



---

**GUVERNUL ROMÂNIEI**

**MINISTERUL COMUNICAȚIILOR ȘI  
TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI**

**GHID**  
**PRIVIND REALIZAREA PAGINILOR WEB**  
**PENTRU**  
**ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ CENTRALĂ ȘI LOCALĂ**  
**DIN ROMÂNIA**

## SCOP

Acest ghid se adresează administrației publice care utilizează IT&C în vederea interacțiunii atât între cetățeni, mediile de afaceri și administrația publică, cât și în raportul interinstituțional, cu scopul creșterii eficienței și operativității, a îmbunătățirii accesibilității web la serviciile publice.

## CUPRINS

<b>Glosar</b>	Termeni utilizați frecvent în domeniu IT și abrevieri	...	3
<b>Introducere</b>	Autoritățile publice	...	6
<b>Capitolul 1</b>	Cerințe necesare realizării site-urilor web oficiale ale administrației publice	...	7
<b>1.1.</b>	Planificarea proiectării, realizării și întreținerii site-urilor web ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală	...	7
<b>1.2.</b>	Identificatori pentru autoritățile și instituțiile administrației publice și folosirea însemnelor publice	...	8
<b>1.3.</b>	Standardizarea accesului la paginile web ale administrației publice	...	8
<b>1.4.</b>	Conținutul minim pentru realizarea site-urilor web ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală	...	9
<b>1.5.</b>	Servicii electronice de utilitate publică	...	15
<b>Capitolul 2</b>	Recomandări privind site-urile web aparținând autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală	...	17
<b>Capitolul 3</b>	Accesibilitate web	...	22

## GLOSAR

În această secțiune este prezentat un glosar de termeni, ordonați alfabetic, utilizați frecvent în domeniu tehnologiei informației:

<b>browser</b>	-	program care permite navigarea și accesarea informațiilor organizate sub formă de pagini web, disponibile pe Internet
<b>chat</b>	-	sistem de comunicare în timp real între utilizatori
<b>conținut web</b>	-	se referă la informația dintr-o pagină sau aplicație web, incluzând textul, imaginile, formularele, sunetele etc.
<b>CSS</b>	-	<i>Cascading Style Sheets</i> (foi de stiluri cascadeate) reprezintă un mecanism care permite formatarea documentului HTML
<b>DOC</b>	-	abreviere de la "document" - tip de document electronic
<b>DOCX</b>	-	tip de document electronic
<b>download</b>	-	copierea unor fișiere disponibile pe Internet pe calculatorul propriu
<b>e-mail</b>	-	<i>electronic mail</i> (poștă electronică) reprezintă un serviciu Internet similar celui de poștă clasică
<b>FAQ</b>	-	<i>Frequently Asked Question</i> (Întrebări Frecvent Puse) reprezintă o colecție de răspunsuri la întrebări frecvente dintr-un anumit domeniu
<b>firewall</b>	-	împiedică accesul neautorizat din exterior la rețeaua proprie, previne coruperea datelor, restricționează traficul efectuat între calculatoarele conectate la acea rețea și Internet
<b>freeware</b>	-	programe oferite gratuit spre utilizare, fără limită de timp, ce pot fi distribuite oricui, păstrându-se însă numele autorului neschimbat și nesolicitând vreo taxă pentru distribuirea acestora
<b>FTP</b>	-	<i>File Transfer Protocol</i> reprezintă un standard de transfer al fișierelor
<b>gateway</b>	-	un program sau echipament hardware ce transferă date între rețele informatice
<b>host</b>	-	reprezintă denumirea unui calculator care permite utilizatorilor să beneficieze de acces la Internet sau la anumite resurse partajate
<b>HTML</b>	-	<i>HyperText Markup Language</i> (Limba de marcare hipertext) este un standard de codificare a informațiilor existente pe Internet, utilizat în scrierea paginilor web
<b>HTTP</b>	-	<i>HyperText Transfer Protocol</i> (Protocol de Transfer HiperText) facilitează receptarea de informații organizate în standard HTML, informații ce sunt prelucrate și apoi afișate de browser
<b>hyperlink/ link</b>	-	referință, legătură, element de navigație într-un document către alte documente/ secțiuni din alte documente/ părți ale aceluiași document
<b>Internet</b>	-	rețea mondială de informații și comunicare cu ajutorul calculatorului
<b>intranet</b>	-	rețea informatică locală cu acces restrictiv, ce funcționează similar cu mediul Internet, dar nefiind parte integrantă a acestuia
<b>IP</b>	-	<i>Internet Protocol</i> identifică diferitele dispozitive ale rețelelor, aflând pe ce rețea se găsesc și care sunt elementele ce descriu acele dispozitive
<b>IP address</b>	-	Adresă a Protocolului Internet, reprezintă un șir unic de numere ce identifică un computer din mediul Internet

- ISP** - *Internet Service Provider* - furnizor de servicii Internet
- mail server** - reprezintă un calculator gazdă conectat la Internet, care oferă servicii de poștă electronică
- memoria cache** - arie temporară de stocare, unde datele utilizate în mod frecvent pot fi depozitate pentru un acces rapid la acestea
- metatag** - definește, în limbajul HTML, cuvintele cheie într-o pagină web care vor fi folosite de motoarele de căutare
- Netiquette** - echivalentul regulilor de "etichetă" din viața de zi cu zi, adaptate comunității Internet
- ODF** - *OpenDocument format* reprezintă tip de document electronic
- pagină web** - document creat ce respectă standardul HTML, conținând informații în vederea transmiterii acestora în rețeaua Internet/ intranet și care pot fi accesate și citite cu ajutorul unui browser
- PDF** - *Portable Document Format* este un tip de document electronic
- POP** - *Post Office Protocol* reprezintă un protocol Internet ce permite utilizatorilor să descarce e-mail-uri de pe serverul de mail
- protocol** - metodă standardizată de comunicare a calculatoarelor între ele
- router** - calculator/ echipament de rețea care transportă pachetele de date între rețele și, totodată, le conduce în interiorul acestora
- server** - poate fi computerul în sine sau software-ul care oferă acest serviciu; în perechea client/server, acesta este un program ce așteaptă și interpretează cererile de la programe client pe același calculator sau pe calculatoare diferite
- shareware** - programe pentru care, după expirarea perioadei limitate de timp în care au fost utilizate pe calculator, trebuie achitată o taxă în vederea continuării utilizării
- spam** - fenomen de expediere a mesajelor electronice nesolicitate, de cele mai multe ori având caracter comercial sau publicitar pentru produse și servicii, practică în industria e-marketing-ului
- SSH** - protocol utilizat la transferarea fișierelor de la un sistem la altul; față de FTP sau TELNET, are avantajul că transmite informații de autentificare în mod criptat
- SSL** - *Secure Sockets Layer* - protocol criptografic care permite comunicații sigure pe Internet
- TCP** - *Transmission Control Protocol* – protocol orientat pe conexiune, care permite ca un flux de octeți trimiși de pe o mașină să ajungă fără erori pe orice altă mașină din rețea
- TCP/IP** - *Transmission Control Protocol/Internet Protocol (Protocol de Control al Transmisiei/Protocol pentru Internet)* reprezintă o suită de protocoale utilizate în transmiterea și recepționarea informațiilor prin rețea
- TXT** - tip de document electronic
- upload** - acțiunea de a trimite spre un alt calculator legat la Internet unul sau mai multe fișiere (componente software), utilizând unul dintre serviciile Internet
- URL** - *Uniform Resource Locator (Localizator Uniform de Resurse)* reprezintă adresa unei pagini din Internet

- W3C** - *World Wide Web Consortium* reprezintă un consorțiu internațional, format din membri permanenți și parteneri, care are drept scop dezvoltarea de standarde pentru World Wide Web
- WAI** - *Web Accessibility Initiative* dezvoltă standarde internaționale de accesibilitate, numite *Web Accessibility Guidelines*
- WCAG** - *Web Content Accessibility Guidelines*
- webmaster** - persoană (sau un grup de persoane) care se îngrijește (se îngrijesc) de editarea și menținerea actuală a unui website
- website/ site web** - reprezintă o grupă de pagini web care conțin texte, imagini, sunete, accesibile în Internet și conectate între ele prin hyperlinkuri
- WWW** - *World Wide Web*, cunoscut și sub abrevierea *WWW*, *W3* sau *Web*, descrie un sistem de hypertext pentru server și client, utilizat în furnizarea de informații din rețeaua Internet
- XML** - *EXtensible Markup Language* este un limbaj folosit pentru a structura, stoca și transmite date
- XHTML** - *EXtensible HyperText Markup Language* reprezintă o definiție de tip XML a unui document HTML
- XSL** - *EXtensible Style Language* reprezintă un standard de stiluri pentru documentele XML

## INTRODUCERE

### Autoritățile publice

Autoritățile publice, definite conform legislației în vigoare, sunt:

- Parlamentul, alcătuit din Camera Deputaților și Senat;
- Președintele României;
- Guvernul, alcătuit din prim-ministru, miniștri și alți membri stabiliți prin lege organică;
- Administrația publică, reprezentată prin administrația publică centrală de specialitate și administrația publică locală;
- Autoritatea judecătorească.

Structura administrației publice centrale de specialitate, definită conform legislației în vigoare, este alcătuită din:

- Ministere;
- Alte organe de specialitate care se pot organiza în subordinea guvernului ori a ministerelor sau ca autorități administrative autonome.

Administrația publică locală, definită conform legislației în vigoare, este reprezentată prin:

- Autoritățile comunale și orașenești, și anume: consiliile locale alese și primarii aleși;
- Consiliul județean;
- Prefect.

Conform pct. 2, art. 1 din Legea nr. 215/23.04.2001 a administrației publice locale, autoritățile deliberative sunt reprezentate prin consiliul local, consiliul județean, Consiliul General al Municipiului București, consiliile locale ale subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor, iar autoritățile executive prin primarii comunelor, orașelor, municipiilor, ai subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor, primarul general al municipiului București și președintele consiliului județean.

## CAPITOLUL 1

În vederea garantării calității și utilității site-urilor web ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală, se recomandă o planificare meticuloasă a proiectării, realizării și întreținerii site-urilor înainte de demararea proiectului.

Imaginea respectivelor autorități și instituții publice, precum și cea a României depinde și de calitatea site-urilor web proiectate.

### **1.1. Planificarea proiectării, realizării și întreținerii site-urilor web ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală**

Site-urile web noi sau cele deja funcționale ale autorităților și instituțiilor publice sunt obligatoriu înregistrate în Sistemul Electronic Național, conform Legii nr.161/19.04.2003.

Aceleași responsabilități revin și în privința publicării formularelor în Sistemul Electronic Național pentru a fi accesate, în mod unitar, la nivel național.

Cheltuielile privind construirea site-urilor vor fi prevăzute în bugetul consolidat al respectivelor autorități și instituții publice, având caracter special și destinație stabilită pe baza unei analize de detaliu, efectuate în baza unui proces consultativ cu fiecare entitate organizațională din cadrul aparatului de lucru al acestora. La stabilirea bugetului se vor avea în vedere toate cheltuielile privind: analiza, proiectarea, construirea, dezvoltarea, design-ul, implementarea, testarea, darea în exploatare, echipamentele, software-urile necesare.

Înainte de a se realiza un site al unei autorități sau instituții publice, se recomandă identificarea publicului țintă căruia i se adresează și determinarea unei structuri și a unui conținut care să răspundă nevoilor specifice ale acestuia.

Planificarea structurii și conținutului site-urilor trebuie să ofere o integrare cât mai bună în sistemul deja existent de site-uri ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală. Nu trebuie să existe site-uri duplicat ale aceleiași autorități sau instituții din administrația publică centrală sau locală.

În momentul luării deciziei de a crea un nou site se recomandă evaluarea resurselor umane, tehnice și bugetare existente, precum și evaluarea resurselor necesare în viitor, pentru garantarea unei bune funcționări a site-ului din momentul lansării sale și o bună administrare a acestuia.

Deși se vor folosi în continuare și celelalte moduri tradiționale de relaționare cu autoritățile și instituțiile publice, se recomandă promovarea folosirii site-urilor web ca mod de transmitere a informațiilor, dar și ca modalitate de colectare a opiniilor cetățenilor cu privire la diferite probleme de interes local. În spiritul unei administrații moderne, se recomandă folosirea Internetului ca mijloc de implicare a populației în procesul decizional.

Verificarea periodică a funcționalității site-urilor web ale autorităților sau instituțiilor publice, în principal actualitatea informațiilor afișate și funcționalitatea legăturilor către alte site-uri, reprezintă garanția calității serviciilor oferite.

Pentru construcția unui site web al administrației publice se va avea în vedere legislația în vigoare care asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal și cea privind dreptul de informare al cetățeanului:

- Legea nr. 506/17.11.2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, care abrogă Legea nr. 677/21.11.2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;
- Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în administrația publică;
- Ordinul Avocatului Poporului nr. 52/18.04.2002 privind aprobarea Cerințelor minime de securitate a prelucrărilor de date cu caracter personal.

Toate paginile de Internet ale instituțiilor publice, prin care informațiile și serviciile publice sunt oferite prin intermediul mijloacelor electronice, se vor actualiza lunar sau ori de câte ori este necesar, data ultimei actualizări fiind afișată pentru fiecare pagină (H.G. nr. 538 din 07.04.2004 privind modificarea și completarea H.G. nr. 1.085/2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, referitoare la implementarea Sistemului Electronic Național, art 6, aliniatul 1).

În unitățile administrativ-teritoriale în care o minoritate națională deține o pondere de cel puțin 20% din numărul populației, informațiile ce se comunică din oficiu se vor difuza și în limba minorității respective, conform art.12 din H.G. nr.123/07.02.2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

## **1.2. Identificatori pentru autoritățile și instituțiile administrației publice și folosirea însemnelor publice**

Se reglementează prin Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public ca fiecare autoritate sau instituție publică să comunice din oficiu coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice.

Autoritățile și instituțiile administrației publice sunt identificate prin următoarele elemente caracteristice, care trebuie să apară, după caz, în site-urile web oficiale: textul "România", stema României, steagul României, textul „Guvernul României”, stema localității/județului, sigla instituției și/ sau a forului ierarhic superior, denumirea, sediul, localizarea geografică, harta cu amplasamentul autorității sau a instituției publice, precum și a sediilor sale, numerele de telefon, fax, adresa oficială de e-mail, adresa oficială a paginii de Internet.

Este obligatoriu a se respecta proporțiile și culorile originale ale însemnelor publice, conform Legii nr. 75/16.07.1994 privind arborarea drapelului României, intonarea imnului național și folosirea sigiliilor cu stema României de către autoritățile și instituțiile publice.

## **1.3. Standardizarea accesului la paginile web ale administrației publice**

Pentru a uniformiza accesul la informațiile din paginile web ale instituțiilor publice, se recomandă utilizarea unui număr de legături desemnate prin cuvinte cheie. Acestea vor defini structura principală de informații a site-ului web.

Modelul urmărit va fi simplu și direct: `www.nume_site.ro/cuvânt_cheie`.

Utilizarea acestei facilități va permite uniformizarea accesului la informațiile din site-urile web create pe diverse tehnologii, asigurând astfel o modalitate rapidă de obținere a informației.



Accesul direct se poate realiza prin crearea, pe server-ul web, a unor subsite-uri virtuale pe baza cuvintelor cheie.

De asemenea, pentru toate autoritățile administrației publice centrale se recomandă ca [www.initale\\_autoritate.gov.ro](http://www.initale_autoritate.gov.ro) să direcționeze către site-ul web al instituției respective.

#### 1.4. Conținutul minim pentru realizarea site-urilor web ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală

În structura site-ului web oficial al unei autorități sau instituții publice trebuie să se regăsească, după caz, cel puțin următoarele informații de interes public corespunzătoare componentelor:

##### a) componenta autorității executive

Informația publică	Cuvinte cheie pentru standardizare	Actul normativ
<ul style="list-style-type: none"> <li>coordonatele de contact ale conducerii (nume și prenume, telefon, fax, e-mail)</li> </ul>	contact	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>structura organizatorică</li> </ul>	structura	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>atribuțiile departamentelor</li> </ul>	atributii	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>programul de funcționare</li> </ul>	orar	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>programul de audiențe</li> </ul>	audiente	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>declarațiile de avere și declarații de interese, modificate și completate conform prevederilor legale</li> </ul>	avere	O.U.G. nr. 14/03.03.2005 privind modificarea formularelor pentru declarația de avere și pentru declarația de interese
<ul style="list-style-type: none"> <li>anunțurile de participare și anunțurile de atribuire</li> </ul>	achizitii	Ordonanță de Urgență nr. 34/19.04.2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a

		contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii
<ul style="list-style-type: none"> <li>anunțuri pentru concursurile de angajare ce cuprind condițiile de desfășurare, condițiile de participare la concurs, bibliografia și actele solicitate candidaților pentru dosarul de înscriere</li> </ul>	angajari	Legea nr.130/17.05.2005 pentru aprobarea O.U.G. nr.15/2005 privind unele măsuri pentru ocuparea prin concurs a funcțiilor publice vacante din cadrul autorităților și instituțiilor publice implicate în implementarea angajamentelor asumate prin negocierile pentru aderarea României la Uniunea Europeană

**b) componenta autorității deliberative**

Informația publică	Cuvinte cheie pentru standardizare	Actul normativ
<ul style="list-style-type: none"> <li>declarațiile de avere și declarații de interese, modificate și completate conform prevederilor legale</li> </ul>	avere	O.U.G. nr. 14/03.03.2005 privind modificarea formularelor pentru declarația de avere și pentru declarația de interese
<ul style="list-style-type: none"> <li>copiile proceselor-verbale ale ședințelor de consiliu</li> </ul>	pv	Legea nr. 215/23.04.2001 a administrației publice locale, Legea nr.286/6.07.2006 pentru modificarea și completarea Legii nr. 215/23.04.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>hotărârile luate de autoritățile deliberative, în legătură cu perceperea taxelor speciale de la persoanele fizice și juridice plătitoare</li> </ul>	hotarari	Legea nr. 273/29.06.2006 privind finanțele publice locale
<ul style="list-style-type: none"> <li>minutele ședințelor publice</li> </ul>	hotarari	Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în administrația publică
<ul style="list-style-type: none"> <li>proiectele de hotărâri supuse dezbaterii publice</li> </ul>	hotarari	Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în administrația publică

<ul style="list-style-type: none"> <li>hotărârile autorităților deliberative</li> </ul>	hotarari	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
---	----------	--

**c) Informații publice pentru asigurarea transparenței în administrația publică**

Informația publică	Cuvinte cheie pentru standardizare	Actul normativ
<ul style="list-style-type: none"> <li>actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice</li> </ul>	legislatie	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>regulamentul de organizare și funcționare</li> </ul>	regulament	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public; Codul Controlului Intern din 4.07.2005 cuprinzând standardele de management/ control intern la entitățile publice
<ul style="list-style-type: none"> <li>numele și prenumele funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice</li> </ul>	responsabil	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>informații financiare (sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil)</li> </ul>	economic	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>proiectul de buget, bugetul aprobat, execuția bugetului, evoluția execuției bugetului, rectificarea bugetului, contul de execuție cu actualizarea informațiilor cel puțin o dată pe trimestru</li> </ul>	economic	Legea nr. 273/29.06.2006 privind finanțele publice locale
<ul style="list-style-type: none"> <li>lista cuprinzând documentele de interes public</li> </ul>	lista	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
<ul style="list-style-type: none"> <li>lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii</li> </ul>	lista	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public

<ul style="list-style-type: none"> <li>• programele și strategiile proprii</li> </ul>	<p>strategii</p>	<p>Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• înțelegerile exclusive</li> </ul>	<p>reutilizare</p>	<p>încheiate în condițiile alin.(2), art.10, Legea nr.109/25.04.2007 privind reutilizarea informațiilor din instituțiile publice</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• formulare tipizate, astfel încât acestea să poată fi consultate și imprimate de către contribuabili utilizând sisteme informatice proprii</li> </ul>	<p>formulare</p>	<p>Ordin nr. 528/5.12.2006 privind aprobarea unor formulare tipizate pentru stabilirea, constatarea, controlul, încasarea și urmărirea impozitelor și taxelor locale, precum și a altor venituri ale bugetelor locale, Ordin nr.2052bis/30.11.2006 privind aprobarea unor formulare tipizate pentru stabilirea, constatarea, controlul, încasarea și urmărirea impozitelor și taxelor locale, precum și a altor venituri ale bugetelor locale</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pentru fiecare tip de autorizație, următoarele informații:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- formularul cererii care trebuie completată de către solicitant, precum și modul de completare a acesteia;</li> <li>- lista cu toate documentele necesare pentru eliberarea autorizației și modul în care acestea trebuie prezentate autorității administrației publice;</li> <li>- toate informațiile privind modul de întocmire a documentelor și, dacă este cazul, indicarea autorităților administrației publice care au competența de a emite acte administrative ce fac parte din documentația ce trebuie depusă, precum: adresa, numărul de telefon sau fax, programul de lucru</li> </ul> </li> </ul>	<p>formulare</p>	<p>Ordonanță de Urgență nr.27/18.04.2003 privind procedura aprobării tacite</p>

cu publicul.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>lista contribuabililor, cu excepția microîntreprinderilor, astfel cum sunt definite prin Ordonanța Guvernului nr. 24/2001 privind impunerea microîntreprinderilor, cu modificările ulterioare, care înregistrează obligații restante la bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale de stat, bugetul asigurărilor pentru șomaj, bugetul Fondului național unic pentru asigurări sociale de sănătate și la bugetele locale, reprezentând impozite, taxe, contribuții și alte venituri bugetare, totalul obligațiilor bugetare datorate în anii fiscali precedenți în care s-au înregistrat obligații restante, cuantumul obligațiilor restante, precum și modalitatea de colectare a acestora aplicată de organele competente ale autorităților publice sus-menționate</li> </ul>	datornici	Legea nr. 161/19.04.2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției
<ul style="list-style-type: none"> <li>modalități de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice, în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate</li> </ul>	contestare	Legea nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public

**d) Informații publice privind asigurarea transparenței decizionale**

Informația publică	Cuvinte cheie pentru standardizare	Actul normativ
<ul style="list-style-type: none"> <li>anunțuri referitoare la elaborarea proiectelor de acte</li> </ul>	anunturi	Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în

normative		administrația publică
<ul style="list-style-type: none"> <li>anunțuri privind ședințele publice ce cuprind data, ora, locul de desfășurare și ordinea de zi</li> </ul>	anunturi	Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în administrația publică
<ul style="list-style-type: none"> <li>rapoartele anuale privind transparența decizională în administrația publică</li> </ul>	rapoarte	Legea nr. 52/21.01.2003 privind transparența decizională în administrația publică

**e) Alte informații de interes**

Informația publică	Cuvinte cheie pentru standardizare	Descriere
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituții subordonate</li> </ul>	subordine	Informații despre instituțiile subordonate sau trimiteri către site-urile web oficiale ale acestora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentarea localității *</li> </ul>	prezentare	Prezentări din punct de vedere geografic, istoric, social, economic
<ul style="list-style-type: none"> <li>Noutăți</li> </ul>	noutati	Noutăți privind activitățile autorității administrației publice
<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefoane utile</li> </ul>	utile	Diverse numere de telefon utile cetățenilor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agendă culturală *</li> </ul>	cultura	Evenimente culturale
<ul style="list-style-type: none"> <li>Turism *</li> </ul>	turism	Prezentare a obiectivelor turistice, a posibilităților de cazare

\* aceste elemente descriptive se recomandă, în special, autorităților administrației publice locale

Pentru trimiterea sesizărilor sau a opiniilor despre funcționarea site-ului web al unei autorități sau instituții a administrației publice se va folosi adresa de contact sub forma: [webmaster@nume\\_site.ro](mailto:webmaster@nume_site.ro).

În vederea relaționării cu autoritățile și instituțiile publice se vor utiliza și următoarele adrese de e-mail:

- [informatiipublice@nume\\_site.ro](mailto:informatiipublice@nume_site.ro) - pentru informațiile de interes public, conform Legii nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;

- [petitii@nume\\_site.ro](mailto:petitii@nume_site.ro) – pentru petiții, conform Ordonanței nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

### 1.5. Servicii electronice de utilitate publică

Prin *serviciu public* se înțelege activitatea organizată sau desfășurată de o autoritate a administrației publice pentru a satisface nevoi sociale în interes public, cu mențiunea că nu orice nevoie socială reprezintă în același timp și o nevoie de interes public. *Serviciu public on-line* sau *serviciu public electronic* reprezintă acel serviciu public furnizat prin mijloace electronice.

În vederea îmbunătățirii accesului la informațiile și serviciile publice ale autorităților administrației publice, eliminării procedurilor birocratice și simplificării metodologiilor de lucru, îmbunătățirii schimbului de informații, a calității serviciilor publice, precum și promovării utilizării Internetului și a tehnologiilor de vârf în cadrul instituțiilor publice, se recomandă utilizarea interacțiunii bidirecționale în oferirea, cel puțin, a următoarelor servicii electronice:

- **taxe și impozite** (*cuvânt cheie pentru standardizare - taxe*): declararea, notificarea și efectuarea de plăți prin intermediul mijloacelor electronice privind taxele și impozitele datorate de către persoane fizice și juridice la bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale de stat, bugetul asigurărilor pentru șomaj, bugetul Fondului național unic pentru asigurări sociale de sănătate și la bugetele locale;
- **formulare on-line** (*cuvânt cheie pentru standardizare - formulare*): obținerea de autorizații sau certificate, precum completarea cererilor pentru obținerea certificatelor de urbanism, obținerea autorizațiilor de construcție sau de desființare, completarea și transmiterea electronică a documentelor necesare eliberării autorizațiilor și certificatelor, efectuarea de plăți prin intermediul mijloacelor electronice de plată, programarea în vederea eliberării autorizațiilor sau a certificatelor.

Conceptul de formular on-line se referă la un spațiu virtual compus din mai multe câmpuri ce pot fi completate cu date și trimise către un server pentru a fi procesate. Reprezintă o replică virtuală a unui formular imprimat.

Dacă se oferă și alte servicii electronice, acestea vor avea *cuvântul cheie* pentru standardizare – *servicii*.

Definirea serviciilor publice de bază ce vor fi furnizate prin intermediul mijloacelor electronice este făcută în art.12 din Legea nr. 161/19.04.2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției.

În Sistemul Electronic Național sunt disponibile, pe Internet, următoarele servicii electronice de utilitate publică:

- [www.e-guvernare.ro](http://www.e-guvernare.ro) - Sistem informatic de utilitate publică, care asigură accesul persoanelor fizice și juridice la serviciile și informațiile instituțiilor administrației centrale și locale. Funcționează în baza Legii nr. 161/19.04.2003;
- [www.e-licitatie.ro](http://www.e-licitatie.ro) - Sistem electronic de achiziții publice, operat în scopul facilitării transparenței, corectitudinii și eficienței în domeniul achizițiilor publice;
- [www.autorizatiiauto.ro](http://www.autorizatiiauto.ro) - Sistem electronic privind autorizațiile de transport internațional.

Serviciul cel mai utilizat în cadrul Sistemului e-Guvernare este cel prin care sunt puse la dispoziție formularele on-line:

- <https://formularunic.e-guvernare.ro> - Servicii publice electronice disponibile prin Formularul Unic, privind:
- Declarație ANOFM;
  - Declarație pentru CNAS;
  - Declararea obligațiilor de plată către bugetul asigurărilor sociale;
  - Declarație privind obligațiile de plată la bugetul de stat;
  - Declarație privind impozitul pe profit;
  - Decont privind taxa pe valoarea adăugată.

În cadrul autorităților publice centrale și locale există dezvoltate o serie de servicii de de utilitate publică. Un exemplu îl reprezintă:

- [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) - Portalul "Ghișeu virtual de plăți" asigură o modalitate rapidă de plată a debitelor către stat (taxe, impozite, amenzi etc.) și totodată, transparență în furnizarea de informații și servicii publice, eficiența utilizării fondurilor publice, accesul egal, nediscriminatoriu la informații și servicii publice, confidențialitatea și garantarea protejării datelor cu caracter personal, asigurarea disponibilității informațiilor și a serviciilor publice.

În cazul sistemelor informatice pentru colectarea debitelor către stat (taxe și impozite locale, amenzi etc.) se recomandă interfațarea sistemelor existente cu "Ghișeu virtual de plăți", în vederea implementării mecanismului de plată cu cardul.

Autoritățile administrației publice au obligația să ia măsuri, conform legii, pentru asigurarea securității accesului la sistem și a confidențialității datelor care fac obiectul sistemului electronic.



## CAPITOLUL 2

### Recomandări privind site-urile web aparținând autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală

Realizarea paginilor de Internet ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală și locală, conform Legii nr.161/19.04.2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, se face având în vedere următoarele criterii de performanță:

- viteza de regăsire a informațiilor;
- accesibilitatea și disponibilitatea informațiilor și serviciilor publice oferite;
- relevanța informației prezentate;
- structurarea informațiilor;
- existența unor măsuri pentru protecția datelor cu caracter personal;
- existența unor măsuri de securitate pentru protejarea informației.

Deși se află la libera alegere a autorităților și instituțiilor din administrația publică, designul site-urilor web aparținând acestora trebuie să fie unul simplu, accesibil, concis, concentrat pe funcția principală și anume aceea de furnizare de informații și servicii cetățenilor.

#### *Construcție*

- pentru realizarea unui site web se va folosi HTML sau XHTML, în acord cu specificațiile W3C;
- se va folosi HTML sau XHTML pentru structura site-ului web, iar CSS pentru aspectul acestuia;
- va exista transparența funcționalității site-ului web față de tehnologiile opționale folosite în crearea acestuia;
- în cazul modificării unui site web existent sau în cazul construcției unui nou site web se va ține cont de ultimele specificații W3C, WAI, WCAG;
- nu se recomandă folosirea cadrelor (frame) într-un site web al administrației publice;
- nu se recomandă folosirea de ferestre pop-up la accesarea site-ului sau a oricărei alte pagini din interiorul acestuia;
- se vor utiliza limbaje și fișiere pentru script-uri standard;
- se va asigura compatibilitatea cu browserele web uzuale;
- va exista posibilitatea de transmitere de mesaje electronice cu informații relevante din partea autorităților centrale sau locale către utilizatorii înregistrați.

#### *Organizare*

- să vor crea URL-uri unice, clare și care să respecte standardizarea accesului la paginile web (secțiunea 1.3);

- dacă informația a fost mutată să va asigura redirecționarea la noua locație;
- să va crea o structură ierarhică a paginilor, ușor de înțeles și accesat;
- conținutul unei pagini în HTML va fi pus în ordinea importanței sale;
- imaginile folosite pentru legături trebuie să aibă o trimitere text alternativ, cu scopul de a putea fi folosite și de utilizatorii cu deficiențe de vedere;
- textul legăturilor va fi scris clar, cu minimul de informație necesară înțelegerii acestuia;
- să va furniza suficientă informație la destinația unei trimiteri;
- trimiterile trebuie să fie ușor de deosebit dintr-un text;
- se vor evita listele lungi de legături și alte informații fără a fi structurate;
- trimiterile aferente site-urilor web ar trebui să nu deschidă automat ferestre noi fără avertisment;
- legăturile aferente adreselor de e-mail trebuie să fie vizibile și accesibile, cu destinatarul specificat în text alăturat;
- se va evita publicarea adreselor de e-mail în liste care ar permite scanarea automată, în bloc, a acestora, în vederea evitării folosirii lor în email-uri spam;
- se va informa utilizatorul despre conținutul informației înainte de operațiunea de descărcare;
- nu se vor deschide în mod automat trimiterile pentru a descărca fișiere într-o pagină nouă;
- nu se vor folosi intenționat fișiere cu extensii necunoscute sau incorecte pentru a forța operațiunea de descărcare;
- pentru documentele publicate în vederea descărcării și consultării se va folosi formatul PDF;
- pentru documentele publicate în vederea descărcării și editării se vor folosi formatele DOC, DOCX sau ODF.

#### *Conținutul antetului paginilor web (metatag-uri)*

- se recomandă ca autoritățile și instituțiile publice din administrația publică să folosească următoarele elemente metatag în antetul paginilor web: Titlu, Cuvinte cheie, Autor și Subiect:

Titlu	Numele dat unei pagini web (<title></title>);
Cuvinte cheie	Cuvinte care descriu conținutul specific al documentului; se recomandă amplasarea cuvintelor importante la început, urmate apoi de cele de interes general (<meta name="keywords" content=" ">);
Autor	Entitate responsabilă cu realizarea conținutului paginilor web (<meta name="author" content=" ">);
Subiect	Descriere sumară a conținutului paginii web; se vor folosi cuvinte din vocabularul limbii române (<meta name="description" content=" ">).

#### *Prezentare*

- va exista consecvență în folosirea culorilor;
- se recomandă precauție în folosirea culorii pentru indicarea unui înțeles din text;
- să va realiza un contrast de luminozitate între text și culoarea fundalului, care să permită o vizualizare optimă în orice condiții (se va crește luminozitatea culorii deschise și se va scădea luminozitatea culorii închise);

- se vor evita culorile stridente, contrastele puternice, urmărindu-se o decență în aspect și o conformitate cu site-urile web aparținând instituțiilor de rang superior;
- paleta de culori pentru un site web se va alege asigurându-se lizibilitatea informației;
- se vor utiliza culori standard în toate elementele de proiectare a unui site web, asigurându-se astfel cel mai înalt nivel de acuratețe în afișare și compatibilitatea cu toate platformele, rezoluțiile și browserele disponibile;
- pentru fișierele grafice publicate de dimensiuni reduse va exista legătura către varianta de o calitate mai bună, de dimensiune mai mare;
- nu se vor afișa pictograme cu simboluri sau referințe care să reprezinte reclamă mascată pentru produse sau servicii ale firmelor sau ale persoanelor private.

#### *Prima pagină*

- va reprezenta punctul de legătură către informațiile principale din întregul site web;
- se vor reduce la minim dimensiunile fișierelor grafice publicate pe prima pagină în vederea încărcării rapide a acesteia;
- va conține toate elementele de identificare, precum și un spațiu dedicat pentru mesajul din partea instituției către cetățeni, care va fi scurt și concis.

#### *Elemente comune paginilor site-ului web*

- un meniu vertical în partea stângă ce va conține cel puțin elementele prezentate în secțiunile 1.4 și 1.5, precum și o secțiune de legături către instituțiile pe care le coordonează, instituțiile în subordinea căreia funcționează, alte instituții din administrație;
- soluția de limbă alternativă (ex.: English);
- legătura "Contact", care va dirija către o pagină ce conține informații de contact, va oferi posibilitatea utilizatorilor de a trimite mesaje prin poșta electronică instituției respective sau va oferi informația necesară pentru comunicarea prin alte mijloace (fax, telefon, adresă poștală, formular web);
- indicator de dată calendaristică (modul de codare: pentru limba română - zz/ll/aaaa, pentru celelalte versiuni - yyyy/mm/dd);
- legătura "Caută", care va oferi utilizatorului accesul la un motor de căutare pentru găsirea rapidă a subiectelor de interes în cadrul site-ului;
- legătura "Accesibilitate", care va oferi varianta accesibilizată a site-ului web aparținând instituției;
- legătura "Ajutor", care va oferi utilizatorului acces la o pagină cu informații ajutătoare pentru o navigare ușoară pe site;
- legătura "Hartă site", pentru ca utilizatorii să poată vedea structura site-ului și să poată găsi rapid informațiile dorite;
- mesaj scurt, în partea de jos a paginilor web, care va specifica dreptul de autor al instituției asupra site-ului web;
- legătura "Drepturi și metode de utilizare" (dacă este cazul).

#### *Utilizarea tabelor*

- se vor folosi tabele pentru afișarea informațiilor relaționate;
- se va evita folosirea tabelor pentru prezentarea și aranjarea paginilor web.

### *Formulare on-line*

- va exista posibilitatea trimerii către formularele proprii publicate pe Sistemul Electronic Național ([www.e-guvernare.ro](http://www.e-guvernare.ro));
- se va evita redirecționarea automată în timpul interacțiunii cu formulare;
- nu se vor utiliza formularele sau secvența de comenzi aferentă clientului ca mod de accesare a informațiilor pe un site web;
- nu se va abuza de utilizarea CSS pentru câmpurile de editare sau forma butoanelor;
- dacă un utilizator are de furnizat date personale, va fi informat asupra destinației și confidențialității datelor;
- pentru completarea unui formular nu se va solicita de la utilizator decât strictul necesar de informații;
- se va indica într-un formular care câmpuri sunt obligatorii și care sunt facultative;
- se vor furniza opțiunile alternative de contact, ca de exemplu detalii legate de adresă, numere de telefon/ fax sau adresa de e-mail, dacă acestea sunt disponibile;
- se va informa utilizatorul despre ce se va întâmpla cu formularul completat atunci când acesta este expediat;
- se va oferi utilizatorului opțiunea de a salva răspunsul său și de a primi, din partea destinatarului, confirmarea primirii mesajului;
- înaintea afișării formularelor complexe, se vor oferi utilizatorului informații despre dimensiunea acestora;
- înaintea completării unui formular, se va oferi lista documentelor de care utilizatorul poate avea nevoie;
- se vor furniza utilizatorului, dacă este necesar, instrucțiunile de utilizare, în special a celor aferente câmpurilor de editare;
- se va explica utilizatorului diferența dintre butoarele "revenire" (*reset*) și "de acord" (*submit*), pentru a nu se crea confuzii;
- se va folosi codul CAPTCHA pentru a se determina dacă utilizatorul este uman sau nu.

### *Soluția de limbă alternativă și limbajul folosit*

- nu se vor folosi termeni dificili, jargoane și abrevieri;
- se va oferi utilizatorului opțiunea de a alege limba dorită pe fiecare din paginile site-ului web;
- legăturile aferente posibilității de alegere a limbii trebuie să fie clare și plasate optim pentru navigația pe site-ul web;
- nu se vor folosi abrevieri pentru legăturile de selecție a limbilor;
- legătura aferentă selectării limbii alternative va fi scris în limba corespunzătoare;
- se vor specifica seturile de caractere utilizate pentru paginile web.

### *Funcționalitate*

- se va folosi un titlu unic și descriptiv, cu o lungime cât mai mică, pentru fiecare pagină web a unui site aparținând unei autorități sau instituții publice, fapt ce va ajuta la identificarea acestora (ex.: Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației - Structură);

- se vor oferi utilizatorului posibilități de ieșire din pagina web, în vederea continuării întrebuințării site-ului web (buton de întoarcere, funcție de căutare);
- se vor furniza toate informațiile de care are nevoie utilizatorul, pentru a evita greșelile de accesare;
- în urma unui mesaj de eroare datorat expedierii unui formular, se va oferi utilizatorului opțiunea de a putea corecta imediat eroarea din formular, pentru a nu-l face dependent de utilizarea butonului de întoarcere;
- când se va pune în aplicare un motor de căutare, se va folosi tehnologia de căutare avansată, care să țină seama de ortografie, termeni asemănători, termeni la singular sau la plural etc.;
- pentru rezultatul căutării se va furniza o listă organizată, pentru a scurta timpul de găsim a informației dorite;
- se va oferi utilizatorului opțiunea de a introduce un criteriu de căutare sau posibilitatea de a selecta rezultatele căutării;
- se va oferi utilizatorului opțiunea de a putea anunța eventualele erori ale site-ului web;
- se vor folosi culori, pictograme și explicații text pentru a comunica un mesaj de eroare;
- se vor oferi utilizatorului moduri alternative pentru accesul la informație, de exemplu furnizând o hartă a site-ului web, funcții de căutare sau prin intermediul unei cereri transmise prin e-mail, scrisori, telefon sau fax.

## CAPITOLUL 3

### Accesibilitatea web

Se reglementează, prin Legea nr. 448/06.12.2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, ca fiecare autoritate centrală și locală publică, precum și instituție centrală și locală, publică sau de drept privat, să asigure servicii de informare și documentare accesibile persoanelor cu dizabilități.

Termenul *accesibilitate*, în înțelesul Strategiei Naționale pentru protecția, integrarea și incluziunea socială a persoanelor cu handicap în perioada 2006-2013 „Șanse egale pentru persoane cu handicap – către o societate fără discriminări”, este definit ca fiind „ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și măsurile de adaptare a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate.”

„Accesibilitatea web” poate fi definită ca fiind capacitatea persoanelor cu dizabilități de a observa, înțelege, naviga și interacționa cu spațiul Web. Accesibilitatea web se adresează tuturor dizabilităților senzoriale și motorii ce afectează accesul la Web, cum ar fi:

- deficiență de vedere (parțială sau totală);
- deficiență de auz (parțială sau totală);
- una sau mai multe dizabilități motorii (paralizie cerebrală, hemipareză, tetrapareză, dezvoltare motorie deficitară);
- dificultăți de învățare;
- dizabilități cognitive și neurologice;
- dificultăți de comunicare, de achiziție și dezvoltare a limbajului;
- tulburări ale comportamentului adaptativ și social.

Autoritățile și instituțiile publice din administrația publică centrală și locală sunt implicate direct în procesul de informare și comunicare destinat persoanelor cu dizabilități, familiilor acestora, membrilor comunității, precum și în asigurarea accesului la informații publice în formate accesibile și tehnologii corespunzătoare tipurilor de dizabilități.

La proiectarea paginilor trebuie să se țină cont de cerințele de compatibilitate și accesibilitate în concordanță cu specificațiile W3C, WAI, acceptate la nivel mondial drept standarde internaționale în domeniul accesibilității web.

Toate site-urile web ale administrației publice vor oferi varianta accesibilizată a acestora, pentru a putea răspunde nevoilor de informare și accesare ale persoanelor cu dizabilități.

Pentru a permite tuturor persoanelor, inclusiv a celor cu dizabilități, acces egal la conținutul site-urilor web, precum și la serviciile on-line, se recomandă eliminarea barierelor în utilizarea paginilor web, astfel:

- *pentru deficiență de vedere (parțială sau totală):*
  - imaginile să fie însoțite de text (exemplu: dacă în imaginea care reprezintă eticheta pentru o legătură apare o săgeată spre dreapta, textul din atributul "alt" poate fi "pagina următoare", "detalii" sau "continuare"), excepție făcând imaginile utilizate doar

- pentru aranjare și spațiere, deoarece sunt nerelevante pentru înțelegerea conținutului paginii;
  - imaginile complexe (grafice, diagrame etc.) să fie descrise;
  - fișierele video sau audio să fie însoțite de text;
  - tabelele să poată fi înțelese când sunt citite succesiv;
  - nu vor exista celule în tabele fără conținut;
  - trecerea de la un câmp la altul într-un formular se va desfășura într-o logică secvențială, iar etichetele vor fi clar definite, plasate în partea stângă, excepție făcând cele de tip "checkbox" pentru care vor fi plasate în partea dreaptă;
  - pentru completarea unui formular se va utiliza doar tastatura;
  - în momentul realizării paginilor web, să vor folosi browsere care acceptă toate comenzile prin tastatură sau care utilizează interfețele standard;
  - conținutul paginilor web să fie ușor înțeles și în condițiile dezactivării stilurilor CSS;
  - formatul documentelor va fi standard, pentru a fi ușor de interpretat cu ajutorul unui cititor de ecran;
  - mărimea fonturilor paginilor web să poată fi schimbată (mărită sau redusă) ușor, eliminându-se dificultățile de navigare;
  - va exista un contrast de calitate al paginilor web, respectiv al imaginilor din paginile web;
  - se recomandă precauție în cazul textelor prezentate ca imagine, deoarece atunci când sunt mărite se pot suprapune peste linia următoare de text;
  - pentru accentuarea textului pe un site web, se vor folosi și alte variante decât cele cromatice;
  - textul paginilor web nu va conține indicații de tipul "în partea stângă a ecranului", "ca în imaginea de mai jos", indicându-se, în schimb, textul legăturii care trebuie căutată;
  - se va găsi un contrast optim între text și fundal;
  - nu se vor folosi contrastele roșu – verde sau galben – albastru;
  - stilurile de pagini web să vor verifica în browserele curente.
- pentru deficiență de auz (parțială sau totală):
  - va exista un echilibru între text sau imagini și sonorizarea acestora;
  - limbajul folosit va fi clar și simplu;
  - pentru informațiile audio relevante va exista alternativa text;
  - nu va exista cerință de comenzi vocale pe site-ul web.
- pentru dizabilități motorii:
  - în site-ul web, să va oferi timp suficient de răspuns pentru opțiunile puse la dispoziție;
  - se va evita construcția de pagini web care nu permit accesul la informații folosind comenzile de la tastatură, fiind necesară astfel folosirea mouse-ului;
  - va exista o succesiune logică în parcurgerea câmpurilor de intrare ale formularelor.
- pentru dificultăți de învățare:
  - site-urile web vor oferi mai multe opțiuni de intrare, nu numai interacțiunea bazată pe comandă vocală;
  - elementele de distragere vizuală sau audio să poată fi ușor blocate;
  - va exista claritate și consistență în organizarea site-lui web;
  - limbajul folosit pe site-ul web va fi inteligibil;
  - se vor utiliza elemente și grafice de legătură intuitive;

- se recomandă să existe claritate vizuală în ceea ce privește transpunerea textului pe ecran;
- pentru dizabilități cognitive și neurologice:
  - să vor oferi opțiuni alternative pentru informațiile din site-ul web, cum ar fi text alternativ care poate fi transformat în audio sau titrare pentru audio;
  - elementele de distragere vizuală sau audio să poată fi ușor blocate;
  - va exista claritate și consistență în organizarea site-lui web;
  - limbajul folosit pe site-ul web va fi inteligibil;
  - să vor oferi pe site-ul web, pe cât posibil, elemente grafice;
  - mărimea fonturilor paginilor web să poată fi schimbată (mărită sau redusă) ușor, eliminându-se dificultățile de navigare;
  - să vor evita animațiile, clipirea textului sau anumite frecvențe audio.

Instituțiile specializate pentru protecția persoanelor cu dizabilități vor oferi informații detaliate, prin mediul Web, la un nivel de complexitate corespunzător cerințelor categoriilor respective de cetățeni.