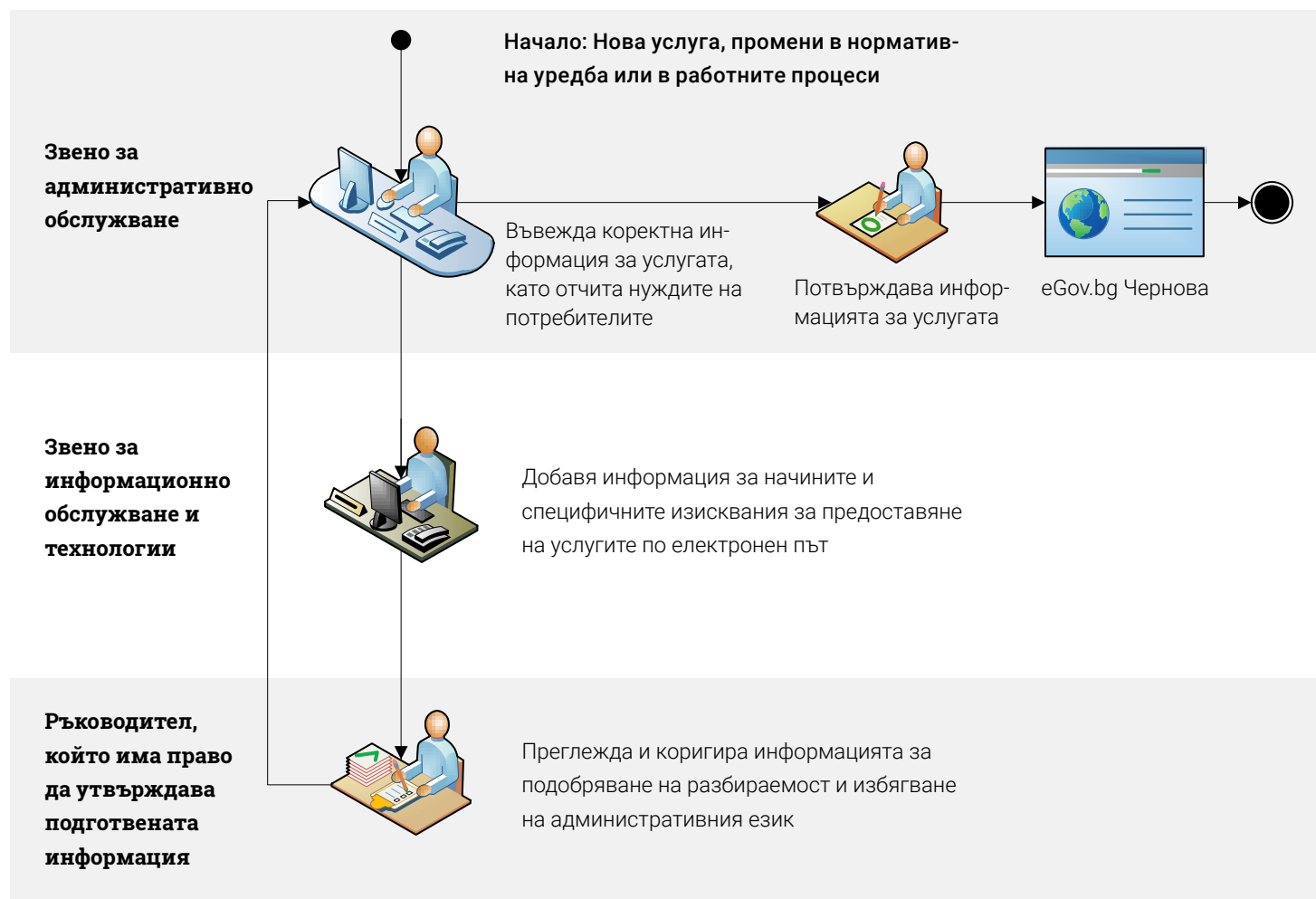


Фигура 4. Нова услуга, промени в нормативната уредба или в работните процеси, не е включено звено от администрацията, предоставящо услугата и звено за връзки с обществеността

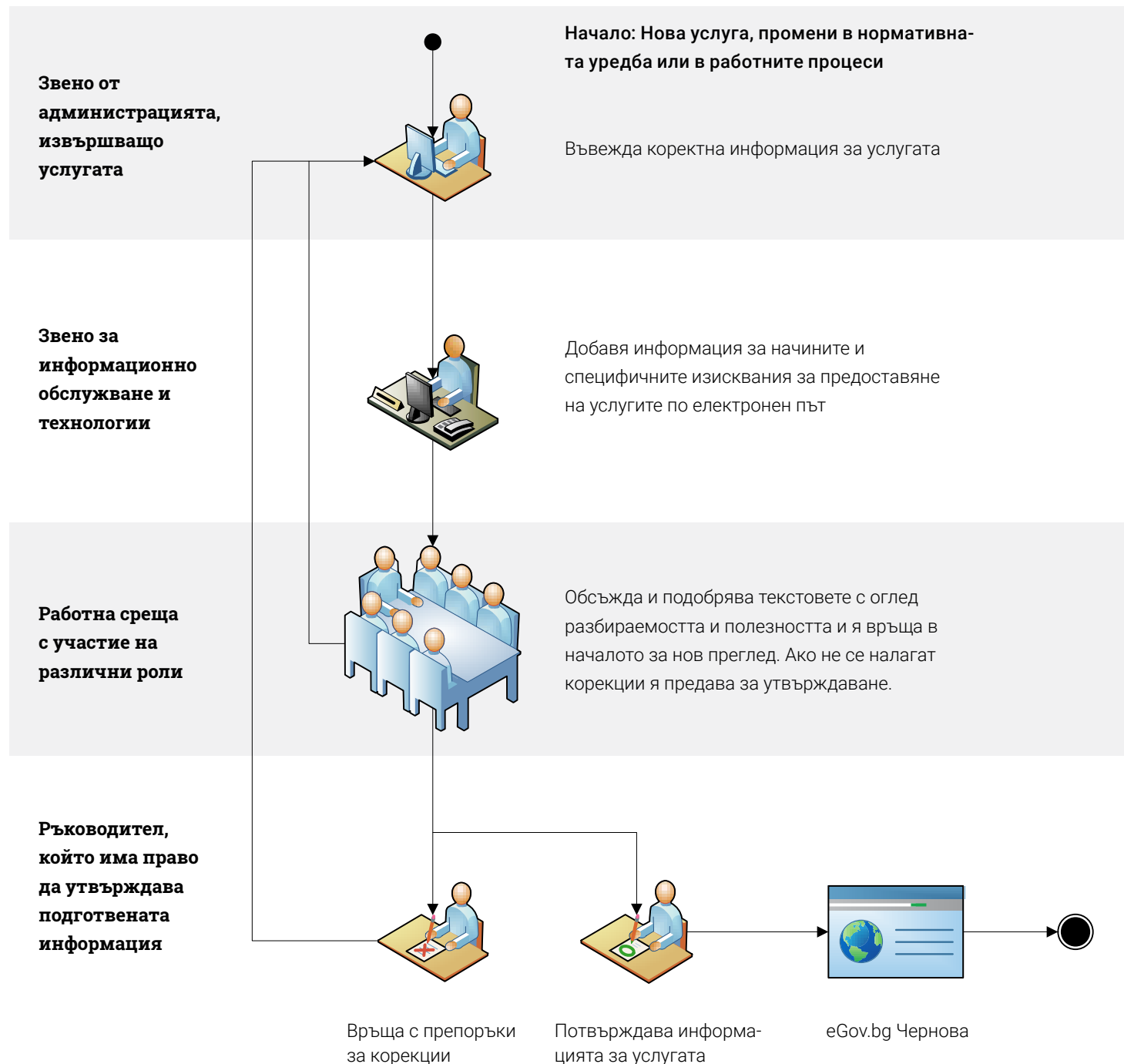
Работният процес може да зависи:

- дали услугата е предназначена за граждани или за организации (бизнес);
- дали се предоставя периодично;
- дали лицата, които заявяват услугата, ще се сблъскват с нея еднократно или многократно.

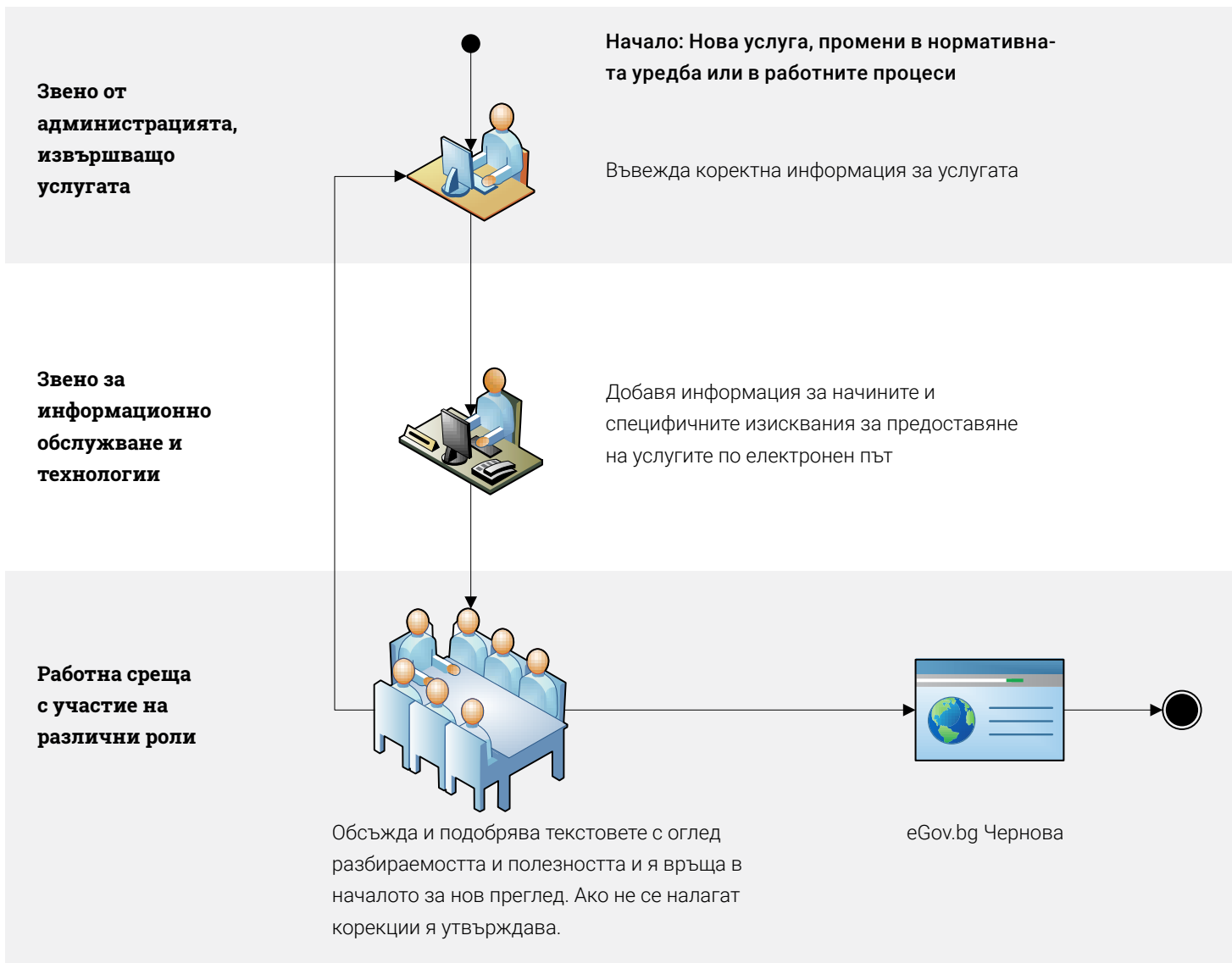
Например, когато счетоводители заявяват еднотипни услуги от името на много получатели, не се налага тези услуги да бъдат описани популярно. Информацията може да бъде подготвена само от звената, които предоставят услугата.



Фигура 5. Нова услуга, промени в нормативната уредба или в работните процеси, служителят от звеното за административно обслужване е оправомощен да потвърди информацията

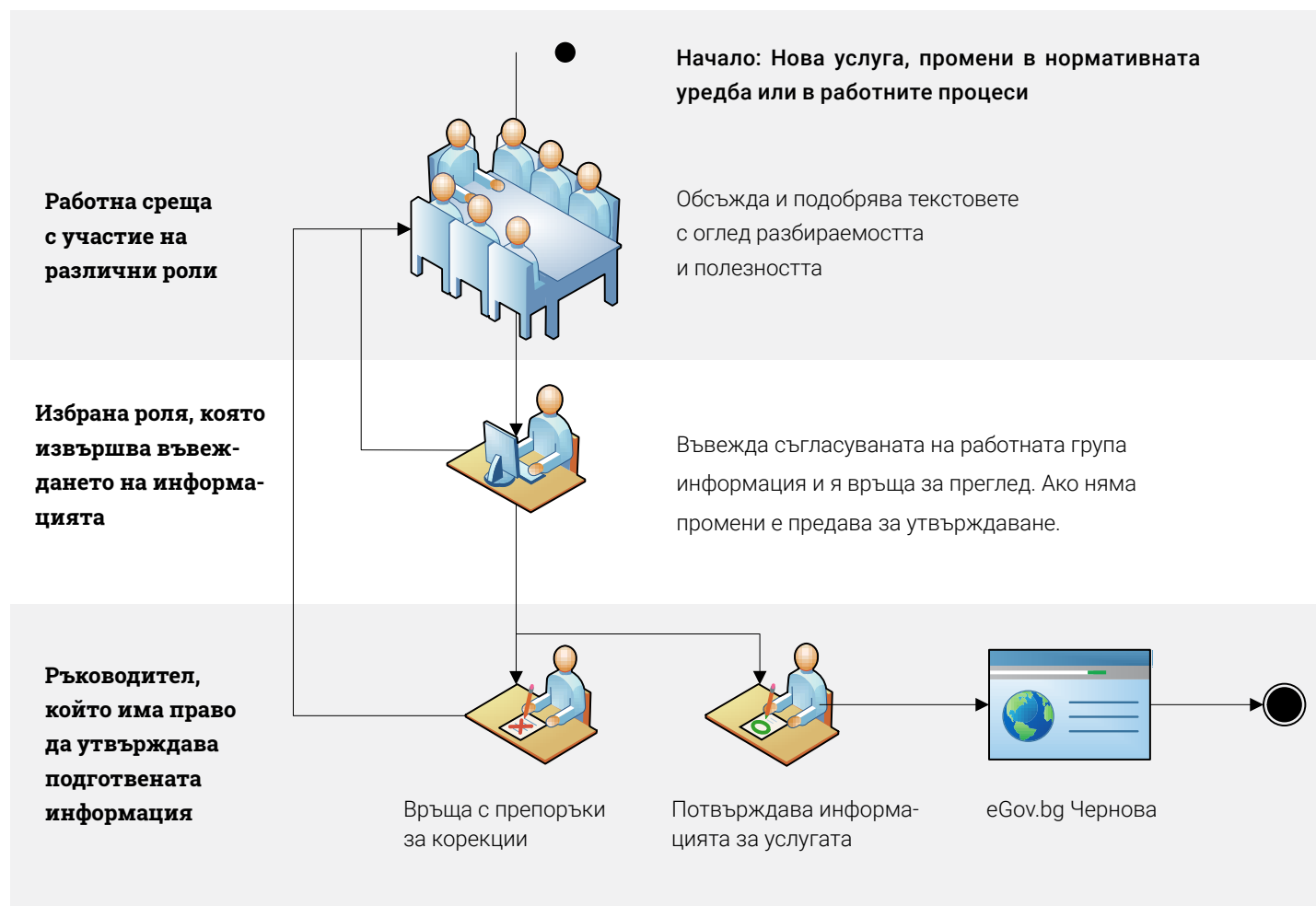


Фигура 6.  
 Нова услуга, промени в нормативната уредба или в работните процеси, обсъждане на работна среща след първоначално въвеждане на информацията



Фигура 7. Обсъждане на работна среща след първоначално въвеждане на информацията, работната група е оправомощена да взима решение относно информацията

Работният процес ще зависи и от степента на интеграция и преизползване. Ако голяма част от информацията се въвежда в Административния регистър, всички описани тук правила важат за въвеждането на информацията в него. Подходящо е лицата, които въвеждат информация за услуги и режими в Административния регистър, да поддържат и специфичната информация в eGov.bg, подкрепени от ИТ служителите по отношение на електронните канали.

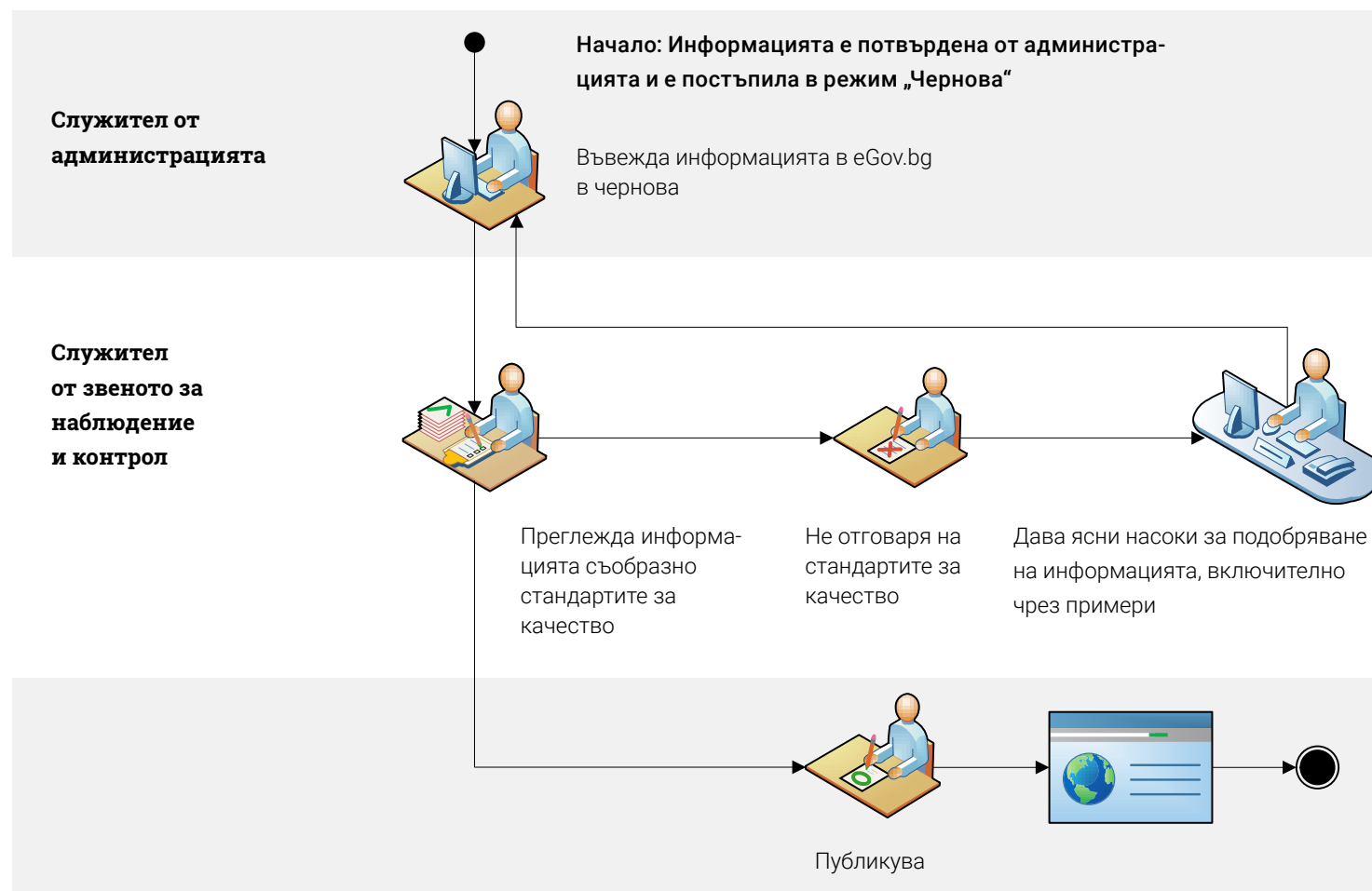


Фигура 8. Обсъждане на работна среща и последващо въвеждане на информацията

## XIV. ПРОЦЕС НА ПУБЛИКУВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА В EGOV.BG

След като приключите въвеждането на информация за услуга в eGov.bg, тя ще се запази в статус „чернова“, докато не получи одобрение. Служител или група от служители, които отговарят за качеството на информацията в портала в МТИТС, ще прегледат тази информация и ако тя не отговаря на стандартите за качество – полезност и разбираемост, няма да потвърдят и публикуват информацията. Вместо това те ще дадат указания за нейното подобряване.

Имате право да изискате ясни насоки как да се подобри информацията, включително чрез примери и съдействие при съобразяване с указанията.



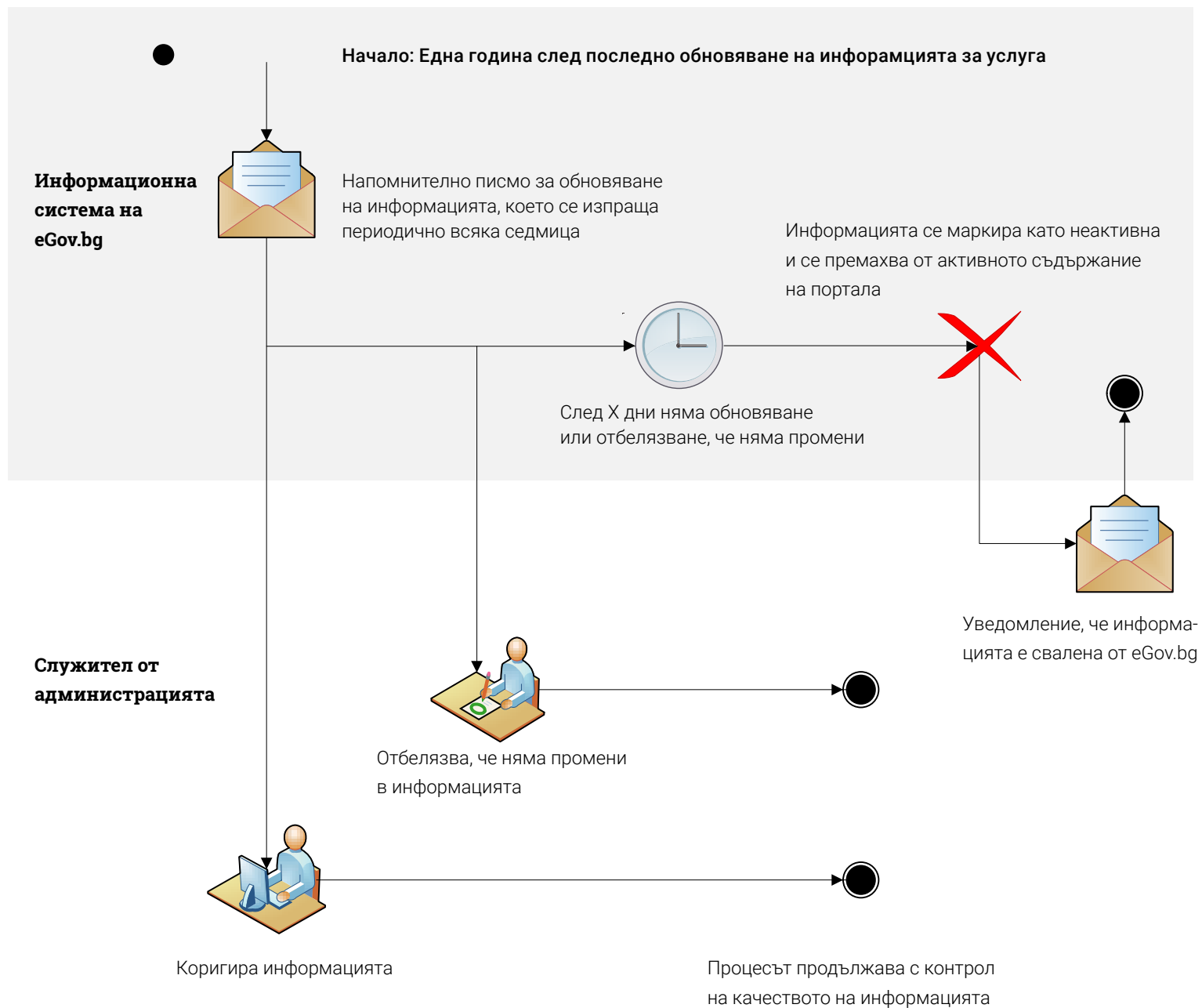
Фигура 9.  
Работен процес по контрол на качеството на информацията

## XV. ГОДИШНА ПРОВЕРКА ЗА АКТУАЛНОСТ

След като сте публикували информация за определена услуга, ще трябва да следите за нейната актуалност, като се съобразите с основните принципи от *Раздел 2: Как да създаваме и поддържаме съдържанието, предназначено за eGov.bg – основни принципи, Принцип 4: Поддържайте съдържанието актуално*. Системата на eGov.bg ще Ви помага, като една година след последната актуализация ще Ви напомни с електронно съобщение на Вашата поща да прегледате информацията за услугата.

Ако не потвърдите или промените информацията, системата ще продължава да Ви напомня всяка седмица, в рамките на определен период от време. Ако и след изтичането на този срок съдържанието не бъде обновено, системата ще свали информацията от eGov.bg, защото ще се счита, че тя не е актуална.

След като коригирате информацията, процесът ще продължи с контрол по качеството ѝ по предходната точка.



Фигура 10. Работен процес по контрол на актуалността на информацията



## XVI. РЕГИСТРАЦИЯ В EGOV.BG ЗА ЦЕЛИТЕ НА АКТУАЛИЗАЦИЯТА

За да можете да създавате и актуализирате съдържание в eGov.bg, трябва да имате права за достъп. Нужни са Ви потребителско име и парола за идентификация пред портала.

**За регистрация и достъп до портала следвайте описаната процедура:**

1. Регистрирайте потребител в eGov.bg
2. Подайте към МТИТС заявление за достъп до eGov.bg. Заявлението трябва да бъде подписано от главния секретар/секретаря или от ръководителя на администрацията. Заявлението може да бъде изтеглено от eGov.bg.
3. Служителят, определен да дава права за достъп в eGov.bg, ще провери подадените в заявлението данни. Той може да изисква корекции или допълнителни данни по заявлението.
4. Ако данните в заявлението са пълни и коректни, служителят ще Ви даде права за създаване и актуализация на информация за електронни административни услуги в eGov.bg. Системата ще изпрати автоматично уведомление на Вас и на официалния адрес на електронна поща на администрацията.

## XVII. ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### ПРИМЕРНО ОПИСАНИЕ НА УСЛУГА В EGOV.BG

Посочената тук услуга се предоставя от всички администрации. Поради това за част от текстовете са посочени общи за всички администрации данни. Когато информацията е специфична, за всяка от администрациите, които я предоставят, ще се появи списък от администрации и за всяка от тях ще се посочат специфичните данни.

Тук ще илюстрираме данните с Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

#### 1. Наименование на услугата

Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)

#### 2. Какво представлява услугата?

**Кратко описание:**

Удостоверението за осигурителен стаж служи на Националния осигурителен институт да установи дали имате осигурителен стаж за отпускане на пенсия.

То се издава от работодател за периода, в който Ви е осигурявал.

Когато осигурителният Ви стаж не е равен на трудовия (служебния) стаж, в трудовата (служебната) Ви книжка се вписва само трудовият (служебният) стаж.

Осигурителят е длъжен да Ви издаде удостоверение за осигурителен стаж по образец УП-3 в случаите, когато осигурителният Ви стаж не е равен на трудовия или служебния Ви стаж, както и когато имате положен извънреден труд.

Удостоверението се попълва от работодателя на основание на изплащателните документи, намиращи се при него.

Когато работодателят е престанал да съществува, удостоверение за осигурителен стаж ще Ви бъде издадено от организацията, на която са предадени за съхранение изплащателните ведомости.

**За кого е предназначена:**

Услугата е предназначена за всички, които са работили в администрацията или администрация е получила за съхранение изплащателните ведомости от работодателя, който ги е осигурявал и който вече не съществува.

### 3. Какво е необходимо да приготвя предварително?

**За да попълните заявлението, трябва да знаете предварително:**

- Кой е работодателят, който Ви е осигурявал, административно звено, в което сте работили, и заемана длъжност за всеки период от време. Можете да намерите тази информация от трудовата си книжка.
- Работодателят, който Ви е осигурявал, може да е администрацията, от която искате удостоверението, или работодател, който ѝ е предал своите архиви.

Към заявлението трябва да приложите трудовата си книжка.

### 4. Как да заявя услугата?

**1. По електронен път**

Изберете от списъка администрацията, където ще заявите услугата.

**МТИТС:**

За да заявите услугата, трябва да разполагате с квалифициран електронен подпис, с който да подпишете заявлението.

[Заяви услугата>](#)

**2. На гишето за административно обслужване**

**МТИТС:**

Образец на заявление можете да изтеглите от тук: [обр. УП-3 - Заявление за издаване на удостоверение за осигурителен стаж](#)

Подайте заявлението в звеното за административно обслужване гр. София 1000, ул. „Дякон Игнатий” № 9 (вход за граждани от ул. „Гурко”).

Звеното за административно обслужване работи непрекъснато от 9:00 до 17:30 часа, в работни дни.

## 5. Как ще получа резултата?

### **МТИТС:**

Удостоверението за осигурителен стаж се предоставя:

- На място в Дирекция „Човешки ресурси”. Ще бъдете уведомени, когато удостоверението е готово
- По електронен път – като електронен документ.

## 6. Такси и срокове за издаване

### **Такси:**

Не дължите такса за тази услуга.

### **Срокове:**

При прекратяване на трудовите или служебните правоотношения с настоящия работодател удостоверението ще Ви бъде издадено от него в срок до 30 дни, без да е необходимо да подавате заявление.

Срокът за издаване на удостоверение, което не сте получили служебно (например от предходни работодатели), е до 14 дни след датата на подаване на заявлението.

## 7. Допълнителна информация за услугата

### **Кой предоставя услугата?**

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС).

**Кой издава удостоверението?**

**МТИТС:**

Директорът на дирекция „Човешки ресурси“ в МТИТС е упълномощен от министъра да издава удостоверението. Удостоверението трябва да бъде подписано и от началника на отдел „Финансово-счетоводен“.

**Кой може да предостави информация за услугата?**

**МТИТС:**

Звено за административно обслужване, тел.: 02/9409 771.

При нужда те могат да прехвърлят Вашето обаждане на Дирекция „Човешки ресурси“.



eGov.bg