



Republica Moldova

GVERNUL

**HOTĂRÂRE** Nr. HG728/2023  
din 26.09.2023

**cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților  
și instituțiilor publice și cerințele minime privind  
profilurile de socializare ale acestora**

Publicat : 31.10.2023 în MONITORUL OFICIAL Nr. 404-407 art. 958 Data intrării în vigoare

În temeiul art.22 lit. a) din Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.6-12, art.44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

**1.** Se aprobă Regulamentul cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și la cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora (se anexează).

**2.** Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică în comun cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică vor identifica platforma tehnologică open source de gestionare a conținutului site-ului web oficial cu caracteristici avansate și flexibilitate crescută, precum și vor asigura elaborarea și dezvoltarea pe aceasta a modelului-tip (șablon), inclusiv a stilului grafic (design), al site-urilor web oficiale ale ministerelor, ale altor autorități administrative centrale, ale instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și ale instituțiilor publice autonome în rețeaua internet.

**3.** Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și nivelul al doilea, precum și instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator crearea sau aducerea în corespundere cu prevederile prezentei hotărâri a site-urilor web oficiale ale acestora în rețeaua internet.

**4.** Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, în calitate de operator tehnico-tehnologic:

1) va asigura găzduirea site-urilor web oficiale ale ministerelor, ale altor autorități administrative centrale, ale instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și ale instituțiilor publice autonome pe platforma tehnico-tehnologică pentru găzduirea site-urilor web oficiale;

2) va asigura, la solicitare, în bază contractuală, dezvoltarea și menținerea tehnică a site-urilor web oficiale ale ministerelor, ale altor autorități administrative centrale, instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și ale instituțiilor publice autonome.

**5.** Ministerele, alte autorități administrative centrale, instituțiile publice în care acestea au calitatea de fondator și instituțiile publice autonome, în termen de 12 luni:

1) vor asigura conformarea site-urilor web oficiale și a profilurilor de socializare la prevederile prezentei hotărâri;

2) vor asigura găzduirea sau, după caz, migrarea site-urilor web oficiale pe platforma tehnico-tehnologică pentru găzduirea site-urilor web oficiale;

3) vor aproba sau, după caz, vor modifica regulamentele interne privind modul de publicare, actualizare și administrare a conținutului informațional al site-urilor web oficiale;

4) vor asigura publicarea pe site-urile web oficiale a conținutului informațional în conformitate cu prezenta hotărâre.

**6.** Ministerele, alte autorități administrative centrale, instituțiile publice în care acestea au calitatea de fondator și autoritățile administrative autonome vor asigura calitatea conținutului informațional al site-urilor web oficiale prin actualizarea permanentă a informațiilor publicate.

**7.** Cancelaria de Stat:

1) va aproba modelul-tip (șablon) și stilul grafic (designul) ale site-urilor web oficiale ale ministerelor, ale altor autorități administrative centrale, ale instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și ale autorităților administrative autonome în rețeaua internet;

2) va asigura plasarea pe site-ul web oficial al Guvernului a referințelor la site-urile web oficiale ale ministerelor și ale altor autorități administrative subordonate Guvernului, precum și la site-ul său web oficial.

**8.** Se abrogă Hotărârea Guvernului nr.188/2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 70-71, art. 227), cu modificările ulterioare.

**9.** Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

**PRIM-MINISTRU Dorin RECEAN**

**Contrasemnează:**

**Viceprim-ministru,**

**ministrul dezvoltării**

**economice și digitalizării Dumitru Alaiba**

**Nr. 728. Chișinău, 26 septembrie 2023.**

## REGULAMENT

### cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și la cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora

#### Capitolul I

#### DISPOZIȚII GENERALE

**1.** Regulamentul cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și la cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora (în continuare - *Regulament*) este elaborat în scopul sporirii nivelului de transparență al activității ministerelor, a altor autorități administrative centrale, a instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și a instituțiilor publice autonome (în continuare - *autorități și instituții publice*), precum și al asigurării accesului la informații de interes public prin intermediul site-urilor web oficiale, al stabilirii al cerințelor minime obligatorii privind site-urile web oficiale ale tuturor autorităților și instituțiilor publice (în continuare - *site-uri web oficiale*).

**2.** În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

*administratorul profilului de socializare* - angajat sau subdiviziune internă responsabil(ă) de crearea și administrarea profilului de socializare al autorității sau instituției publice respective;

*browser* - aplicație software ce permite utilizatorilor să vizualizeze text, grafică, video, muzică și alte informații localizate pe o pagină web, precum și să comunice cu ofertantul de informații;

*credențiale* - set de atribute ce stabilesc identitatea și autenticitatea utilizatorilor și a sistemelor în cadrul sistemelor informaționale;

*HTML* (Hyper Text Markup Language) - limbaj de marcare utilizat pentru crearea paginilor web ce pot fi afișate într-un browser;

*internet* - rețea informațională globală de comunicații electronice, care desemnează rețele speciale ce interconectează două sau mai multe rețele autonome aflate la mare depărtare unele față de altele;

*metadate* - informație care se inserează într-un fișier HTML pentru a suplimenta informațiile despre conținutul și scopurile unei anumite pagini web (date despre date);

*online* - proprietate de a fi conectat sau legat la o rețea electrică, de telefon, de Internet sau și la alte sisteme care acceptă conexiuni;

*offline* - starea de a nu fi în conexiune/legătură/sesiune;

*operator tehnico-tehnologic* - instituție publică care stabilește, în mod independent sau în comun cu alte entități, condițiile și procedurile de elaborare a site-urilor web oficiale și asigură suport tehnic de nivel înalt prin personal specializat;

*site web oficial (pagină web)* - pagină oficială a autorității sau instituției publice, ce conține un ansamblu de informații oficiale în formă electronică și al mijloacelor de dialog interactiv, pe care autoritatea sau instituția publică le pune la dispoziție cetățenilor în rețeaua internet;

*profil de socializare* - pagină creată de autoritatea sau instituția publică pe o rețea de socializare pentru a interacționa cu publicul larg;

*tehnologie informatică și de comunicație* - termen comun care include toate tehnologiile utilizate pentru schimbul și manipularea informației;

*utilizatorul profilului de socializare* - angajat sau subdiviziune internă care interacționează în rețeaua de socializare în numele profilului de socializare al autorității sau instituției publice respective, fără drept de administrare a profilului.

**3.** Înregistrarea și gestionarea numelor de domeniu pentru site-urile web oficiale se efectuează în conformitate cu Regulamentul cu privire la gestionarea domeniului de nivel superior.md, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.

**4.** Site-urile web oficiale vor fi înregistrate în Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat în modul stabilit.

**5.** Site-urile web oficiale se plasează pe platforma tehnico-tehnologică a operatorului.

**6.** Accesul la informația plasată pe site-urile web oficiale trebuie să fie liber și gratuit.

**7.** Site-urile web oficiale trebuie să fie adaptate pentru accesarea de pe echipamente mobile (smartphone-uri), precum și pentru accesarea de către persoanele cu dizabilități, prin asigurarea unui sistem de sonorizare a conținutului informațional.

**8.** Site-urile web oficiale trebuie să asigure posibilitatea de abonare a cetățenilor la informațiile din blocul de noutăți, evenimente și anunțuri, precum și transparența procesului de elaborare a proiectelor de decizii.

**9.** Prin intermediul site-ului web oficial, autoritatea sau instituția publică poate oferi servicii publice contra plată.

## **Capitolul II**

### **CERINȚE PRIVIND CONȚINUTUL, STILUL**

# ȘI DESIGNUL SITE-URILOR WEB OFICIALE

## Secțiunea 1

### Conținutul site-urilor web oficiale

**10.** Autoritatea sau instituția publică plasează informația pe site-ul web oficial cu respectarea următoarelor cerințe:

1) informarea publicului despre posibilitatea familiarizării în rețeaua internet cu privire la activitatea autorității administrației publice respective, prin publicarea adreselor corespunzătoare și a modificărilor intervenite în datele din antetele documentelor oficiale și prin alte modalități;

2) publicarea informației actuale, cu indicarea datei publicării documentului și a datei actualizării informației;

3) oferirea posibilității pentru recepționarea interpelărilor și transmiterea sau publicarea informației solicitate în internet;

4) oferirea posibilității de interpelare a conducerii autorității sau instituției publice, cu respectarea procedurii administrative stabilite în Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

5) asigurarea transparenței procesului de elaborare și adoptare a deciziilor, în condițiile legii;

6) garantarea veridicității, plenitudinii și actualității informației plasate pe site-ul său web oficial;

7) întreprinderea măsurilor urgente pentru înlăturarea deficiențelor tehnice care împiedică funcționarea și accesul la site-ul său web oficial.

**11.** La organizarea activităților de comunicare interactive (conferințe, discuții, consultări, servicii online) cu privire la dialogul dintre reprezentanții autorităților sau instituțiilor publice și utilizatori pe site-urile web oficiale, în mod obligatoriu, trebuie să fie plasate informații care explică utilizatorilor modul de gestiune a mesajelor în structura unei astfel de comunicări.

**12.** Statutul informațiilor publicate pe site-ul web oficial (documente, materiale) și responsabilitățile autorității sau instituției publice pentru conținutul acestora sunt stabilite într-un text special (note, referințe la sursă), plasat la compartimentul corespunzător al site-ului web oficial sau pe pagina publicației concrete.

**13.** Documentul (materialul) plasat pe site-ul web oficial trebuie să aibă următoarele caracteristici:

1) data publicării (ultimei actualizări, precizări);

2) date privind sursa de informație (subdiviziunea responsabilă);

3) înțelegeri, note, clauze (în caz de necesitate).

**14.** Materialele plasate pe site-ul web oficial trebuie să includă informații oficiale ale autorității sau instituției publice respective. În cazul publicării unor informații din surse externe, acestea urmează să fie incluse printr-o notă scurtă și o referință la sursa de informație originală.

**15.** Pe site-ul web oficial al unei autorități sau instituții publice, în funcție de specificul activității acesteia, va fi publicată, din oficiu, următoarea informație:

1) structura organizatorică, numărul angajaților/membrilor, datele privind obiectivele, domeniile de competență și funcțiile sale, adresele poștale, numerele de telefon și alte rechizite ale adresei, datele privind autoritățile și instituțiile subordonate (cu indicarea și/sau referirea la site-urile web oficiale ale acestora), numerele de telefon ale subdiviziunilor de informație, istoricul autorității/instituției publice;

2) datele privind conducerea autorității sau instituției publice și privind funcționarii publici, adresa de poștă electronică și numărul de telefon ale acestora;

3) datele privind persoanele juridice cărora le este transmisă, în modul stabilit, o parte din funcțiile autorității sau instituției publice (denumirea organizației, adresa poștală și juridică, numărul de telefon și fax, adresa poștei electronice);

4) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice, cu referințe (hyperlinkuri) la site-ul web <https://www.legis.md/>, pe care poate fi accesat și vizualizat Registrul de stat al actelor juridice;

5) raportul anual privind activitatea autorității sau instituției publice, planurile de activitate anuale, strategiile de dezvoltare privind activitatea autorității sau instituției publice, bugetul - în cazul instituțiilor bugetare;

6) datele privind achizițiile publice, care cuprind planul anual de achiziții, rapoartele de monitorizare a contractelor de achiziții publice și, după caz, alte informații relevante;

7) datele privind evenimentele oficiale organizate de autoritatea sau instituția publică (ședințe, întâlniri, conferințe de presă, colegii și altele), precum și privind deciziile adoptate la astfel de întruniri publice;

8) datele privind vizitele oficiale și deplasările de serviciu în străinătate ale personalului autorității sau instituției publice, inclusiv devizul și sursa de finanțare a cheltuielilor;

9) orele de primire în audiență, precum și datele privind modul de depunere a petițiilor și a cererilor de comunicare a informațiilor de interes public, precum și, după caz, plățile percepute pentru comunicarea informațiilor de interes public;

10) datele privind programele și proiectele, inclusiv de asistență tehnică, al căror beneficiar sau executant este autoritatea sau instituția publică (denumirea, scopurile și sarcinile de bază, beneficiarii și executorii principali de program, termenele și rezultatele de

realizare scontate, volumul și sursele de finanțare);

11) datele privind planificarea și executarea bugetelor de către autoritatea sau instituția publică;

12) referința (hyperlinkul) la portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>) și la alte sisteme informaționale destinate obținerii de informații cu privire la serviciile publice prestate de autoritatea sau instituția publică;

13) referință la aplicația web a Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” sau la alte sisteme informaționale de stat care consumă date din registrul respectiv pentru accesarea informațiilor de interes public privind resursele și sistemele informaționale de stat din posesia sau administrarea autorității sau instituției publice;

14) datele privind încadrarea persoanelor în serviciul public sau, după caz, angajarea: lista concursurilor pentru funcțiile vacante existente, datele de contact ale persoanei responsabile de organizarea concursurilor, cerințele de calificare față de candidații la funcțiile vacante, formularul de participare la concurs, lista actelor care urmează a fi depuse și termenul-limită pentru depunerea acestora, lista persoanelor admise la concurs, precum și lista persoanelor care au promovat și au câștigat concursul, prin referință (hyperlink) la portalul guvernamental <https://cariere.gov.md/>;

15) datele privind desfășurarea procesului decizional în conformitate cu Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, inclusiv anunțuri privind consultările publice, rezultatul acestora, sinteza recomandărilor, prin referință (hyperlink) la portalul guvernamental <https://particip.gov.md/>;

16) datele statistice produse de autoritatea sau instituția publică respectivă, inclusiv cu referințe la pagina cu date relevante de pe site-ul web oficial al Biroului Național de Statistică și/sau la Banca de date statistice <https://statbank.statistica.md/>;

17) informațiile de interes public prevăzute de alte acte normative.

**16.** În procesul de actualizare a informației, autoritățile sau instituțiile publice vor respecta următoarele principii:

1) să organizeze într-un mod coerent informația, astfel încât aceasta să fie ușor de găsit de către utilizatori;

2) să se asigure că informațiile sunt precise și actualizate;

3) să utilizeze un sistem de management al conținutului.

**17.** Informațiile specificate la pct. 15 subpct. 7) vor fi publicate pe site-urile web oficiale nu mai târziu de o zi lucrătoare de la încheierea evenimentelor, iar în cazul unor subiecte de interes public și rezonanță sporită, pe site-urile web vor fi publicate anunțuri de anticipare a evenimentelor.

**18.** Cu referire la informațiile specificate la pct. 15 subpct. 14), pe site-ul web oficial

trebuie sa fie asigurată posibilitatea de remitere și confirmarea recepționării în regim online a formularelor de participare la concurs a candidaților la funcțiile publice vacante, precum și posibilitatea de integrare a anunțurilor de pe platforma guvernamentală [cariere.gov.md](http://cariere.gov.md) pe site-urile web oficiale ale autorităților publice.

**19.** În cadrul procedurii de asigurare a transparenței procesului decizional, informațiile specificate la pct. 15 subpct. 15) se publică pe site-ul web oficial în termen de 5 zile lucrătoare de la data disponibilității acestora, cu excepțiile stabilite de actele normative.

**20.** Informațiile specificate la pct. 15 nu sunt exhaustive, iar dreptul de a identifica conținutul informației suplimentare pentru plasare pe site-ul web oficial nu este limitat.

**21.** Este interzisă publicarea pe site-urile web oficiale a informațiilor cu acces limitat prin lege, precum și a informațiilor cu caracter publicitar.

**22.** Informația publicată pe site-ul web oficial urmează a fi supusă, în mod obligatoriu, redactării literare și coordonării, în modul stabilit.

**23.** Pentru o gestionare în bune condiții a activității de soluționare a petițiilor prin mijloace electronice, autoritățile și instituțiile publice sunt obligate să ofere, prin intermediul propriilor site-uri web oficiale, posibilitatea depunerii online a petițiilor și a primirii automate de către petiționari a dovezilor de înregistrare a petițiilor.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Stilul și designul site-urilor web oficiale**

**24.** Stilul grafic, conceptul vizual și designul artistic al site-urilor web oficiale vor respecta următoarele principii:

1) să fie ușor de utilizat, pentru a asigura accesul facil al utilizatorilor cu niveluri diferite de instruire și pregătire tehnică la conținutul diferitelor compartimente și rubrici;

2) să fie simple și intuitive, fiind păstrată logica percepției și a căutării informației. Autoritățile sau instituțiile publice organizează informațiile în mod clar și utilizează un design coerent pentru toate site-urile;

3) să aibă un meniu de navigare accesibil, afișat într-un mod vizibil și clar;

4) să includă un motor de căutare eficient, astfel încât utilizatorii să poată găsi informațiile necesare cu ușurință;

5) să asigure trecerea la compartimentul analogic prin selectarea unei versiuni lingvistice.

**25.** La elaborarea site-urilor web oficiale se vor respecta, pe cât este posibil, următoarele:

1) utilizarea etichetelor adecvate pentru imagini și alte elemente media pentru a permite cititorilor de ecran să descrie și să transmită informații vizuale persoanelor cu



deficiențe de vedere sau orbilor;

2) utilizarea culorilor contrastante, pentru a facilita citirea textului și navigarea pe pagina site-ului web oficial pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau deficiențe de culoare;

3) utilizarea unei structuri clare a site-ului web oficial, inclusiv ordonarea logică a informațiilor, și utilizarea unor titluri și subtitluri în vederea facilitării navigării și citirii pentru persoanele cu dizabilități cognitive sau de învățare;

4) implementarea unui meniu simplu și accesibil cu ajutorul tastaturii, astfel încât persoanele cu dizabilități fizice sau cu deficiențe de vedere să poată naviga ușor;

5) utilizarea unui limbaj clar și simplu, pentru ca informațiile să fie ușor de înțeles de către toți utilizatorii, inclusiv de către persoanele cu deficiențe de învățare sau persoanele cu dizabilități cognitive;

6) utilizarea funcției de transcriere sau de subtitrare, în scopul facilitării accesului la informații audio și video pentru persoanele cu deficiențe de auz;

7) implementarea unui sistem de tipărire ușor de utilizat, astfel încât persoanele cu dizabilități de vedere să poată imprima paginile web oficiale în format mare, pentru a le facilita citirea;

8) testarea și verificarea site-urilor web oficiale cu ajutorul unui software de testare a accesibilității, astfel încât să se asigure că toți utilizatorii, inclusiv persoanele cu dizabilități, pot accesa și utiliza cu ușurință informațiile și serviciile oferite de site-urile web oficiale.

**26.** În vederea uniformizării și optimizării site-urilor web oficiale, precum și a asigurării accesibilității acestora, se va utiliza fontul ONEST.

**27.** Designul site-ului web oficial trebuie să asigure:

1) amplasarea efectivă a diferitelor tipuri de informație;

2) accesul efectiv al utilizatorilor cu niveluri diferite de instruire și pregătire tehnică la conținutul compartimentelor și rubricilor paginii web oficiale;

3) logica perceperii și căutării informației;

4) reflectarea logică a informației și a structurii site-ului web oficial pentru diferite programe de vizualizare și monitoare cu rezoluții diferite.

**28.** Site-ul web oficial va avea pagina principală simplă și ușor de înțeles, care să asigure reflectarea celor mai operative informații și navigarea pe structura resurselor informaționale și a serviciilor.

**29.** Pagina principală se împarte în trei părți pe verticală, în care se plasează:

1) în partea de sus:

a) simbolica de stat a Republicii Moldova și logotipul instituției/autorității - în colțul stâng, conform prevederilor art. 12 din Constituția Republicii Moldova;

b) denumirea site-ului web oficial - denumirea se plasează în centru, de exemplu: „Ministerul Culturii” - și adresa de rețea: „www.mc.gov.md”;

c) bara de meniuri, care conține butoanele:

- „Limba” - selectarea versiunii lingvistice;

- „Pagina principală” - trecerea la prima pagină;

- „Harta” - trecerea la harta site-ului web oficial;

- „Contacte” - trecerea la pagina de contacte utile;

- „Subdiviziuni” - trecerea la pagina subdiviziunilor subordonate;

- mijloc de căutare - în dreapta, se asigură căutarea informației pe site-ul web oficial;

2) în partea de mijloc:

a) meniul de navigare;

b) blocul de noutăți, evenimente, anunțuri;

3) în partea de jos: informații suplimentare - statistica accesării, referințele (bannere) utile, clauze privind protecția datelor cu caracter personal ale utilizatorilor, dreptul de autor;

4) compartimentele menționate în alineatele precedente pot fi completate, după caz, cu unele informații specifice pentru autoritatea administrației publice.

**30.** Utilizatorului i se garantează:

1) identificarea, în mod univoc, a adresei de rețea (URL) a site-ului web oficial de server ca pagină principală;

2) prezentarea pe fiecare pagină a site-ului web oficial, în partea de sus a paginii principale;

3) asigurarea trecerii la pagina principală prin click pe logotipul/stema de stat a site-ului web oficial;

4) trecerea la compartimentul analogic al site-ului web oficial prin selectarea unei versiuni lingvistice din orice compartiment intern al site-ului web oficial;

5) accesibilitatea meniului de navigare pe fiecare pagină a site-ului web oficial.

**31.** Se interzice utilizarea în structura site-ului web oficial a frame-urilor, care complică identificarea exactă pe server a paginilor de nivel inferior ale site-ului web oficial,

precum și folosirea unor soluții de design care împiedică identificarea adecvată a acțiunilor de navigare ale utilizatorului.

**32.** Elementele de conținut ale site-urilor web oficiale au ca autor autoritatea sau instituția publică propriu-zisă ori autoritatea publică are permisiunea explicită a autorului privind publicarea acestor materiale. Nu se admite utilizarea neautorizată a materialelor străine fără a se face referire la respectarea dreptului de autor.

**33.** La machetarea site-urilor web oficiale se respectă următoarele cerințe:

- 1) informațiile textuale de bază se publică în format de text HTML;
- 2) textul se reprezintă la un nivel de contrast corespunzător culorii de fond utilizate;
- 3) utilizarea codului pentru reprezentarea materialelor informative și a setului de fonturi Onest, Arial, Helvetica, Sans-Serif (MS Sans Serif), Courier (Courier New), Times new Roman, Tahoma, Verdana;
- 4) evitarea utilizării în titluri a fontului cursiv;
- 5) evitarea sublinierii textului, deoarece aceasta poate fi interpretată ca o referință;
- 6) prezentarea materialelor textuale pe cât este posibil pe site-ul web oficial propriu-zis. În cazul documentelor textuale de dimensiuni mari, acestea pot fi anexate în formatele: ODT (editabil), DOC (editabil) sau PDF;
- 7) plasarea tabelelor de dimensiuni mici pe site-ul web oficial propriu-zis și/sau în formatul CSV, XLSX sau ODS (editabil). În cazul tabelelor de dimensiuni mari, acestea vor fi atașate obligatoriu în format reutilizabil: CSV, XLSX sau ODS (editabil). Se va evita utilizarea formatului ce nu permite reutilizarea;
- 8) prezentarea obiectelor grafice în formatele: GIF, JPG (JPEG) sau PNG;
- 9) prezentarea materialelor video prin plasarea linkului către site-ul web destinat încărcării și vizionării materialelor video, iar în caz de imposibilitate - în format MPEG sau AVI;
- 10) prezentarea materialelor audio în formatele: MP3 sau WAV;
- 11) utilizarea formatului ZIP la plasarea arhivelor;
- 12) evitarea plasării pe pagină a imaginilor de dimensiuni mari. Parametrii lineari ai imaginii (înălțimea și lățimea, coordonatele de poziționare) se indică, în mod obligatoriu, în codul HTML al paginii și nu trebuie să depășească mărimea 500x350 pixeli;
- 13) asigurarea că obiectele grafice vor fi, în mod obligatoriu, însoțite de texte alternative. Textele alternative trebuie să fie clare și de o înțelegere univocă, dar să nu depășească 100 de caractere;
- 14) asigurarea că obiectele grafice, care reprezintă în același timp referințe (linkuri),

sunt însoțite, în mod obligatoriu, de texte alternative;

15) prezentarea obligatorie a textului alternativ, ce descrie atributele oficiale ale autorității sau instituției publice, pentru logotipul de bază al site-ului web oficial;

16) prezentarea informației pe site-ul web oficial astfel încât partea informațională să cuprindă întreaga fereastră a browserului, indiferent de rezoluția monitorului instalat la utilizator (paginare „de gumă”).

**34.** Toate compartimentele site-ului web oficial trebuie să vizualizeze în caseta de adrese o adresă lizibilă. Adresa trebuie să fie permanentă și să nu fie dinamică - pentru arhive și motoare de căutare. Trebuie să se aibă în vedere permanența și ușurința de citire a adresei la utilizarea în materialele offline.

**35.** Informația pe site-ul web oficial se publică în limba română. Se recomandă traducerea informației într-o limbă de circulație internațională.

**36.** Este necesar să se asigure căutarea în contextul întregului site web oficial, fără a ține cont de morfologie. Pentru lansarea căutării, vizitatorul site-ului web oficial trebuie să indice criteriul de căutare: nu mai puțin de patru simboluri alfa-numerice. Rezultatul căutării se va afișa în formă de listă de titluri de pagină în care se conțin cuvinte ce răspund criteriului de căutare. Titlurile paginilor reprezintă referințe la aceste pagini.

**37.** În scopul sporirii eficienței infrastructurii site-ului web oficial și al conferirii acestuia a unui caracter mai interactiv și mai dinamic, se permite să se utilizeze:

- 1) HTML standard, inclusiv HTML 5 - pentru prezentarea conținutului;
- 2) JavaScript - pentru conferirea de interactivitate și dinamicitate;
- 3) CSS - pentru descrierea prezentării site-ului web oficial.

**38.** Toate site-urile web oficiale trebuie să conțină tagul „title”, completat în limba în care este prezentată pagina. Se recomandă ca tagul să fie accesibil pentru editare din sistemul de gestiune a conținutului, pentru a spori ratingul site-ului web oficial în motoarele de căutare.

**39.** Metadatele completate se introduc, în mod obligatoriu, în codul HTML al fiecărui compartiment al site-ului web oficial.

**40.** Setul standard de metadate include cel puțin:

- 1) titlul (titlul paginii, denumirea paginii, a compartimentului, a rubricii, a paginii web oficiale);
- 2) autorul (cine a elaborat conținutul, site-ul web oficial, pagina);
- 3) cuvintele-cheie (domeniul de interes) ale paginii/site-ului web oficial;
- 4) descrierea (descrierea textuală, adnotarea la site/conținut);

- 5) data (data generării site-ului, data ultimelor actualizări);
- 6) editorul (subiectul, organizația), responsabilul de publicare (ediție, suport);
- 7) tipul resursei (tipul conținutului informațiilor - noutăți, sinteze etc.);
- 8) formatul (formatul datelor, pentru identificarea software-ului și hardware-ului necesar pentru afișarea site-ului web oficial;
- 9) adresa de rețea (URL);
- 10) limba de prezentare;
- 11) legătura acestei resurse cu alte resurse;
- 12) notificarea privind drepturile de autor.

**41.** Fundalul site-ului web oficial nu va include imagini sau scheme de colorare ce îngreunează încărcarea paginii sau reduce lizibilitatea conținutului.

**42.** Harta site-ului web oficial trebuie să reprezinte o structură ierarhică.

### **Capitolul III**

#### **ADMINISTRAREA SITE-ULUI WEB OFICIAL**

**43.** La procesul administrării și menținerii site-ului web oficial participă următorii subiecți:

- 1) administratorul conținutului informațional;
- 2) furnizorii de informații;
- 3) operatorul tehnico-tehnologic;
- 4) administratorul de sistem.

**44.** Administratorul conținutului informațional este desemnat prin ordin al conducătorului autorității sau instituției publice. Administrator poate fi un angajat ori o subdiviziune structurală a autorității sau instituției publice creată în scopul coordonării și executării lucrărilor ce țin de conținutul informațional al site-ului web oficial. Administratorul conținutului informațional, de regulă, face parte din serviciul de presă (relații publice) al autorității sau instituției publice. Funcțiile de administrare a conținutului informațional al site-ului web oficial, la decizia conducătorului autorității sau instituției publice, pot fi atribuite instituțiilor din subordine.

**45.** În scopul reglementării activității administratorului conținutului informațional, se va elabora Regulamentul privind suportul informațional al site-ului web oficial, care se va aproba de conducătorul autorității sau instituției publice.

**46.** Administratorul conținutului informațional are următoarele sarcini:

- 1) elaborarea programelor de promovare a site-ului web oficial;
- 2) planificarea activităților privind suportul informațional al site-ului web oficial;
- 3) colectarea, prelucrarea și pregătirea materialelor pentru publicare pe site-ul web oficial;
- 4) publicarea materialelor de pe site-ul web oficial și retragerea lor;
- 5) colaborarea cu furnizorii de informații;
- 6) gestionarea actualizărilor pe site-ul web oficial;
- 7) procesarea solicitărilor utilizatorilor primite prin poșta electronică, precum și a solicitărilor provenite din completarea de către utilizatori a formelor interactive pe site-ul web oficial.

**47.** Administratorul conținutului informațional asigură publicarea/plasarea informației pe site-ul web oficial în baza informațiilor în formă textuală prezentate de subdiviziunea internă desemnată responsabilă de compartimentul respectiv.

**48.** Furnizorii de informații (persoanele/subdiviziunile interioare) asigură pregătirea și transmiterea informației veridice și actualizate din domeniul în care activează, pentru a fi amplasată pe site-ul web oficial.

**49.** Operatorul tehnico-tehnologic asigură menținerea și buna funcționare a site-ului web oficial prin îndeplinirea următoarelor sarcini și responsabilități în bază de contract:

- 1) menținerea și actualizarea sistemului de management al conținutului și a modulelor aferente acestuia;
- 2) configurarea, la solicitare, a drepturilor de acces la panelul de administrare a site-urilor web oficiale;
- 3) asigurarea securității cibernetice și a stabilității funcționării site-urilor web oficiale;
- 4) asigurarea copiilor de rezervă și verificarea integrității acestora;
- 5) restabilirea datelor din copii de rezervă, la solicitare;
- 6) monitorizarea disponibilității site-ului web oficial în rețeaua internet;
- 7) monitorizarea timpului mediu de răspuns al site-ului web oficial în rețeaua internet;
- 8) oferirea informației privind statistica de vizitare a site-ului web oficial;
- 9) ajustarea aspectului site-ului web oficial, care nu presupune dezvoltări și funcționalități suplimentare;

10) acordarea asistenței consultative la gestionarea conținutului;

11) soluționarea incidentelor aferente.

**50.** Administratorul de sistem este angajatul autorității sau instituției publice cu funcții de gestiune a profilurilor utilizatorilor autorizați, configurare a parametrilor de funcționare a site-ului web oficial, precum și de administrare a tuturor componentelor funcționale ale site-ului web oficial. Dacă mediul tehnologic în care va funcționa site-ul web oficial va include capacități suficiente pentru îndeplinirea lucrărilor de administrare, implementarea acestora în sistem este opțională.

**51.** Administratorul de sistem exercită următoarele roluri distincte:

1) folosește necondiționat toate funcționalitățile sistemului informatic;

2) configurează structura, parametrii de funcționare și regulile de prezentare a informației de conținut;

3) administrează profilurile utilizatorilor;

4) administrează sistemul de nomenclatoare și metadate;

5) efectuează copii de rezervă ale bazei de date.

**52.** Administratorul conținutului informațional:

1) dispune de acces la toate funcționalitățile disponibile utilizatorilor;

2) folosește necondiționat toate funcționalitățile de administrare a conținutului furnizat;

3) administrează conținutul categoriilor site-ului web oficial pentru care i-a fost acordat accesul;

4) procesează petițiile și gestionează evenimentele de trasabilitate aferente procesului de examinare a petițiilor;

5) gestionează comentariile și mesajele parvenite din partea utilizatorilor.

**53.** Repartizarea obligațiilor funcționale ale specialiștilor subdiviziunii interioare responsabile de administrarea site-ului web oficial este stabilită în regulamentul acestei subdiviziuni.

**54.** La apariția unor situații neordinare în funcționarea site-ului web oficial (defecțiuni ale programelor sau echipamentelor, deranjamente ale canalelor, accesul neautorizat la baza de date, deteriorarea masivelor de date etc.) se anunță neîntârziat conducerea autorității sau instituției publice și se întreprind măsuri privind restabilirea regimului normal de funcționare a infrastructurii informaționale a autorității administrației publice.

**55.** Soluția standard privind site-ul web oficial trebuie să asigure, în mod obligatoriu, măsurile și condițiile de protecție a site-ului web oficial, modul de oferire a statisticii de rețea și a informațiilor privind fiabilitatea și stabilitatea funcționării site-ului, precum și modul de efectuare și păstrare a copiilor de rezervă.

## **Capitolul IV**

### **CERINȚE TEHNICE**

#### **Secțiunea 1**

##### **Cerințe privind compatibilitatea**

**56.** În scopul asigurării calității înalte a site-ului web oficial, inclusiv a posibilității de vizualizare corectă a informației cu diferite browsere și compatibilității cu diferite platforme informatice, site-ul web oficial trebuie elaborat în conformitate cu recomandările World Wide Web Consortium (W3C) (a se vedea: [www.w3c.org](http://www.w3c.org)).

**57.** Pe site-ul web oficial se plasează logoul de conformare la recomandările WAI, cel puțin la nivelul A (a se vedea: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/conformance-logos/>).

**58.** Site-ul web oficial trebuie să conțină o pagină cu declarația privind accesibilitatea, care să descrie părțile din conținutul site-ului web oficial ce nu sunt accesibile, precum și motivele care au stat la baza inaccesibilității și, după caz, alternativele accesibile prevăzute.

**59.** Declarația privind accesibilitatea va include un mecanism de răspuns (feedback), pentru a permite oricărei persoane interesate să informeze autoritatea sau instituția publică vizată despre neconformitățile site-ului web oficial al acesteia.

**60.** Pentru a asigura posibilitatea accesului persoanelor cu dizabilități la site-ul web oficial, trebuie aplicate recomandările WAI cel puțin la nivelul A (Web Accessibility Initiative) (a se vedea: [www.w3.org/WAI/](http://www.w3.org/WAI/)).

**61.** Site-ul web oficial trebuie testat în conformitate cu recomandările W3C (a se vedea: [www.validator.w3.org/](http://www.validator.w3.org/)).

**62.** Site-ul web oficial trebuie să asigure posibilitatea vizualizării corecte în diferite aplicații browser (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari).

**63.** La elaborarea site-ului web oficial se aplică standardele naționale: SM ISO 13407:2006 „Procese de proiectare centrate pe operatorul uman pentru sisteme interactive”, SM ISO/TR 18529:2006 „Ergonomie. Ergonomia interacțiunii om-sistem. Descrierea procesului ciclului de viață centrat pe operatorul uman”, precum și Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006.

#### **Secțiunea a 2-a**

##### **Cerințe privind fiabilitatea și productivitatea**



## **site-ului web oficial**

**64.** Sunt definiți următorii indicatori de fiabilitate și productivitate ai unui site web oficial în rețeaua internet:

1) funcționarea 24 ore din 24, 7 zile în săptămână. Timpul de suspendare a funcționării site-ului web oficial pentru deservirea tehnică planificată să nu depășească 3 ore pe lună;

2) viteza de generare a site-ului (timpul de răspuns) la frecvența medie pe zi de vizitare a site-ului web oficial nu trebuie să depășească 5 secunde, timpul recomandabil fiind 0,6-0,8 secunde (ținând cont de numărul de vizitatori ai site-ului web oficial într-o lună, o zi și care accesează concomitent);

3) soluționarea automată a erorii „404 - documentul nu a fost găsit”. Site-ul respectiv trebuie să conțină elementele informative: mesajul de eroare și referința la harta site-ului web oficial, protecția la completarea eronată a câmpurilor în formele HTML: în cazul unei completări greșite trebuie să se afișeze mesajul care indică eroare de completare a câmpului, precum și caseta cu bare ce va sugera datele corecte;

4) protecția contra erorilor premeditate la completarea de către utilizator a datelor din câmpurile formelor HTML: formele HTML nu trebuie să permită executarea unor scripturi introduse în ele.

## **Secțiunea a 3-a**

### **Sistemul de gestiune a conținutului informațional**

#### **al site-ului web oficial**

**65.** Sistemul de gestiune a conținutului informațional trebuie să asigure:

1) posibilitatea de introducere/editare/ștergere de către persoanele autorizate a informațiilor textuale și grafice de conținut;

2) posibilitatea de modificare a meniului site-ului web oficial, inclusiv a compartimentelor și subcompartimentelor, pe nu mai puțin de trei niveluri de includere;

3) definirea unui model implicit de construire a site-ului web oficial pentru fiecare compartiment;

4) susținerea a nu mai puțin de două versiuni lingvistice;

5) posibilitatea de a defini diferite grupe de utilizatori a site-ului web oficial care să posede drepturi diferite (setate arbitrar) de creare/modificare /ștergere/publicare a conținutului informațional al site-ului web oficial, a structurii sale și a elementelor funcționale;

6) posibilitatea de urmărire și înscriere în registre de sistem (loguri) a tuturor acțiunilor întreprinse de fiecare utilizator al sistemului de gestiune a conținutului

informațional;

7) posibilitatea de efectuare a arhivării complete (back-up) atât a componentei de conținut informațional al site-ului web oficial, cât și a componentei de program, precum și a unor proceduri de restabilire;

8) posibilitatea utilizării unui sistem mono- sau bifactorial de identificare a utilizatorilor care au dreptul de administrare a conținutului informațional și a altor informații de pe site-ul web oficial;

9) existența documentației pentru administratorul conținutului informațional.

**66.** Modificarea formatării HTML presupune modificarea aspectului exterior al elementelor informaționale cu utilizarea HTML și a stilurilor (modelelor) standarde pentru site-ul web oficial - CSS. Sunt supuse modificărilor doar acele caracteristici ale elementelor informaționale pentru care este prevăzută modificarea.

**67.** Modificarea structurii presupune posibilitatea de modificare a caracteristicilor de amplasare reciprocă a elementelor informaționale în pagină.

**68.** Trebuie să existe posibilitatea de a opera următoarele manipulări cu elementele informaționale ale fiecărui subcompartiment:

1) modificarea caracteristicilor: denumire, înștiințare;

2) modificarea textului HTML al descrierii complete;

3) legătura cu alte elemente informaționale: alte tipuri de elemente informaționale, fișiere pentru descărcare, alte resurse internet, pagini interne ale site-ului web oficial;

4) modificarea modelului (șablonului) de construcție a paginii.

**69.** Datele pot fi păstrate în sistem în două moduri: în sistemul de fișiere al serverului web, în formă de fișiere separate, sau într-o bază relațională de date. Pentru păstrarea informațiilor structurate în fișiere, se recomandă a se utiliza formatul XML (ca excepție se admite utilizarea formatului HTML).

**70.** La elaborarea resurselor publice trebuie să fie asigurat Manualul utilizatorului.

**71.** Manualul utilizatorului este elaborat de către operatorul tehnico-tehnologic și trebuie să descrie posibilitățile și specificul sistemului de management al conținutului informațional al site-ului web oficial. Documentația trebuie să conțină următoarele compartimente:

1) setarea parametrilor site-ului web oficial;

2) funcționarea sistemului de management al conținutului informațional;

3) configurarea serverului web.

72. Manualul utilizatorului trebuie să fie disponibil în format electronic.

73. La elaborarea, menținerea și administrarea site-ului web oficial, autoritățile și instituțiile publice se vor conduce de cadrul normativ și standardele naționale în domeniul asigurării securității cibernetice și protecției informației.

74. Securitatea cibernetică și protecția informației reprezintă un complex de măsuri organizatorice, tehnologice, de instruire, de control al accesului, de protecție fizică, de asigurare a continuității și veridicității informației, de protejare a datelor cu caracter personal. Asigurarea securității cibernetice și protecției informației se face de către personal calificat, ce deține experiență atât în domeniul securității informaționale, cât și cunoștințe despre cadrul normativ.

75. În cazul în care, la decizia conducătorului autorității sau instituției publice, funcțiile de creare și menținere a site-ului web oficial sunt atribuite altor organizații, aceste organizații trebuie să garanteze nivelul de securitate stabilit în prezentul Regulament.

76. În vederea asigurării securității cibernetice, autoritățile și instituțiile publice:

- 1) vor asigura ca doar persoanele autorizate să poată accesa fișierele și conturile;
- 2) vor verifica autenticitatea informațiilor și permisiunea plasării informațiilor;
- 3) vor asigura posibilitatea accesării informației și a sistemelor atunci când este necesar;
- 4) vor asigura stocarea datelor importante într-o locație sigură și posibilitatea restaurării unei copii bune, testarea datelor;
- 5) vor întreprinde măsuri de asigurare ca subiecții implicați în administrarea site-ului web oficial să nu deschidă și să nu insereze linkuri sau atașări neașteptate;
- 6) vor menține software-ul actualizat;
- 7) vor utiliza credențiale complexe de autentificare și autentificare cu mai mulți factori (multifactor authentication) ori de câte ori este posibil;
- 8) vor asigura integritatea și siguranța dispozitivelor utilizate;
- 9) vor instrui angajații în materie de securitate cibernetică și vor dezvolta politici clare privind securitatea cibernetică;
- 10) vor utiliza algoritmi criptografici puternici și chei de criptare unice, pentru a proteja informațiile în tranzit și în repaus.

## **Capitolul V**

### **CERINȚE MINIME PRIVIND PROFILURILE**

### **DE SOCIALIZARE ALE AUTORITĂȚILOR**

## ȘI INSTITUȚIILOR PUBLICE

**77.** Crearea unui profil de socializare pentru autoritatea sau instituția publică se autorizează de către conducătorul acesteia.

**78.** La crearea profilurilor de socializare se va utiliza e-mailul și/sau numărul de telefon de serviciu al autorității sau instituției publice.

**79.** Conducătorul autorității sau instituției publice desemnează, printr-un ordin, administratorul profilurilor de socializare ale autorității sau instituției publice. Rolul de administrator al profilurilor de socializare îi revine subdiviziunii responsabile de relațiile cu publicul sau altei subdiviziuni relevante.

**80.** Administrarea profilului de socializare al unei autorități sau instituții publice se realizează de persoane cu cunoștințe și experiență în gestionarea și protejarea informațiilor confidențiale.

**81.** Toate activitățile derulate pe profilul de socializare al unei autorități sau instituții publice trebuie să fie transparente și responsabile.

**82.** Autoritatea sau instituția publică trebuie să ia măsuri adecvate pentru a preveni și a combate diseminarea, prin intermediul profilului de socializare, a informațiilor false sau neadevărate.

**83.** Administratorul profilurilor de socializare și utilizatorii profilului de socializare al autorității sau instituției publice sunt responsabili de:

1) respectarea regulilor și politicilor rețelei de socializare;

2) crearea profilului de socializare, cu denumirea exactă și logoul autorității sau instituției publice, pentru identificarea vizuală corectă a acesteia de către utilizatorii rețelei de socializare;

3) verificarea și monitorizarea corectitudinii și a actualității informațiilor postate pe profilul de socializare al autorității sau instituției publice, precum și a conformării acestora prevederilor prezentului Regulament;

4) promovarea transparenței activității autorității și instituției publice, comunicarea deschisă cu utilizatorii rețelei de socializare și oferirea răspunsurilor la întrebările și preocupările lor;

5) asigurarea securității datelor de pe profilul de socializare, precum și luarea măsurilor adecvate pentru protejarea informațiilor cu accesibilitate limitată cu privire la activitatea autorității sau instituției publice, precum și a informațiilor cu accesibilitate limitată despre utilizatorii profilului de socializare;

6) utilizarea adecvată a rețelelor de socializare, evitarea exprimării unor opinii personale sau politice care ar putea afecta imaginea autorității sau instituției publice, respectarea regulilor de comunicare și evitarea conflictelor cu utilizatorii rețelei de socializare.

**84.** Autoritatea sau instituția publică este responsabilă de postările, comentariile și răspunsurile utilizatorilor profilului de socializare, asigurând ca răspunsurile să fie prompte, relevante și adecvate solicitării.

**85.** Autoritatea sau instituția publică trebuie să respecte confidențialitatea datelor și să ia măsuri adecvate pentru pregătirea informațiilor ce urmează a fi postate pe profilul de socializare, precum și pentru actualizarea acestora. Toate informațiile postate pe profilul de socializare al unei autorități sau instituții publice trebuie să respecte legislația privind protecția datelor cu caracter personal.