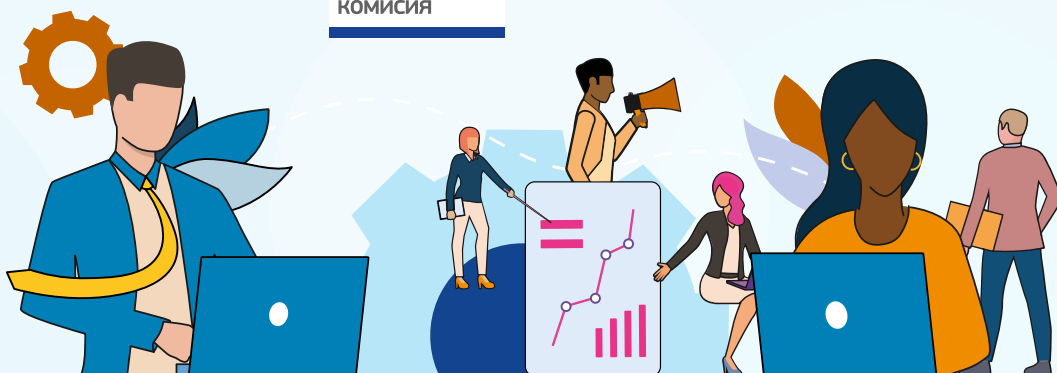




Европейска
КОМИСИЯ

Your
Europe



ЕДИННАТА ЦИФРОВА ПЛАТФОРМА НАСОКИ ЗА МЕСТНИТЕ ОРГАНИ



Законодателство



Портал „Your Europe“



Уебстраница за
техническите изисквания



Уики платформа

Достъпен само за регистрирани потребители



Табло за управление

Достъпен само за регистрирани потребители

Единната цифрова платформа и нейният политически контекст



Регламентът относно [единната цифрова платформа](#) (ЕЦП) влезе в сила през декември 2018 г. ЕЦП използва съществуващия портал „Your Europe“ като свой публичен потребителски интерфейс. Потребителите му са европейски граждани и предприятия. Целта на ЕЦП е да им помогне да се ориентират в сложността на единния пазар. Тя ще помогне на европейските граждани и предприятия при намирането и разбирането на правата и правилата на равнището на ЕС, както и на национално равнище, при извършване на онлайн процедури и при получаване на помощ, когато е необходимо. Платформата също така ще приканва потребителите си да предоставят обратна информация относно качеството на обществените услуги.



Прилагането на ЕЦП представлява амбициозна програма за цифровизация на обществените услуги и за осигуряване на пълен достъп до тях за потребители от целия ЕС.

Някои от тези услуги се предоставят от регионални и местни органи. До декември 2022 г. те ще трябва да се свържат и да проверят качеството на своите интернет страници с информация за права, правила и процедури, както и да започнат да събират данни за използването.

В настоящия документ се обяснява какво трябва да направят органите.

Изграждане и извършване на услугите на ЕЦП — по-широк контекст

[Изгледайте видеото](#), за да се запознаете с по-широкия контекст на процеса по прилагане: разберете кой е нужно да направи какво и в какъв срок. Видеото е предназначено за всички органи, които трябва да предприемат някакво действие. Налични са субтитри на повечето европейски езици.





А [това видео](#) показва как ЕЦП беше представена за стартирането на първия набор от услуги през декември 2020 г.; като представя повече от гледната точка на крайния потребител:

КОНТРОЛЕН СПИСЪК СЪПКА ПО СЪПКА

1. Проверете дали предлагате (изключително) информация за потребители от други държави от ЕС (приложение I)

ЗАЩО?



В приложение към регламента относно ЕЦП ([Приложение I](#)) се изброяват областите на трансгранични дейности, за които държавите — членки на ЕС трябва да предоставят информация.

КАКВО:

Ако вашата администрация предлага онлайн информация за това как могат да се упражняват тези дейности, може да се наложи да предприемете редица действия. Ако други администрации във вашата държава предлагат същата информация, моля, свържете се с националния си координатор, за да решите кой и кое равнище на управление трябва да се свърже с ЕЦП.

2. Приложете критериите за качество спрямо онлайн информацията

ЗАЩО?

Информацията на интернет страници, които са част от ЕЦП, трябва да бъде с високо качество.



КАКВО конкретно означава това е подробно описано в регламента ([член 9](#)); по-специално информацията трябва да...:

- бъде лесна за ползване и изчерпателна;
- бъде актуална;
- включва препратки към правни и други справочни документи;
- посочва данните за контакт на отговорните органи;
- бъде преведена на английски език ([член 9, параграф 2](#))



3. Интегрирайте логото и хипервръзката към „Your Europe“ в интернет страниците си

ЗАЩО?

ЕЦП има за цел да се утвърди като качествен източник сред европейските граждани и предприятия. Тя също така използва „Your Europe“ за свой основен публичен интерфейс и утвърдено наименование.

КАКВО:

Логото „Your Europe“ е проектирано като визуален елемент, който трябва да бъде интегриран във всички интернет страници, представляващи част от ЕЦП. Логото трябва да съдържа хипервръзка към главната начална [страница на „Your Europe“](#). По този начин всички интернет страници, свързани с „Your Europe“, образуват разпознаваема мрежа. [В ръководството за визуална идентичност на „Вашата Европа“](#) са описани всички налични форми на логото и как то следва да бъде интегрирано в интернет страниците.



4. Преведете интернет страниците си на английски език

ЗАЩО?

ЕЦП има за цел да предложи на крайните потребители откриваеми и достъпни онлайн услуги. Следователно, управляваният от Комисията портал „Your Europe“ предоставя информация на всички езици на ЕС.

КАКВО:

За да помогнат на чуждестранните потребители, националните доставчици на услуги трябва да преведат на английски език своите интернет страници, които принадлежат към ЕЦП¹ ([член 12](#)). Комисията предлага [преводачески услуги](#) чрез които — в рамките на годишен бюджетен лимит — държавите членки могат да получават преводи на текстовете, които предоставят. Преводите се управляват от националния координатор по преводите, който работи заедно с националния координатор за ЕЦП. Текстовете трябва да се предоставят във формат Microsoft Word с максимум 1500 знака на страница. Преводът отнема от две до четири седмици.



¹ В надлежно обосновани случаи може да се поиска превод на друг език [член 12, параграфи 3 и 4](#)



5. Проверете дали предлагате онлайн процедури в рамките на обхвата на ЕЦП

ЗАЩО?

Когато гражданин или предприятие е установил(о) кои правила се прилагат относно неговата трансгранична дейност, често то(й) трябва да взаимодейства с публичните администрации, за да получи някакъв вид решение или услуга, като например номер по ДДС, лиценз, стикер за емисии, учебно място или акт за раждане. ЕЦП има за цел да направи тези процедури откриваеми, достъпни онлайн и достъпни за чуждестранни потребители.

КАКВО (1), ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЦЕДУРИТЕ:

1. Кои процедури са обхванати? На кои критерии за качество трябва да отговарят?



Засегната е всяка процедура, свързана с дадена тема в [приложение I](#). Ако вашият орган управлява такава процедура, трябва да информирате потребителите онлайн ([член 10](#)) относно:

- какви са стъпките, които трябва да бъдат предприети;
- колко време е нужно;
- какви документи трябва да бъдат предоставени;
- кой е отговорният орган;
- как даден потребител може да се идентифицира;
- колко би струвало и как може да се заплати.

Тази информация трябва да бъде там, независимо дали процедурата е (изцяло или частично) онлайн или не.

Краен срок (за местни органи): декември 2022 г.

КАКВО (2), ПРЕДЛАГАНЕ НА ПРОЦЕДУРИ ОНЛАЙН:

За списък на особено често използваните процедури ([приложение II](#)) и 4 директиви относно услугите и обществените поръчки ([член 1](#)) регламентът отива по-далеч. В [настоящия документ с насоки](#) се обяснява какво точно обхваща приложение II. Тези процедури трябва да бъдат изцяло онлайн до декември 2023 г. ([член 6](#)). Това означава, че потребителят може да изпълни всички стъпки онлайн от разстояние.²

2. Какво означава „достъпно за трансгранични потребители“?

Освен това държавите членки трябва да гарантират, че трансграничните потребители имат достъп и изпълняват стъпките на дадена процедура толкова лесно, колкото националните потребители. Това означава, наред с другото,

- че инструкциите трябва да бъдат достъпни също така на английски език;

- че потребителите могат да влизат със своята национална електронна идентификация (eID);
- че могат да извършват плащане по електронен път, както и
- че резултатът от процедурата се предоставя по същия начин както за националните потребители ([член 13](#)).



[Настоящият документ с насоки](#) помага на държавите членки да идентифицират и предотвратят обичайните водещи до дискриминация пречки за трансграничните потребители при онлайн процедурите.

Освен това ще бъде създадена система за прехвърляне на документи пряко между публичните администрации в различни държави от ЕС, като например диплома, получена в една държава, за да се упражнява професия в друга държава. Техническите подробности за тази техническа система, основана на принципа на еднократност ([член 14](#)), ще бъдат публикувани през 2022 г.



6. Събиране на статистически данни за потребителите

ЗАЩО?

ЕЦП има за цел да бъде насочена към потребителите ([съображение 13](#)). Следователно лицата, управляващи нейните услуги, трябва да могат да наблюдават как се използват услугите, както и как работят те. Регламентът ([глава VI](#)) предвижда два механизма за целта: събирането и анализа на 1) статистически данни за потребителите и 2) обратна информация от потребителите.



КАКВО:

Ако вашата интернет страница ще бъде свързана с портала „Your Europe“, трябва да събирате данни относно честотата и вида на използване на услугите. Това включва:

- брой посещения на интернет страниците;
- държавата на произход на потребителите;
- вид на използваните устройства;

Трябва да прехвърлите тези статистически данни в общо хранилище за данни, което е достъпно чрез [информационното табло](#). Там Комисията, националните координатори и вие като доставчици на услуги можете да филтрирате, визуализирате и извличате данни в съответствие с нуждите и компетентностите си. [Приложение I](#) към акта за изпълнение са посочени подробности за етикетите, които трябва да бъдат включени в метаданните на интернет страниците на ЕЦП.



[Тази уеб страница](#) съдържа документация за технически спецификации, като например ключове за интерфейс за приложно програмиране и URL адреси за предаване на данни.



² Държавите членки трябва да обосноват кога потребителите все още трябва да отидат физически до дадена служба. Такива изключения трябва да бъдат изброени в специален регистър, за да могат да бъдат проверявани ([член 6, параграф 3](#))

7. Събиране на обратна информация от потребителите

ЗАЩО?

Всички доставчици на услуги на интернет страници от ЕЦП използват обратна информация, която се използва за непрекъснато наблюдение и подобряване на качеството на услугата. (вж. [глава III от акта за изпълнение](#)).



КАКВО И КАК:

Можете да избирате между два вида инструменти за обратна информация.



3. Общият инструмент за обратна информация от потребителите ([член 6](#) от акта за изпълнение) се предлага от Комисията и има следните характеристики:

- ▶ съдържа прости въпроси, оценки и свободни текстови полета (някои от тях са формулирани в [приложение III](#) към акта за изпълнение); свободните текстови полета не са задължителни за страници с информация или процедури;
- ▶ проучвания (като например [относно информацията онлайн](#)) с подробни въпроси относно качеството на услугата, в които даден потребител е поканен да участва след предаване на основната обратна информация;
- ▶ автоматично предаване на обратната информация до [общото хранилище за данни](#);
- ▶ автоматично предаване на URL адреса на интернет страницата, за която се отнася обратната информация, което е необходимо, за да може да се предприемат действия спрямо нея;
- ▶ наличен е на всички езици на ЕС.



Чрез [информационното табло](#) можете да филтрирате, визуализирате и изтеглите обратната информация, получена за вашите страници ([член 11](#) от акта за изпълнение).



4. Като алтернатива можете да използвате свой собствен инструмент за обратна информация, ако той отговаря на няколко критерия ([член 7](#) от акта за изпълнение), като например

- ▶ съдържа подобни въпроси и оценки;
- ▶ предоставя хипервръзки към проучванията на инструмента за обща обратна информация с подробни въпроси за „обратна информация от второ равнище“;
- ▶ изпраща обратна информация до общото хранилище за данни (с изключение на обратна информация в свободен текст) в реално време или наведнъж всеки месец;
- ▶ предава автоматично съответните URL адреси с обратната информация (повече подробности относно предаването в [член 10](#) от акта за изпълнение).



В [приложение II](#) към акта за изпълнение се определят техническите подробности за предаване на обратна информация от алтернативни инструменти за обратна информация. Допълнителни подробности, като например за интерфейси за приложно програмиране и технически URL адреси, споменати в приложение II, са налични на [тази интернет страница](#).



8. Предоставяне на хипервръзки и етикети

ЗАЩО?

Вашите интернет страници трябва да бъдат откриваеми чрез системата за търсене на „Your Europe“. За да функционира добре, тя се нуждае от хипервръзки и някои метаданни от вас като доставчик на услуги.



КАКВО:

Вие или вашият национален координатор за ЕЦП трябва да предоставите хипервръзки (URL адреси) на Европейската комисия, като ги качите в [регистъра за хипервръзките \(член 19\)](#) и ги поддържате актуални. В [Настоящото ръководство за потребителя](#) се обясняват функционалностите на регистъра за хипервръзките. Хипервръзките могат да бъдат нотифицирани ръчно в потребителския интерфейс, качени наведнъж с помощта на excel файл, чрез уеб услуга или с помощта на уебпаяк, управляван от Комисията. Ако решите да регистрирате хипервръзките си в системата с помощта на уебпаяка, [настоящият документ с насоки](#) съдържа техническите подробности относно етикетите с метаданни, които трябва да бъдат включени на страниците ви, за да бъдат разпознати те от уебпаяка.



ИНТЕРНЕТ ПАПКА ИЛИ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА?

Трябва да решите — по възможност с управителя на по-големия портал/домейн, към който принадлежите — дали да нотифицирате отделни интернет страници или интернет папка. Интернет папката е вид шапка, под която се събират интернет страници в регистъра за хипервръзки. Дадена интернет папка може да сочи към URL адрес, който е празен за потребителите и който не е видим. Интернет папките не трябва да отговарят на изискванията за качество на ЕЦП, нито да показват логото на „Your Europe“. Също така не е необходимо да събирате и да изпращате статистически данни и обратна информация. Възможно е да имате няколко интернет папки, например една за страници на английски език и една за страници на национален език. Можете също така да нотифицирате името на домейна само като интернет папка. Няма конкретни правила за това. Всички *интернет страници*, които нотифицирате и които потребителите могат да видят, трябва да отговарят на всички споменати критерии.

© Европейски съюз, 2022
Възпроизвеждането е разрешено, при условие
че се посочи източникът.

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)

ISBN 978-92-76-48297-0
doi 10.2873/238



Служба за публикации
на Европейския съюз