ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО И ПРОВЕРКИТЕ НА ДОСТЪПНОСТТА НА УЕБСАЙТОВЕТЕ И МОБИЛНИТЕ ПРИЛОЖЕНИЯ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ ОТ ОБЩЕСТВЕНИЯ СЕКТОР, ИЗВЪРШЕНИ В ПЕРИОДА 2022 - 2024 ГОДИНА В Р БЪЛГАРИЯ

София, декември 2024 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

1. РЕЗЮМЕ 3
2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО НАБЛЮДЕНИЕ 3
2.1. Обща информация 4
2.2. Състав на извадките 4
2.3. Съответствие със стандарти, технически спецификации и инструменти, използвани за наблюдение 6
2.3.1. Стандарти и технически спецификации 6
2.3.2. Проверки по метода на задълбоченото наблюдение и използвани инструменти 6
2.3.3. Проверки по метода на опростеното наблюдение 9
3. РЕЗУЛТАТИ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО 12
3.1. Подробни резултати 12
3.1.1. Резултати за приложен метод на опростеното наблюдение на уебсайтове 12
3.1.2. Резултати за приложен метод на задълбоченото наблюдение на уебсайтове 14
3.1.3. Резултати за приложен метод на задълбоченото наблюдение на мобилни приложения 18
4. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ПО ПРИЛАГАНЕ И ОБРАТНАТА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 22
5. ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРЕДПРИЕТИ ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ 23
Приложение към Доклада за наблюдението на достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организации от обществения сектор, извършено в периода 2022-2024 в Р България 26
Изисквания и потребителски нужди, които те адресират 26
Разяснения по критерии на хармонизирания стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) 27

1. РЕЗЮМЕ

Настоящият доклад представя резултатите от наблюдението и проверките на достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организации от обществения сектор в Р България, извършени в периода 2022-2024 г., който обхваща три периода за наблюдение (втори, трети и четвърти).

Документът е изготвен от Министерството на електронното управление (МЕУ) в изпълнение на функциите по наблюдение, докладване и прилагане на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102 относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от обществения сектор[1] и е съобразен с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524 на Комисията от 11 октомври 2018 година за установяване на методиката на наблюдение и реда и условията за докладване от държавите членки[2].

През отчетния период, като част от извършваното редовно наблюдение, е проверено съответствието на уебсайтовете и мобилните приложения на административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги в Р България, с приложимите хармонизирани стандарти, за да отговарят на изискванията за достъпност на Директива (ЕС) 2016/2102 и бъдат пригодни за възприемане и за използване, разбираеми и устойчиви.

Дейностите по наблюдение и проверки са осъществени въз основа на Методологията за наблюдение и проверки на достъпността на съдържанието на интернет страниците и мобилните приложения на лицата по чл. 1, ал. 1 и ал. 2 от Закона за електронното управление[3] (Методологията), която е изцяло съобразена с методиката, установена с Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524, и изискванията на хармонизирания стандарт EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services.

Докладът включва информация относно размера и подбора на извадките от уебсайтове и мобилни приложения за проверка, изискванията, които се проверяват, използваните софтуерни инструменти, резултатите от наблюдението при различните методи за наблюдение, както и информация относно използването на процедурата по прилагане и предприети допълнителни мерки за улесняване на прилагането на изискванията за достъпност.

2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО НАБЛЮДЕНИЕ

Дейностите по наблюдение, извършени през отчетния период, включват:

- планиране на проверките (определяне на размера и състава на извадките от уебсайтове и мобилни приложения в зависимост от периода и метода за наблюдение и в съответствие с определените критерии за подбор);

- извършване на проверки по определените методи - на опростено и на задълбочено наблюдение, и оценяване на достъпността (с пряко позоваване на изискванията на хармонизирания стандарт); допълнително потребителско тестване от лица с увреждания;

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102
[2] https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1524/oj?locale=bg
[3] https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/home/web-accessibility/monitoring

- документиране (съгласно изготвените образци, приложения към Методологията), обобщаване и анализ на резултатите;

- прилагане на механизъм за подпомагане на организациите при установени недостатъци относно достъпността.

2.1. Обща информация

В рамките на отчетния период е извършено наблюдение на уебсайтове и мобилни приложения на организации от обществения сектор (лица по чл. 1, ал. 1 и ал. 2 от Закона за електронното управление (ЗЕУ)), както следва:

- през 2022 г. (втори период на наблюдение)
  - в периода февруари - декември – наблюдение на уебсайтове посредством метода на опростеното наблюдение;
  - в периода октомври – декември – наблюдение на уебсайтове посредством метода на задълбоченото наблюдение[4].
- през 2023 г. (трети период на наблюдение)
  - в периода февруари - декември – наблюдение на уебсайтове посредством метода на опростеното наблюдение;
  - в периода август - декември – наблюдение на уебсайтове посредством метода на задълбоченото наблюдение и на мобилни приложения;
- през 2024 г. (четвърти период на наблюдение)
  - в периода февруари - октомври – наблюдение на уебсайтове посредством метода на опростеното наблюдение[5].

Органът по наблюдение, докладване и прилагане на изискванията на Директива (ЕС) 2016/2102 за Р България е министърът на електронното управление.

2.2. Състав на извадките

Размерът и подборът на извадките от уебсайтове и мобилни приложения, предмет на наблюдението, са съобразени с изискванията на точка 2 от приложение I на Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1524, респективно т. 9.2 и т. 10.2 на Методологията.

Размер на извадките

В съответствие с установените изисквания, въз основа на населението на България по данни на Националния статистически институт (6 519 789 жители към 2021 г.), броят на уебсайтове и мобилни приложения, включени в извадките за наблюдение, по години (периоди за наблюдение) за отчетния период, в зависимост от приложения метод, е както следва:

- брой уебсайтове, наблюдавани посредством метода на опростено наблюдение – 218 (2022 г.), 273 (2023 г.), 272 (2024 г.); общо: 763 уебсайта;

[4] Във връзка със създаването на МЕУ и прехвърлянето на правомощия относно проверки за достъпност на по-късен етап през годината, през 2022 г. проверки на мобилни приложения не се извършиха.

[5] Планираните проверки за 2024 г. по метода на задълбоченото наблюдение на уебсайтове и на мобилни приложения, които се подпомагат от външен изпълнител, не се извършиха, тъй като процедурата за избор на външен изпълнител бе прекратена на основание чл. 110, ал. 2, т. 2, предл. второ от ЗОП.

- брой уебсайтове, наблюдавани посредством метода на задълбочено наблюдение - 21 (2022 г.), 24 (2023 г.); общо: 45 уебсайта;
- брой мобилни приложения, наблюдавани посредством метода на задълбочено наблюдение - 13 (2023 г.).

Определяне на извадките от уебсайтове

Подборът на уебсайтове е съобразен с изискването за постигане на разнородност, представителност и географска балансираност на разпределението и значимост за заинтересованите страни.

Извадката обхвана държавни уебсайтове от централната администрация, регионални, местни и други уебсайтове, както следва:

- държавни уебсайтове – 24 бр.(2022 г.)/ 53 бр. (2023 г.)/ 32 (2024 г.);
- регионални уебсайтове (NUTS1, NUTS2, NUTS3[6]) – 33 бр. .(2022 г.)/ 30 бр. (2023 г.)/ 39 (2024 г.);
- местни уебсайтове (LAU1, LAU2[7]) – 41 бр. .(2022 г.)/ 57 бр. (2023 г.)/ 70 (2024 г.);
- уебсайтове на публичноправни организации, които не принадлежат към горните три категории – 120 бр. (2022 г.)/ 133 бр. (2023 г.)/ 131 (2024 г.).

Включените в извадката уебсайтове предоставят възможно най-голям брой услуги, в различни сектори на обществения живот, включително:

- социална защита – уебсайтове на пенсионноосигурителни дружества, комисии, агенции, асоциации, фондации – 13 бр. (2022 г.)/ 15 бр. (2023 г.)/ 1 (2024 г.);
- здравеопазване - уебсайтове на лечебни заведения: болници и лаборатории; регионални здравни инспекции и др. – 17 бр. (2022 г.)/33 бр. (2023 г.)/ 53 (2024 г.);
- транспорт - уебсайтове на превозвачи (автобусни, тролейбусни, ж.п. пътнически и въздушни превози, метро) и др. – 9 бр. (2022 г.)/ 13 бр. (2023 г.)/ 5 (2024 г.);
- образование - уебсайтове на регионални управления на образованието, университети, училища, центрове за образование, агенции - 66 бр. (2022 г.)/ 39 бр. (2023 г.)/ 42 (2024 г.);
- опазване на околната среда – регионални инспекции по околна среда и водите, изпълнителни агенции и др.- 9 бр. (2022 г.)/ 10 бр. (2023 г.)/ 23 (2024 г.);
- култура и отдих, природни паркове, музеи, институти - уебсайтове на културни институции: опери, театри, библиотеки, домове на културата, читалища – 4 бр. (2022 г.)/ 34 бр. (2023 г.)/ 36 бр. (2024 г.);
- жилищно настаняване и комунални услуги – уебсайтове на ВИК оператори, топлофикационни дружества, електроразпределителни дружества – 11 бр. (2022 г.)/ 21 бр. (2023 г.)/ 14 бр. (2024 г.);
- заетост и данъчна система – уебсайтове на агенции, институти - 1 бр. (2022 г.)/ 7 бр. (2023 г.)/ 1 (2024 г.);
- обществен ред и безопасност – уебсайтове на агенции, институти, застрахователни дружества - 2 бр. (2022 г.)/ 6 бр. (2023 г.)/ 1 (2024 г.);

[6] Според Класификацията на териториалните единици за статистически цели в България:
NUTS 1 – Райони от ниво 1; NUTS 2 – Статистически райони; NUT 3 – Области
[7] LAU 1 – Общини; LAU 2 – Населени места

Уебсайтовете на общините в Р България (местно ниво), планирани за проверка, предоставят достъп до широк набор от административни услуги за гражданите и бизнеса в области като „социални дейности“, „транспорт“, „селско стопанство и екология“, „местни данъци и такси“, „кадастър“ и др., които също са относими към посочени по-горе видове услуги.

В обхвата на извадките са включени и уебсайтове на мобилни оператори, банки, доставчици на куриерски и пощенски услуги и др.

Съобразено с изискванията относно повтаряща се извадка, за всеки от периодите на наблюдение са включени поне 10% от уебсайтовете, наблюдавани през предходен период.

Определяне на извадката от мобилни приложения

Подборът на мобилните приложения е направен на основа на събрани данни за реално ползване от страна на крайни потребители (вкл. хора с увреждания), тяхно приоритизиране и приложения, предоставящи най-много услуги. Извадката обхвана мобилни приложения от сектори: здравеопазване, транспорт, обществен ред и безопасност, телекомуникация, комунални услуги.

2.3. Съответствие със стандарти, технически спецификации и инструменти, използвани за наблюдение

2.3.1. Стандарти и технически спецификации

В основата на наблюдението и проверките на уебсайтовете и мобилните приложения е хармонизираният европейски стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) (БДС EN 301549:2021 Изисквания за достъпност на продукти и услуги на ИКТ), като референтен стандарт, чрез който се гарантира минималното равнище на достъпност. Стандартът се основава на Насоките за достъпност на уебсъдържанието (WCAG) 2.1 AA, като директно реферира към критериите за успех на WCAG от ниво A и от ниво AA.

В процеса на проверките са използвани материали на организацията W3C (World Wide Web Consortium), W3C Web Accessibility Initiative (WAI), WebAim и др. с цел постигане на яснота и разбираемост на направените констатации.

С цел идентифициране на реални проблеми с достъпността и използваемостта на уебсайтовете, се извърши преглед на уебсайтове на администрации и на други организации от обществения сектор от лицата с увреждания в ролята на потребители с използване на съответните спомагателни технологии.

2.3.2. Проверки по метода на задълбоченото наблюдение и използвани инструменти

Проверки на уебсайтове по метода на задълбоченото наблюдение

По метода на задълбоченото наблюдение бяха извършени проверки на **общо 45 уебсайта** за съответствие с изискванията на хармонизирания стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03). Проверките включиха 49 критерия за успех, от които 30 ниво A и 19 ниво AA[8],

[8] Всички критерии ниво AA, с изключение на изискването относно Надписи (на живо) (AA), тъй като Директива (ЕС) 2016/2102 не се прилага за медийно съдържание с определено времетраене, излъчвано в реално време.

разпределени съобразно принципите за достъпност (кратки разяснения по критериите са представени в приложението към доклада).

Извършеният анализ отразява съответствието със стандарта на конкретната представителна извадка от 45 уебсайта и не оценява качествено и стилово съдържанието на наблюдаваните страници. Той има субективен характер доколкото констатациите по време и по част от критериите, касаещи стандарта, са субективни. Заради механизма на проверка и индивидуалната динамиката на състоянието на уебсайтовете е възможно към момента на преглеждане на доклада с обобщени резултати, част от проблемите вече да са отстранени или да са различни. Паралелно с това част от критериите на стандарта са субективни сами по себе си, тъй като са свързани с възприятието на проверяващия и затова се включват няколко различни техники на оценки и анализи, като се цели повишаване на обективността.

При проверките е използван комплексен подход, който е изцяло базиран на стандарта и съблюдава пригодността за възприемане, за използване, разбираемостта и устойчивостта на уебсайтовете. За всеки проверен уебсайт е изготвен индивидуален отчетен доклад и приложение, което представя обобщен статус на всички критерии по стандарта, като резултатите са обобщени спрямо изготвени контролни листове. Включените констатации относно конкретно нарушените критерии са необходими за правилното насочване на разработчиците на уеб съдържание към подходящи мерки за подобряване на достъпността на уебсайта. Принципът на обобщаване е формулиран по изискванията на стандарта, където единствено и достатъчно условие е един елемент от една страница от определената извадка да не отговаря на стандарта, за да се счита че целият уебсайт не отговаря на стандарта по посочения критерий. Подробна информация относно всички констатации, както и екранни снимки (screenshots) и пояснения са включени в контролните листове за всяка една от страниците на извадката за всеки от определените уебсайтове.

При извършване на проверките по метода на задълбочено наблюдение всички уебсайтове от извадката са тествани с автоматични инструменти, спомагателни технологии и ръчно тестване.

Проверките стартираха с използване на различни **автоматични средства за тестване** на уебсайтове, като например инструментите:

- WAVE Web Accessibility Evaluation Tool (http://wave.webaim.org/);
- W3 HTML Validator (https://validator.w3.org/;
- Tingtun Checker (http://checkers.eiii.eu/);
- WCAG Color contrast checker (https://chrome.google.com/webstore/detail/wcag-color-contrast-check/plnahcmalebffmaghcpcmpaciebdhgdf?hl=en);
- axeDev (https://www.deque.com/axe/devtools/);
- PAC Test (https://www.access-for-all.ch/en/);
- Text spacing bookmarklet (Text spacing 1.4.12) (https://codepen.io/stevef/full/YLMqbo);
- HTML_CodeSniffer (https://squizlabs.github.io/HTML_CodeSniffer).

Използването на автоматични средства показа следните недостатъци:

- покриват малък брой от критериите на стандарта и не покриват всички техники на критериите;
- понякога дават неверни резултати за съответствие с критериите;
- различните инструменти покриват различен брой критерии.

От друга страна, автоматичните инструменти могат успешно да се ползват като помощни инструменти поради следните причини:

- автоматично събират и групират различните елементи от интерфейса (изображения, структуриран текст, форми и др.);
- има критерии, при които не се забелязват грешки на автоматичните инструменти, като например 9.3.1.1. (A);
- позволяват по-добро документиране на грешките чрез екранни снимки.

С оглед констатираните недостатъци, в хода на проверките използваните автоматични инструменти бяха сведени до следните:

- WAVE и axeDev - за общо тестване;
- W3 HTML Validator - за критерий 9.4.1.1;
- WCAG Color contrast checker - за критерии 9.1.4.3 и 9.1.4.11;
- Text spacing bookmarklet - за критерий 9.1.4.12.

Задължително всеки резултат от автоматичното тестване е проверяван от експерт преди да бъде вписан в контролния лист.

В процеса на тестването с цел постигане на анализ, обхващащ и съобразен с гледната точка на крайния потребител (лице от целевата група), се налага необходимостта от **използването на спомагателни технологии**, чрез които се предоставя функционалност за различни групи хора с увреждания, като алтернативни начини на представяне на съдържанието (напр. синтезирана реч или уголемено съдържание), алтернативни начини на въвеждане на съдържание (напр. чрез глас), допълнителни механизми за навигация или ориентация и преобразувания на съдържанието (например за увеличаване на достъпността на таблици и др.). Тъй като тези методи са насочени към конкретни групи потребители, с конкретни потребности, получаване на цялостна представа за реалното състояние на даден уебсайт може да се постигне само чрез комплексно използване на няколко такива инструмента. В редица ситуации страници, преминали успешно автоматичните тестове, се провалят при последващо тестване чрез спомагателни технологии, тъй като при това влияние оказва не само кодът на страницата, а и например дали той е съобразен с логическата последователност (критерии 9.4.1.1).

Спомагателните технологии, които се използваха при проверките са екранен четец и синтезатор на реч.

При **ръчното тестване** основен аспект са експертизата на тестването и фактът, че целият използван код на уебстраниците обикновено е директно на разположение за преглед и анализ през всеки стандартен браузър. При анализа се изброяват всички налични ресурси на уебсайта и се използват методи за валидиране на HTML и CSS.

Проверява се логиката на структурните елементи и може да се направи проверка на правописа.

По метода на задълбоченото наблюдение за всеки уебсайт проверката обхваща представителна извадка от уеб страници: общи страници от уебсайта, към които обикновено има връзки директно от главната входна точка (началната страница), и често от секциите горен колонтитул (header), навигация и долен колонтитул (footer); страници със съществената функционалност, включващи информация, към която се отнасят потребителите на уебсайта, и задачи, които изпълняват, за да се осъществи тази функционалност; идентифицират се уеб технологиите, на които се разчита за съответствие (базови уеб технологии като HTML и CSS, помощни уеб технологии като JavaScript, както и специфични уеб технологии като SMIL, SVG и PDF). В резултат на процеса по осигуряване на представителност, за всеки уебсайт извадката включи:

- всички общи уеб страници и състояния на уеб страници, идентифицирани като основни уеб страници на сайта;
- всички функционални страници на уебсайта, съдържание от всяка съществена функционалност, която идентифицира същината на сайта;
- страници, определящи разнообразието от типове подстраници на сайта, като се включва по една страница от всеки тип;
- страници със съдържание, предоставено чрез използване на допълнителни уеб технологии;
- страници, водещи към други портали или форми с цел цялостно обхващане на започнат от потребителя процес;
- документи, приложени под формата на PDF или други, предоставящи съществена информация, свързана с основната функционалност на уебсайта.

Тестване на мобилни приложения

Извършена е проверка за съответствието на мобилните приложения към критерии, заложени в европейския хармонизиран стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), като референтен стандарт, чрез което следва да се гарантира минималното равнище на достъпност на 13 приложения на администрации и организации, предоставящи обществени услуги.

Към момента на проверката няма разработени и утвърдени средства за автоматично тестване на мобилни приложения. Според критериите, се прилагат следните техники на тестване:

- Четене с TalkBack - тестване с екранен четец;
- Работа с приложението без екранен четец – ръчно тестване;
- Използване на инструменти за определяне на контраста – автоматично тестване.

2.3.3. Проверки по метода на опростеното наблюдение

По метода на опростеното наблюдение бяха извършени проверки на общо **763 уебсайта** за откриване на несъответствия с изисквания на хармонизирания стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) чрез автоматични инструменти. Наблюдението включи тестове по 22 изисквания на хармонизирания стандарт/ критерии за успех на WCAG 2.1 от ниво A и ниво AA, по четирите принципа за достъпност: пригодност за възприемане, за

използване, разбираемост и устойчивост. Съпоставянето на изискванията с потребителските нужди, които следва да бъдат обхванати посредством опростеното наблюдение, е представено в приложение към доклада.

При опростеното наблюдение за откриване на несъответствия с изискванията за достъпност е използван основно инструментът **WAVE Web Accessibility Evaluation Tool** (WAVE Chrome browser extension), и в допълнение софтуерни инструменти като W3 HTML Validator (https://validator.w3.org/), Tingtun Checker (http://checkers.eiii.eu/), Google Lighthouse.

С цел елиминиране на недостатъците на автоматизираното тестване, свързани с генериране на неверни или подвеждащи резултати, включително фалшиви позитиви, както и за установяване на определени несъответствия, които не могат да се обхванат с автоматични тестове, и при проверките по метода на опростеното наблюдение се приложи комбинираният подход.

За всеки уебсайт проверката обхвана извадка от уебстраници, която включва началната страница и страници, които съдържат информация за организацията; съществена информация, предоставяна от организацията; декларацията или политиката за достъпност; форма за обратна връзка/контакти и карта на уебсайта. Конкретният брой уебстраници, които са анализирани, е в зависимост от размера и сложността на уебсайта.

В хода на проверките за всяка от уебстраниците в извадките се извърши тестване с автоматични инструменти, анализ на достъпността от потребители с увреждания (през втория и третия период на наблюдение) и допълнително ръчни проверки от експерт, като за всеки проверен уебсайт се изготви отчетен доклад с попълнен контролен лист и приложени генерираните отчети от използваните автоматични инструменти. В случаите на открити несъответствия, на проверените организации се предоставиха разяснения и предписания за отстраняването им.

В продължение на добрата практика от първия период на наблюдение, в процеса на проверките през втория и третия период на наблюдение бяха **включени крайни потребители**, за които достъпността е от съществено значение. Това бяха лица с увредено зрение и незрящи и лица с глухота, включително IT специалисти, участвали и преди това в подобен вид тестване. Потребителите използваха спомагателни технологии като екранен четец с речеви синтезатор, с които разполагат, и с помощта на въпросници анализираха доколко са достъпни и лесни за използване за тях действащи уебсайтове на организации от обществения сектор. Включените въпроси са свързани със структурни елементи, навигация, активни елементи, достъпни алтернативи и др. В резултат на анализа на потребителите с увреждания бяха идентифицирани реални проблеми с достъпността и използваемостта на уебсайтовете при конкретното увреждане, които не се откриват с автоматичните инструменти за оценка на достъпността, използвани от експертите на МЕУ.

За наблюдаваните уебсайтове през периода освен проверки за съответствие/несъответствие с изискванията на хармонизирания стандарт, се извършиха и следните дейности:

- проверки за наличие на декларации за достъпност, във връзка със задължението по чл. 58в, ал. 4 от ЗЕУ организациите да изготвят и публикуват такива на видно място в официалните си интернет страници съгласно Решение за изпълнение (ЕС)

2018/1523, както и препратка към текста на декларацията на всяка друга интернет страница на съответния уебсайт;

- проверки за наличие на карта на уебсайта – във връзка с изискването на хармонизирания стандарт за наличие на множество начини за намиране на други уеб страници в сайт и задължението за административните органи да осигуряват „карта на сайта", съгласно Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация (https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/strategies-policies/institutional-identity).

3. РЕЗУЛТАТИ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО

3.1. Подробни резултати

3.1.1. Резултати за приложен метод на опростеното наблюдение на уебсайтове

а) подробно описание на резултатите от наблюдението, включително измервателните данни

Получените от автоматичните инструменти резултати при тестване на всяка от определените уебстраници допълнително се верифицираха чрез ръчна проверка. Изцяло се разчиташе на човешката експертиза за проверка и правилно интерпретиране на определени грешки и откриване на някои потенциални несъответствия като: осигурени ли са адекватни текстови алтернативи за нетекстовите елементи, достатъчно информативни ли са заглавията (на страници, региони), правилно ли е определен езикът на уебстраницата.

Обобщените резултати от проверките и през този отчетен период показаха най-много установени несъответствия по следните критерии:

Изискване на хармонизирания стандарт		% от наблюдаваните сайтове с установено несъответствие
9.1.4.3 (AA)	Контраст (минимални изисквания)	80%
9.1.1.1 (A)	Нетекстово съдържание	78%
9.2.4.4 (A)	Предназначение на линк (в контекст)	70%
9.2.4.6 (AA)	Заглавия и етикети	46%
9.1.3.1 (A)	Информация и взаимовръзки	39%
9.3.1.1 (A)	Език на страницата	26%

Табл. 1 *Критерии с установени най-много несъответствия*

При извършения преглед за наличие на декларации за достъпност и през този период се установи голям брой уебсайтове, за които това изискване не е спазено. За около 20% от наблюдаваните уебсайтове са открити публикувани такива, изготвени в съответствие с образеца - приложение към Методологията, съгласно Решение за изпълнение (ЕС) 2018/1523, и с включени задължителните елементи. За част от проверените декларации/политики за достъпност се установи, че не се актуализират регулярно и липсва описание на недостъпно съдържание, което реално съществува на уебсайта. Следва да се отбележи, че към момента, анализът показва - на основата на резултатите от включените повторни проверки и докладването от организациите, че наличността на декларациите за достъпност в голяма степен е подобрена. Резултатите от проверките за наличие на карта на сайта показват, че 37% от уебсайтовете съдържат такава, в достъпен HTML формат.

б) качествен анализ на резултатите от наблюдението

Резултатите от тестването с инструмента Wave по метода на опростеното наблюдение показат, че в почти всички проверени страници (98.8% от началните страници) са открити грешки (провали по критериите на WCAG).

За голяма част от уебсайтовете се констатира наличие на бариери за достъпността по отношение на следните компоненти:

- Изображения (9.1.1.1 Нетекстово съдържание (A)) - неосигурен еквивалентен алтернативен текст за изображения и активни изображения, които предават информация (липса на alt атрибут, празен alt атрибут, неподходящ алтернативен текст) и некоректно маркирани декоративни изображения.

- Етикети, инструкции (9.1.3.1 Информация и взаимовръзки (A), 9.3.3.2 Етикети или инструкции (A)) - етикети, които не са програмно свързани със съответстващите контроли във формуляр и полета без етикети (например полето за търсене); използване на атрибута placeholder като единствен метод за осигуряване на етикет за текстово поле.

- Контрастно съотношение (9.1.4.3 Контраст (минимални изисквания) (AA)) - Недостатъчният контраст между текст и неговия фон е най-често срещаната грешка, в почти всички уебсайтове. Минималното изискване за контрастно съотношение, определено от WCAG (AA) за текст с размер по-малък от 18 pt, е 4.5:1, а за голям текст (>=18 pt или >=14 pt, ако е удебелен) – 3:1, доколкото по-големият текст има по-добра четливост дори при по-нисък контраст.

- Връзки (9.2.4.4 Предназначение на линк (в контекст) (A), 9.1.1.1 Нетекстово съдържание (A)) - текст, който не подсказват действието, което ще се изпълни при активиране на връзката или празни връзки; връзки, включени с атрибута href, без текстово съдържание (като текст или текстова алтернатива) или без етикет, който идентифицира целта (aria-label или aria-labelledby).

- Структура (Информация и взаимовръзки 9.1.3.1 (A), 2.4.6 Заглавия и етикети (AA) 4.1.2. Наименование, роля, стойност (A)) - неправилно йерархично вложени заглавия (хединги); пропуснати нива; липса на заглавие от ниво 1; структура от заглавия, която не представя правилно основните теми и подтеми; елементи за заглавие без съдържание.

- Език на страница (9.3.1.1. (A)) - неидентифициран език на страница (липса на атрибут lang в html елемента); неправилно определен основен език на страница.

- Заглавие на страница (9.2.4.2. (A)) - заглавия, които съдържат само наименованието на организацията; заглавия, в които уникалната за страницата информация не е поставена в началото или не включват наименованието на организацията.

В някои от проверените страници се установи, че документи, които могат да се изтеглят от тях, са напълно нечетими за ползвателите с екранен четец (напр. pdf файлове със сканирани изображения), както и наличие на документи, чиято достъпност подлежи на подобрение.

Част от посочените несъответствия не са открити като грешки от автоматичния инструмент, а са установени в резултат на ръчната проверка от експерт и от потребител, използващ екранен четец.

Както беше отбелязано автоматизираните тестове могат да адресират само част от изискванията на критериите за успех на WCAG и не обхващат всички проблеми,

съответно най-висок резултат не гарантира достъпен сайт, но с цел извършване на сравнителен анализ, при документиране на резултатите от проверките се регистрираха и стойностите, които инструментите Tingtun Checker и Google Lighthouse отчетоха по отношение на достъпност и успешно преминатите тестове към момента на оценката.

Тестовете с инструмента Google Lighthouse през последния период на наблюдение показват, че 29% от началните страници са с резултат в обхвата 75-85 по скалата на инструмента, 32% - в обхвата 85-95, а 8% - в обхвата 95-100, от които 3% са с максимален резултат 100. Само за 3% от началните страници е регистриран резултат под 50. Съгласно резултатите от тестването с инструмента Tingtun Checker през същия период 92% от началните страници са с резултат в обхвата 75-100, като 4% от тях са преминали успешно всички тестове на инструмента (максимален резултат 100 по скалата).

3.1.2. Резултати за приложен метод на задълбоченото наблюдение на уебсайтове

а) подробно описание на резултатите от наблюдението, включително измервателните данни

В табл. 2 е представен преглед на извършеното тестване по критерии – автоматично, ръчно или с екранен четец.

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
Нетекстово съдържание	9.1.1.1 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Не
Само звук и само картина (предварително записани)	9.1.2.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Надписи (предварително записани)	9.1.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Звуково описание или медийна алтернатива (предварително записани)	9.1.2.3 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Звуково описание (предварително записано)	9.1.2.5 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Информация и взаимовръзки	9.1.3.1 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Смислова последователност	9.1.3.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Сетивни характеристики	9.1.3.3 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Ориентация	9.1.3.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Идентифициране на целта на полетата за въвеждане	9.1.3.5 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Използване на цвят	9.1.4.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Оразмеряване и преоформяне	9.1.4.10 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Контраст на нетекстови обекти	9.1.4.11 (AA)	Не	Contrast checker	Да	Не

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
Разстояние между текст	9.1.4.12 (AA)	Да	Text Spacing	Да	Не
Съдържание при преминаване или фокус	9.1.4.13 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Управление на звука	9.1.4.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Контраст (минимални изисквания)	9.1.4.3 (AA)	Да	Contrast checker	Да	Не
Преоразмеряване на текст	9.1.4.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Изображения на текст	9.1.4.5 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Клавиатура	9.2.1.1 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Без фиксиране на клавиатурния фокус	9.2.1.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Бързи връзки чрез клавиши със символи	9.2.1.4 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Регулируеми времеви интервали	9.2.2.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Пауза, спиране, скриване	9.2.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Три проблясвания или под прага на проблясвания	9.2.3.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Заобикаляне (байпас) на блокове с информация	9.2.4.1 (A)	Да	Wave	Да	Да
Заглавие на страницата	9.2.4.2 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Ред на назначаване на фокус	9.2.4.3 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Предназначение на линк (в контекст)	9.2.4.4 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Алтернативни пътища	9.2.4.5 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Заглавия и етикети	9.2.4.6 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да
Видим фокус	9.2.4.7 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Жестове с курсор/показалец	9.2.5.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Изключване на жестове с курсор/показалец	9.2.5.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Етикет в наименование	9.2.5.3 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Активиране посредством движение	9.2.5.4 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Език на страницата	9.3.1.1. (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Език на отделните части	9.3.1.2 (AA)	Да	Wave	Да	Да
При получаване на фокус	9.3.2.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
Автоматична промяна при въвеждане	9.3.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Систематична навигация	9.3.2.3 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Систематична идентификация	9.3.2.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Идентифициране на грешки	9.3.3.1(A)	Не	Не се използва	Да	Да
Етикети или инструкции	9.3.3.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Предложение за отстраняване на грешка	9.3.3.3 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да
Предотвратяване на грешки (юридически, финансови, фактически)	9.3.3.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да
Логически разбор	9.4.1.1 (A)	Да	HTML Validator	Да	Да
Наименование, роля, стойност	9.4.1.2 (A)	Да	Wave, Axe tool	Да	Да
Съобщения за състояние	9.4.1.3 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не

Табл. 2 Извършено тестване по критерии – автоматично, ръчно или с екранен четец

б) качествен анализ на резултатите от наблюдението

От проверените 45 сайта по метода на задълбоченото наблюдение нито един не покрива изискванията за съответствие със стандарта.

Анализът по критерии ясно показва преобладаващо несъответствия по критерии, засягащи текстово и графично съдържание:

- **Липса на текст за връзка**

Елементът <a> в HTML служи за задаване на връзки към други уеб страници или места в същата уеб страница. Обаче, понякога разработчиците използват <a> елемента, за да предоставят други интерактивни функционалности, като често това се прави по начин, който изключва всякакъв текст за хиперлинка. Резултатът е, че технологиите за подпомагане, като четци на екрани, нямат начин да определят целта на връзката, оставяйки крайният потребител несигурен за това, което ще се случи, когато последва връзката. Затова е от съществено значение всяка връзка да бъде дефинирана по достъпен начин.

- **Неактивен елемент в реда на табулацията**

Тази грешка възниква, когато неинтерактивен елемент е включен в реда на табулацията с помощта на tabindex="0", като става фокусируем с клавиша за табулация, въпреки че това не е необходимо, което намалява ефективността и увеличава усилията за потребителите, използващи бързи клавиши на клавиатурата. Обикновено само интерактивни елементи, като връзки, бутони и полета за въвеждане на формуляри, следва да бъдат включени в реда на фокусиране.

- **Липсващ атрибут "alt" за връзка**

Този проблем често е свързан с 9.4.1.1. Често връзките се маркират с икона или друг графичен елемент, който визуално се показва целта на връзката. Обаче честа грешка е предоставянето на графика без каквото и да е текстово алтернативно описание. Когато връзка с изображение няма текстово описание, потребителите на технологии за подпомагане ще бъдат неосведомени за целта на връзката.

- **Липсващ текст "alt"**

Свързан с предишния проблем, алтернативният текст на изображението предоставя текстово описание на съдържанието на изображението. Когато елементът <img> няма текстова алтернатива, потребителите на екранни четци нямат начин да разберат за какво става въпрос. Предоставянето на текстова алтернатива, която комуникира същата информация като изображението, е едно от най-основните изисквания за достъпност.

- **Неправилно вложен списък**

Използването на маркери за идентификация на списъците помага за комуникацията на структурата на съдържанието на страницата по достъпен начин. Когато списъчен елемент има вложен списък, е важно да се използва маркиране по правилен начин, за да се направят ясни вложените взаимоотношения. Това помага за избягване на объркване, когато структурата на списъка се обхожда от екранни четци.

- **Използване на дублиращи се етикети с еднакви имена**

Друг чест проблем, откриван от автоматизирани инструменти, е свързан с полетата за формуляри, които имат множество идентични етикети. Повече от един етикет с точно същия текст може да затрудни някои потребители да разберат структурата на формуляра и да решат какво съдържание да въведат в конкретно поле, увеличавайки вероятността от грешки при въвеждане. Ако формулярът има множество етикети с един и същ текст, това е признак, че може би трябва да бъде преразгледан дизайнът на формуляра или да се промените етикетирането на всяко поле за въвеждане.

- **Положителна стойност на tabindex**

Атрибутът tabindex е начин за контролиране на това, кои елементи на уеб страница получават фокус с клавиша за табулация. В миналото разработчиците използваха различни стойности на tabindex, за да опитат да контролират реда на фокусиране през страница. Всъщност този подход е много крехък и труден за поддръжка. За оптимизация на употребата с клавиатурата, не се опитвайте да контролирате реда на фокусиране, използвайки положителни стойности на tabindex.

- **Невалидно aria-describedby**

Понякога контролът може да изисква описание, както и етикет, когато потребителите имат нужда от допълнителни детайли относно състоянието или целта на контрола. Атрибутът aria-describedby може да се използва, за да се осигури връзка между контрола и някакъв описателен текст на друго място на страницата. Но стойността на ID, дефинирана от aria-describedby, трябва да съвпада с елемент на страницата със същия ID, в противен случай връзката между тези елементи няма да бъде предадена от технологиите за достъпност.

- **Липсващ етикет за елемент "button"**

Подобно на връзките без текст, бутон без достъпен етикет не предава своята цел на потребителите на технологии за достъпност. За съжаление, много бутони се изпълняват по такъв начин, че се базират на визуални икони, което означава, че потребителят трябва да може да види тази икона, за да разбере целта на бутона. За избягване на този проблем предоставете на всеки контрол достъпен етикет, който ясно комуникира целта му.

- **Невалидно aria-labelledby**

В конкретни ситуации контрол може да бъде предоставен с достъпен етикет чрез свързване на контрола с текст на друго място на страницата. Атрибутът aria-labelledby може да предостави тази връзка, но трябва правилно да се отнася към ID на текстовия елемент, в противен случай връзката между контрола и неговия етикет се губи за потребителите на технологии за достъпност.

3.1.3. Резултати за приложен метод на задълбоченото наблюдение на мобилни приложения

В табл. 3 е представен преглед на извършеното тестване по критерии – автоматично, ръчно или с екранен четец:

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
Нетекстово съдържание	11.1.1.1.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Аудио и видео съдържание (предварително записани)	11.1.2.1.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Надписи (предварително записани)	11.1.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Информация и взаимовръзки	11.1.3.1.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Сетивни характеристики	11.1.3.3 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Ориентация	11.1.3.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Идентифициране на целта на	11.1.3.5 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
полетата за въвеждане					
Използване на цвят	11.1.4.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Управление на звука	11.1.4.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Контраст (минимални изисквания)	11.1.4.3 (AA)	Да	contrastchecker.com	Да	Не
Изображения на текст	11.1.4.5.1 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Контраст на нетекстови обекти	11.1.4.11 (AA)	Да	contrastchecker.com	Да	Не
Съдържание при преминаване или фокус	11.1.4.13 (AA)	Не	Не се използва	Да	Не
Регулируеми времеви интервали	11.2.2.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Пауза, спиране, скриване	11.2.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Три проблясвания или под прага на проблясвания	11.2.3.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Предназначение на линк (в контекст)	11.2.4.4 (A)	Не	Не се използва	Да	Да
Заглавия и етикети	11.2.4.6 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да
Жестове с курсор/показалец	11.2.5.1 (A)	Не	Не се използва	Да	Не

Изискване	Критерий	Тестван автоматично Да/Не	Използвани автоматични средства	Тестван ръчно Да/Не	Тестван с екранен четец Да/Не
Изключване на жестове с курсор/ показалец	11.2.5.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Активиране посредством движение	11.2.5.4 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Автоматична промяна при въвеждане	11.3.2.2 (A)	Не	Не се използва	Да	Не
Идентифициране на грешки	11.3.3.1.1(A)	Не	Не се използва	Да	Да
Предотвратяване на грешки (юридически, финансови, фактически)	11.3.3.4 (AA)	Не	Не се използва	Да	Да
Наименование, роля, стойност	11.4.1.2.1(A)	Не	Не се използва	Да	Да
Отворен към технологии за достъпност	11.5.2	Не	Не се използва	Да	Да
Без прекъсване при използване на технологии за достъпност	11.6.2	Не	Не се използва	Да	Да
Потребителски настройки	11.7	Не	Не се използва	Да	Не

Табл. 3 Извършено тестване по критерии – автоматично, ръчно или с екранен четец

Подробно описание на резултатите от анализа, включително измервателните данни

От проверените мобилни приложения, 4 мобилни приложения покриват изцяло изискванията за съответствие със стандарта, а именно:

- eЗдраве - https://play.google.com/store/apps/details?id=bg.government.my.his.android;
- EasyDoc Bulgaria - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.easydoc.android;
- Еконт Експрес ЕООД - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.econt.prod.pme;
- SmartFSC – Комисия за финансов надзор - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.scalefocus.fsc.

Ездраве е мобилно приложение на Националната здравноинформационна система, която е собственост на Министерството на здравеопазването. Мобилното приложение (Android и iOS) е разработено от Информационно обслужване, националният системен интегратор на Република България. Приложението дава достъп на всеки гражданин до електронното му пациентско досие. Ездраве се обединява с електронното досие посредством QRкод, който се генерира в уеб версията на медицинското досие. Чрез приложението, данните от досието са лесно достъпни навсякъде и по всяко време.

Мобилното приложено предоставя възможност да бъде открита следната информация:

- Проведени е-прегледи;
- Издадени е-направления;
- Поставени ваксини и издадени сертификати;
- Резултати от лабораторни изследвания;
- Панел за е-хоспитализация;
- Панел кръводаряване;
- Панел „Дългосрочна грижа за здравето“;
- Нотификация за издадени и изпълнени е-документи;
- Достъп на родителите до електронните досиета на децата;
- Обща здравна информация.

eЗдраве представлява официално пациентско досие, версия 3.3.3 дава възможност на потребителите да добавят и изтриват контакти директно от мобилното устройство в секция „Контакти на лица при спешни случаи“. На последната версия са направени и други подобрения в модул „Личен картон“, свързани с достъпността на екрана, при увеличение на текста.

Анализът показва, че най-честите несъответствия са по фундаменталните критерии:

- Нетекстово съдържание 11.1.1.1.1 (A)

Несъответствието по този критерии е в 69,23% от проверените приложения.

Тук същественото е неразбирането на смисъла и функцията на алтернативния текст.

- Наименование, роля, стойност 11.4.1.2 (A)

Несъответствието по този критерии е в 53,85% от проверените приложения.

Лиса на програмно разпознаваемо име или роля на елемент от интерфейса. Най-често това са бутоните за меню, на които липсва име, или името не отговаря на функцията на бутона.

- Контраст (минимални изисквания) 11.1.4.3 (AA)

Несъответствието по този критерии е в 61,54% от проверените приложения. Контрастът между текст и фон е по малък от 4.5:1.

В стандарта (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)) за критерий 11.1.4.3 е посочено, че се прилагат същите изисквания за съответствие както WCAG Success Criterion 1.4.3 Contrast (Minimum). Установено е, че в WCAG Success Criterion 1.4.3 Contrast (Minimum) са посочени две минимални стойности на контраста в зависимост от големината на шрифта: 4.5:1 – общо за критерия и 3:1 за голям текст (Large Text). При мобилните приложения и софтуера като цяло дефиницията за „голям текст“ не може да бъде обективно приложена (не може да се измери големината на шрифта в pt).

Наблюдава се значително подобрение на качеството на приложенията, като използването на съвременни framework решения, съдържат в себе си вградени технологиите за достъпност. Новите „добри практики“ при програмирането също подобряват нивото на достъпност.

През отчетния период не са постъпвали доклади до министъра на електронното управление от организации от обществения сектор относно използването на дерогацията във връзка с прекомерната тежест, предвидена в чл. 5 на Директива (ЕС) 2016/2102 (Изключения от задължението за достъпност поради прекомерна тежест, чл. 39а от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги).

4. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ПО ПРИЛАГАНЕ И ОБРАТНАТА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

С цел създаване на ефективен механизъм за прилагане на Директива (ЕС) 2016/2102, законово[9] е регламентиран редът за подаване на сигнали и жалби от граждани и организации за нарушаване на изискванията за достъпност на съдържанието на интернет страници или мобилни приложение на организации от обществения сектор (лица по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ).

На първи етап, при установяване на нередност относно достъпността, е определена възможността потребителят да изпрати сигнал на съответното задължено лице, собственик на сайта. Самото задължено лице описва процедурата и сроковете, в които се разглеждат сигнали на граждани и организации за нарушения на изискванията за достъпност, и я публикува като част от декларацията за достъпност на своя уебсайт. Като втори етап е регламентирана възможността за подаване на жалба до министъра на електронното управление, ако лицето по чл. 1, ал. 1 или 2 от ЗЕУ не отговори в срок на

[9] Закон за електронното управление https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/ministry/meu.regulations

подаден към него сигнал, или не предприеме мерките за отстраняване на нарушението на достъпността, посочени в отговора на сигнала.

При разглеждането на жалбата министърът на електронното управление с решение може да дава задължителни указания, ако установи нарушение на изискванията за достъпност на съдържанието, като посочва срок за изпълнението им от лицето по чл. 1, ал. 1 и 2 или да я отхвърли, ако не установи нарушение.

В процеса по разрешаване на проблеми, свързани с достъпността на уебсайтове и мобилни приложения, задължение има и министърът на труда и социалната политика, който по искане на министъра на електронното управление следва да представя обвързващо становище по въпроси, които нямат технически характер и са свързани със специфичните нужди на хората с увреждания, възникнали при наблюденията, проверките и прегледите или при разглеждането на жалбите.

През отчетния период в Министерството на електронното управление не са постъпвали жалби от граждани относно нарушаване на изискванията за достъпност на съдържанието на интернет страници.

5. ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРЕДПРИЕТИ ДОПЪЛНИТЕЛНИ МЕРКИ

След стартирането на дейностите по наблюдение организациите от обществения сектор показват все по-голяма ангажираност за осигуряване и подобряване на достъпността на своите уебсайтове и мобилни приложения чрез прилагане на хармонизирания стандарт, така че да бъде постигано по-пълно съответствие и достъпно съдържание за всички. Обратната връзка от проверените организации, както и извършените повторни проверки, показват, че се предприемат необходими действия за отстраняване на несъответствията в поставения срок, подобряване на достъпността и за поддържане на достъпно съдържание. В резултат на извършен задълбочен преглед на достъпността на своите уебсайтове някои от организациите планираха и създадоха изцяло нови уебсайтове.

Все повече структури на държавната администрация се възползват от създадената възможност за изграждане на портален сайт чрез шаблон, разработен в съответствие с изискванията за достъпност. Чрез порталната платформа на Портала за електронно управление (ПЕУ) се реализира безплатна услуга за федерирани портали на администрации. Порталната платформа представлява облачно решение за изграждане на сайтове по предварително подготвен шаблон в рамките на единна инфраструктура. Шаблоните позволяват относителна персонализация на облика на сайта, но запазват структурата с цел улеснение на крайния потребител и създаване на единна визуална онлайн идентичност на държавните институции. Към края на 2024 г. разработеният набор от шаблони включва шаблони за сайта на община, областна администрация, специализирана териториална администрация, задминистративни структури, създадени със закон, изпълнителни агенции, министерства. До момента общо са внедрени в експлоатация федерирани портали на 70 администрации, а на други 111 са конфигурирани в процес на изграждане.

Информация за услугата, демонстрационни версии на разработени шаблонни уебсайтове, Общи условия за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на ПЕУ и образец на заявление, са публикувани на официалната

интернет страница на Министерството на електронното управление на адрес: https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-administrations/federirani-portali/federirani-portali. От страна на МЕУ са проведени обучения за администрациите и изготвени видео инструкции за управление на съдържание в порталите на общински и областни администрации.

С цел повишаване на информираността, МЕУ осъществи следните дейности:

- Създаде специално пространство на своя уебсайт, където публикува актуални новини, документи и полезни връзки (https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/home/web-accessibility).

- Подддържа в актуален вид всички документи, свързани с осъществяване на функциите по наблюдение и контрол, и с цел осигуряване на прозрачност и подпомагане на организациите от обществения сектор осигурява тяхната публичност, вкл. чрез публикуване на сайта на министерството.

- През 2022 г. извърши актуализация на Методологията и приложенията към нея, съобразена с новата версия на хармонизирания стандарт EN 301 549 (V3.2.1 (2021-03)), добри практики на страните членки и натрупания опит в процеса на проверките. Изготвените и актуализирани приложения съдържат изискванията за достъпност, проверки за оценка на достъпността, инструменти за тестване, подход за определяне на извадки от уебстраници, образци на контролни листове и отчетни доклади за извършена проверка, образец на декларация за достъпност, препоръки към потребителските интерфейси, процедура и контролен лист за разглеждане на предварителни оценки на тежестта. Методологията за наблюдение и проверки на достъпността на съдържанието на интернет страниците и мобилните приложения заедно с приложенията към нея са публично достъпни на адрес: https://egov.government.bg/wps/portal/ministry-meu/home/web-accessibility/monitoring.

- Участва в специализиран семинар на тема „Комуникация в цифрова среда“ по проект „Дигитална трансформация в обучението – дигитална компетентност и учене“, организиран от Института по публична администрация, където експерти от министерството представиха цялостната политика, изискванията на стандартите, задълженията и извършваните проверки относно достъпността на уебсайтове.

- Проведен специализиран курс за обучаеми от Военна академия „Г. С. Раковски“, Министерство на отбраната, Министерство на вътрешните работи и Център за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи, с водеща тема оптимизация на уебсайтовете за търсещи машини. Експерти от МЕУ представиха политиката за достъпност, добрите практики и важни акценти за осигуряване на достъпност в електронна среда за всички потребители, вкл. хора с увреждания чрез използване на различни спомагателни технологии.

Въпреки нарастващата осведоменост за цифровата достъпност, голяма част от адмнистрациите и организациите, предоставящи обществени услуги, са изправени пред предизвикателства при прилагането на техническия стандарт EN 301 549 и внедряването и поддържането на достъпни уебсайтове и мобилни приложения.

От друга страна, предизвикателствата са и за експертите на МЕУ, които осъществяват контрола за достъпност. На национално ниво липсва сертифициращ орган,

който да провежда интердисциплинарно концептуално обучение за достъпност и универсален дизайн, стандарти за достъпност и придобиване на задълбочени познания за различни процеси на тестване, техники и стратегии. Достъпността е динамичен и непрекъснат процес, който се адаптира към променящите се нужди и предпочитания на потребителите и променящите се технологии и платформи. МЕУ всяка година залага финансови средства за провеждане на сертифицирани обучения с цел увеличаване броя на експерти, които да извършват проверки, гарантиране на професионални знания и умения и унифициране на подхода и процеса на тестване.

МЕУ повдигна значението на този тип обучение да бъде въведено като дисциплина в голяма част от техническите университети на по-ранен етап и всички бъдещи професионалисти да изградят набор от умения и способности да прилагат принципите на достъпност.

Политиката на Министерството на електронното управление е насочена към осигуряване на достъпна интернет среда за максимално широк кръг потребители, независимо от техните способности, използваните технологии и умения. Служителите работят активно в насока за подобряване на достъпността и използваемостта на предоставената информация и паралелно се придържат към добрите практики, въпреки бързото динамично развитие на браузърите и технологичните решения за разработка и достъп до интернет среда.

Въпреки натрупания вътрешен експертен опит в областта на достъпността, министерството призовава за външна подкрепа (чрез реализиране на съвместни инициативи за достъпност на администрациите, споделяне на опит от други администрации, насърчаването на информираността относно проблемите с достъпността). Всички тези усилия са инструментариумът за сближаване на специалистите от организациите, отговорни за администриране на уебсайтовете. Редовното повишаване на осведомеността играе роля в изграждането на знания и умения чрез информиране за промени в правната рамка, нови проекти и инструменти и възможни партньорства.

Приложение към Доклада за наблюдението на достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организации от обществения сектор, извършено в периода 2022-2024 в Р България

Изисквания и потребителски нужди, които те адресират

Изискване на хармонизирания стандарт, включено в опростеното наблюдение	Потребителски нужди, които удовлетворява
9.1.1.1 (A) Нетекстово съдържание	липса на зрение, ограничено зрение, липса на слух ограничен слух, ограничени когнитивни способности
9.1.2.1 (A) Само звук и само картина (предварително записани)	липса на зрение, ограничено зрение, липса на слух, ограничен слух ограничени когнитивни способности
9.1.2.2 (A) Надписи (предварително записани)	липса на слух, ограничен слух ограничени когнитивни способности
9.1.2.3 (A) Звуково описание или медийна алтернатива (предварително записани)	липса на зрение ограничено зрение, ограничени когнитивни способности
9.1.3.1 (A) Информация и взаимовръзки	липса на зрение, ограничено зрение, ограничени когнитивни способности
9.1.4.2 (A) Управление на звука	Без зрение, ограничен слух, ограничени когнитивни способности
9.1.4.3 (AA) Контраст (минимални изисквания)	ограничено зрение, без възприемане на цветове, ограничени когнитивни способности
9.1.4.4 (AA) Преоразмеряване на текст	ограничено зрение, ограничени способности за боравене с ръце или сила
9.1.4.5 (AA) Изображения на текст	ограничено зрение, без способност да разпознава цветове
9.2.1.1 (A) Клавиатура	липса на зрение, ограничено зрение, без гласови способности, ограничени способности за боравене с ръце или сила
9.2.1.2 (A) Без фиксиране на клавиатурния фокус	липса на зрение, ограничено зрение, без гласови способности, ограничени способности за боравене с ръце или сила
9.2.2.2 (A) Пауза, спиране, скриване	липса на зрение, ограничено зрение, ограничени способности за боравене с ръце или сила, липса на слух, ограничен слух
9.2.3.1 (A) Три проблясвания или под прага на проблясвания	необходимостта от свеждане до минимум на елементите, предизвикващи фотосензитивни епилептични припадъци
9.2.4.2 (A) Заглавие на страницата	липса на зрение, ограничено зрение, ограничени способности за боравене с ръце или сила, използване с ограничени когнитивни способности
9.2.4.3 (A) Ред на назначаване на фокуса	липса на зрение, ограничено зрение, липса на слух, използване без гласови способности, ограничени когнитивни способности
9.2.4.4 (A) Предназначение на линк (в контекст)	липса на зрение, ограничено зрение, ограничени способности за боравене с ръце или сила, ограничени когнитивни способности използване без гласови способности

9.2.4.6 (AA) Заглавия и етикети	липса на зрение, ограничено зрение, без гласови способности, липса на слух, ограничени способности за боравене с ръце или сила, ограничени когнитивни способности
9.2.4.7 (AA) Видим фокус	липса на зрение, ограничено зрение, без гласови способности, ограничени способности за боравене с ръце или сила, ограничени когнитивни способности
9.3.1.1 (A) Език на страницата	липса на зрение, ограничено зрение, липса на слух ограничен слух, ограничени когнитивни способности
9.3.3.1(A) Идентифициране на грешки	липса на зрение, ограничено зрение, липса на слух ограничен слух, ограничени когнитивни способности
9.3.3.2 (A) Етикети или инструкции	липса на зрение, ограничено зрение, без гласови способности, ограничени способности за боравене с ръце или сила, ограничени когнитивни способности
9.4.1.2 (A) Наименование, роля, стойност	липса на зрение, ограничено зрение, ограничени способности за боравене с ръце или сила

Разяснения по критерии на хармонизирания стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)

Изискване/критерий за успех, включен в проверката	Критерий	Разяснения какво се проверява
Нетекстово съдържание	9.1.1.1 (A)	Изображенията, бутоните изображения във формуляри и карти на изображения и зоните в тях имат подходящ, еквивалентен алтернативен текст.
Само звук и само картина (предварително записани)	9.1.2.1 (A)	Предоставен е препис на съответното аудио/видео съдържание на файл (предварително записан, не на живо).
Надписи (предварително записани)	9.1.2.2 (A)	Синхронизирани надписи се предоставят за видео, което не е активно.(предварително записан, не на живо).
Звуково описание или медийна алтернатива	9.1.2.3 (A)	Предоставен е препис или аудио описание за видео, което е предварително записано (предварително записан, не на живо).
Звуково описание (предварително записано)	9.1.2.5 (AA)	Описателни пояснения под формата на звуково съдържание се предоставят за видео съдържание синхронно. (предварително записан, не на живо).
Информация и взаимовръзки	9.1.3.1 (A)	Информацията, структурата и връзките между тях могат да бъдат „програмно“ (чрез софтуерни инструменти) определяни или са достъпни с описателен текст.
Смислова последователност	9.1.3.2 (A)	Когато последователността на представяне на съдържанието влияе на неговото смислово значение, сайта предоставя възможност тази последователност да се управлява програмно (чрез софтуерни инструменти).

Изискване/критерий за успех, включен в проверката	Критерий	Разяснения какво се проверява
Сетивни характеристики	9.1.3.3 (A)	Инструкциите който се предоставят с цел разбиране и работа със съдържанието, не разчитат само и единствено на сетивност и материални характеристики като форма, цвят, размер, място на визуализация, ориентация в пространството и звук.
Ориентация	9.1.3.4 (AA)	Предоставеното съдържание в сайта не е ограничено по изглед и ориентация само в една посока или само на един дисплей, Позволява смяна на ориентацията на портретна и пейзажна и не зависи от размера на дисплея на който се визуализира.
Идентифициране на целта на полетата за въвеждане	9.1.3.5 (AA)	Смисълът на полето за въвеждане, което събира информация за потребителя, предоставя възможност да бъде софтуерно променян когато полето служи на цели описани в секция „Input Purposes for User Interface Components“ от стандарта.
Използване на цвят	9.1.4.1 (A)	Когато се използват цветове, те не трябва да са единственото визуално средство като начин за определяне на потребителско действие, индикация за очакване на отговор от потребител или маркер за различаване на визуален елемент. За гореизброените следва да има алтернативен начин за отличаване освен използването на цвят.
Управление на звука	9.1.4.2 (A)	Ако в страница автоматично се зарежда звук с продължителност повече от 3 секунди, то трябва лесно да може да бъде спрян или да позволява да му се намали силата.
Контраст (минимални изисквания)	9.1.4.3 (AA)	Контрастно съотношение за нормален текст е най-малко 4,5:1
Преоразмеряване на текст	9.1.4.4 (AA)	Размера на текста може да бъде променян до 200% без използването на допълнителни технологии и без загуба на съдържание или функционалност.
Изображения на текст	9.1.4.5 (AA)	Интерактивните елементи (например контроли на формуляри) са видими и използваеми.
Оразмеряване и преоформяне	9.1.4.10 (AA)	Съдържанието може да бъде предоставено без загуба на информация или функционални характеристики и без задължителна необходимост от хоризонтално и вертикално превъртане.
Контраст на нетекстови обекти	9.1.4.11 (AA)	Визуално предоставеното съдържание има съотношение на контраст 3:1 между съседните цветове
Разстояние между текст	9.1.4.12 (AA)	При съдържание създадено чрез използване на HTML-подобни езици (markup languages), който поддържат промяна на стиловите характеристики (CSS), не се допуска загуба на съдържание и функционалност.
Съдържание при преминаване или фокус	9.1.4.13 (AA)	Когато движението на мишката върху обект или фокусирането на съдържание чрез клавиатура визуализира допълнителни обекти в съдържанието който иначе остават скрити
Клавиатура	9.2.1.1 (A)	Цялата функционалност на страницата е достъпна с помощта на клавиатурата без да има ограничение във времето за натискането на съкратения клавиш.

Изискване/критерий за успех, включен в проверката	Критерий	Разяснения какво се проверява
Без фиксиране на клавиатурния фокус	9.2.1.2 (A)	Клавишите за бърз достъп и клавишите за достъп не противоречат на известните клавиши за бърз достъп на браузъра и екранния четец.
Бързи връзки чрез клавиши със символи	9.2.1.4 (A)	Ако клавишната комбинация е реализирана в съдържанието, чрез използването само на букви, пунктуация, цифри или символни знаци, тогава трябва да е наличен е механизъм за изключване или промяна на клавишната комбинация. Другия вариант е тя да бъде активна само когато обекта е на фокус.
Регулируеми времеви интервали	9.2.2.1 (A)	За всяко съдържание което се предоставя за ограничено време, потребителя трябва да има възможност да изключва лимита, да определя лимита за показване, да увеличава лимита за показване.
Пауза, спиране, скриване	9.2.2.2 (A)	Автоматичното актуализиране на съдържанието може да бъде поставено на пауза, спряно или скрито от потребителя или потребителят може ръчно да управлява времето на актуализациите
Три проблясвания или под прага на проблясвания	9.2.3.1 (A)	Страницата няма съдържание, което проблясва повече от 3 пъти в секунда, освен ако това проблясващо съдържание не е достатъчно малко и проблясванията са с нисък контраст и не съдържат много червено. Трябва да се проверят общи прагове за проблясвания и червено проблясване.
Заобикаляне (байпас) на блокове с информация	9.2.4.1 (A)	Наличен е механизъм за управление на съдържанието който позволява прескачане на блокове със съдържание който се повтарят многократно.
Заглавие на страницата	9.2.4.2 (A)	Уеб страницата има заглавие, което я описва кратко, адекватно и информативно и позволява разграничаването ѝ от другите страници.
Ред на назначаване на фокус	9.2.4.3 (A)	Фокусът на клавиатурата не се фиксира на определен елемент на страницата. Може да се навигира към и от всеки елемент на страницата като се използва само клавиатурата.
Предназначение на линк (в контекст)	9.2.4.4 (A)	Целта на всяка връзка в страницата може да бъде определена от само името на самата връзка или от името на връзката в комбинация с допълнителен елемент който може да бъде определян програмно.
Алтернативни пътища	9.2.4.5 (AA)	Повече от един начина са възможни за достъпване на уеб страница или група от уеб страници.
Заглавия и етикети	9.2.4.6 (AA)	Заглавията в страницата и етикетите за контроли във формуляри са информативни и смислени.
Видим фокус	9.2.4.7 (AA)	Визуално се вижда кой елемент на страницата има текущия фокус на клавиатурата (т.е. докато преглеждате страницата само с клавиатура, можете да видите къде се намирате).

Изискване/критерий за успех, включен в проверката	Критерий	Разяснения какво се проверява
Жестове с курсор/показалец	9.2.5.1 (A)	Всички жестове за управление който изискват „изписването“ на крива с курсора имат и алтернатива (жест, клавиш) за изпълнение която не изисква изписването на крива.
Изключване на жестове с курсор/показалец	9.2.5.2 (A)	Всички жестове за управление който се изпълняват с курсор / показалец, трябва да могат да се настройват адекватно.
Етикет в наименование	9.2.5.3 (A)	За обекти от съдържанието със етикети, който съдържат текст или изображения на текст, името на самия етикет трябва да съдържа текста който е представен визуално в изображението.
Активиране посредством движение	9.2.5.4 (A)	Функционалност която се управлява чрез движение на устройство или движение на потребителя, да има алтернативно управление налично в потребителския интерфейс. Управлението на същата функционалност следва да предоставя опцията да бъде изключвано с цел предотвратяване на инцидентни потребителски действия.
Език на страницата	9.3.1.1. (A)	Езикът по подразбиране на всяка страница може да бъде програмно (софтуерно) определен.
Език на отделните части	9.3.1.2 (AA)	Езикът на всяка фраза или част от текст трябва да позволява да бъде софтуерно променян (преведен за различен език и т.н), като изключение правят наименования на обекти, технически термини, думи от неопределим език, и думи и фрази който имат специфично контекстно значение.
При получаване на фокус	9.3.2.1 (A)	Когато който и да е елемент се фокусира, то събитието на фокусиране не трябва да предизвиква промяна на контекста на съдържанието.
Автоматична промяна при въвеждане	9.3.2.2 (A)	Промяна на настройката на който и да е компонент от интерфейса да не предизвиква автоматична промяна на контекстното съдържание освен ако потребителя не е предварително предупреден за тези автоматични промени.
Систематична навигация	9.3.2.3 (AA)	Механизми за навигация който се повтарят на множество страници от една група следва да се структурират по един и същ начин за всички страници в групата, освен ако потребителя не поиска друго.
Систематична идентификация	9.3.2.4 (AA)	Компоненти който имат идентична функционалност в дадена група страници, трябва да могат да се разпознават еднакво (да бъдат идентични идентично) за всяка отделна страница.
Идентифициране на грешки	9.3.3.1(A)	Ако се поддържа автоматична проверка на попълването на формуляр и такава грешка бъде засечена то тя трябва да бъде показана на потребителя в текстов вид и той да може да е прочете.
Етикети или инструкции	9.3.3.2 (A)	Предоставят се етикети, указания и инструкции на потребителя в достъпен за него вид за попълването на елементи от страницата или при попълването на формуляри.

Изискване/критерий за успех, включен в проверката	Критерий	Разяснения какво се проверява
Предложение за отстраняване на грешка	9.3.3.3 (AA)	Ако е открита грешка при въвеждане и има възможност тя да бъде автоматично коригирана, то потребителя трябва да бъде запознат с възможните корекции, освен ако това не предизвиква риск за сигурността.
Предотвратяване на грешки (юридически, финансови, фактически)	9.3.3.4 (AA)	За уеб страници който обвързват потребителя с правни последствия или финансови операции, както и такива който управляват данни на самия потребител (съхраняват, изриват, променят), трябва да отговарят на следните условия: * Всяка операция да бъде обратима * Всеки отговор да може да се коригира * На потребителя да се предоставя възможност за корекция на въведените данни преди изпращане * На потребителя да се предоставя възможност за потвърждение на данните преди изпращане
Логически разбор	9.4.1.1 (A)	При съдържание създадено чрез използване на HTML-подобни езици (markup languages), елементите се разполагат съответно нивото и се избягва използването на повтарящи се ID-та.
Наименование, роля, стойност	9.4.1.2 (A)	За всички компоненти на потребителския интерфейс, включително и тези който се генерират автоматично името и ролята на компонента да могат да бъдат определяни програмно. Да бъдат налични уведомления за потребителя когато тези компоненти се изменят автоматично.
Съобщения за състояние	9.4.1.3 (AA)	При съдържание създадено чрез използване на HTML-подобни езици (markup languages), съобщенията за статус и състояние следва да могат да бъдат софтуерно определяни спрямо ролята на потребителя и неговите характеристики, включително дали използва технологии за подпомагане, които не ползват фокус (assistive technologies without receiving focus)