

Преводът на страницата е генериран чрез машинен превод [\[Връзка\]](#). Машинните преводи могат да съдържат грешки, които да водят до нарушаване на яснотата и точността. Омбудсманът не поема отговорност за евентуални несъответствия. За най-надеждна и правно издържана информация направете справка с: изходната версия в английски препратката по-горе. За повече информация вижте нашата [езикова политика](#) и [политика за превода](#) [\[Връзка\]](#).

Решение на Европейския омбудсман за приключване на стратегическото проучване OI/6/2017/ЕА относно начина, по който Европейската комисия гарантира, че хората с увреждания могат да получат достъп до своите уебсайтове

Решение

Случай OI/6/2017/ЕА - Открит на 12/07/2017 - Решение от 20/12/2018 - Засегната институция Европейска комисия (Уредени от институцията) |

Омбудсманът проучи как Европейската комисия гарантира, че нейните уебсайтове и онлайн инструментите, които предоставя, са достъпни за хората с увреждания.

Омбудсманът отправи запитване към Комисията относно използването от нейна страна на достъпни формати (като „лесни за четене“), как тя дава възможност на потребителите да предоставят обратна информация относно достъпността и какво обучение предоставя на служителите по въпроси, свързани с достъпността.

Омбудсманът е удовлетворен, че Комисията е предприела стъпки за подобряване на достъпността на своите уебсайтове и онлайн инструменти и че е поела ангажимент за по-нататъшни подобрения. Важно е тези ангажименти да се изпълняват на практика и Комисията да се ангажира да предприеме по-нататъшни стъпки. Затова тя приключва разследването си с шест предложения за подобрене.

Контекст на запитването

1. През 2015 г. комитет на ООН извърши първия си преглед на това как ЕС спазва Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания [1] (КПХУ на ООН). Комитетът констатира, че институциите на ЕС трябва да положат повече усилия, за да изпълнят



ангажимента си за достъпна комуникация за хората с увреждания. По-специално той препоръча на институциите на ЕС да предприемат необходимите мерки „за да *гарантират пълното прилагане на стандартите за достъпност на уебсайтовете*„ и да „*предлагат информация на жестомимични езици, Брайлово писмо, допълваща и алтернативна комуникация [2] , както и други достъпни средства... за хора с увреждания, включително лесни за четене [3] формати*“ [4] .

2. Омбудсманът предприе последващи действия във връзка с тази констатация, като изпрати писмо до Европейската комисия предвид водещата му роля сред институциите на ЕС в областта на достъпността на уебсайтовете [5] .

3. В отговора си [6] Комисията отбеляза, че предоставянето на функции като информация на жестомимичен език и лесни за четене формати би надхвърлило международните норми за достъпност на уебсайтовете, за които е поела ангажимент, а именно „ниво на съответствие AA“ [7] съгласно Насоките за достъпност на уеб съдържанието 2.0 (наричани по-долу WCAG) [8] . За да се постигне това, ще са необходими по-големи ресурси.

Стратегическо проучване

4. През юли 2017 г. омбудсманът започна стратегическо разследване [9] , като поиска допълнителна информация от Комисията относно достъпността на нейните уебсайтове и онлайн инструменти [10] . Тя посочи, че през октомври 2016 г. ЕС е приел Директивата относно достъпността на уебсайтовете [11] , в която се определят правила, за да се гарантира, че уебсайтовете и мобилните приложения на публичните органи в държавите — членки на ЕС, са по-достъпни за хората с увреждания. Въпреки че настоящата директива се прилага само за държавите членки, институциите на ЕС се насърчават да спазват нейните изисквания.

Оценка на Омбудсмана

Предварителни бележки

5. При извършването на тази проверка омбудсманът получи информация от хора с увреждания относно конкретни проблеми, свързани с достъпността, с които са се сблъскали на уебсайтовете на Комисията. Докладваните проблеми включват достъпността на онлайн инструмента на Комисията за регистрация за участие в експертни срещи и онлайн платформи, хоствани от Комисията, с цел улесняване на ориентационните дебати.

6. Тези примери показват пречките, пред които хората с увреждания могат да се сблъскат, когато се опитват да участват в политически и социални дебати на равнище



ЕС. С оглед на бързия растеж на информационното общество, включително онлайн услугите и мобилните приложения, достъпността на уебсайтовете се превърна в предпоставка за „*пълно и ефективно участие в обществото на равна основа с останалите*“, както се изисква съгласно Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. Неспособността да се гарантира, че онлайн инструментите и платформите отговарят на най-високите стандарти за достъпност на уебсайтовете, подкопава правата на хората с увреждания и рисковете, които ги изключват.

Постигане на най-високите стандарти за достъпност на уебсайтовете

7. Омбудсманът попита дали, за да предприеме подходящи последващи действия във връзка с препоръката на Комитета на ООН, Комисията може да надхвърли равнището на международните стандарти, за които е поела ангажимент (стандарт AA).

8. Комисията отговори, че някои от нейните уебстраници и онлайн инструменти вече надхвърлят стандарта за ОО. Като част от текущия преглед Комисията обмисля значително увеличаване на броя на уебсайтовете, които отговарят на по-високия стандарт AAA (който включва изисквания за контраст, визуално представяне и текстови изображения).

9. **Комисията** обаче отбеляза, че тъй като хората с увреждания взаимодействат с институциите на ЕС по същия начин като другите потребители, би било голяма и трудна задача да се определят части от нейните уебсайтове, на които следва да се даде приоритет, за да се отговори на по-високите стандарти.

10. Омбудсманът насърчава усилията на Комисията да увеличи броя на своите уебсайтове, които отговарят на изискванията за AAA, както и нейното предложение за стартиране на пилотен проект за предоставяне на информация в лесен за четене формат на общия уебсайт за институциите на ЕС (europa.eu).

11. Омбудсманът счита, че Комисията следва да проучи как да разшири използването на достъпни формати, като например лесни за четене, на другите си уебсайтове.

12. Въпреки че Омбудсманът е съгласен, че до голяма степен хората с увреждания имат същите интереси по отношение на съдържанието на уебсайта като другите лица, тя счита, че въпреки това е възможно да се даде приоритет на определено съдържание, което следва да бъде предоставено във формат, който отговаря на по-високите изисквания за AAA. Това може да включва уебстраници или онлайн инструменти, чрез които обществеността взаимодейства с Комисията (като например процедури за подаване на жалби или формуляри за обществени консултации), или уебстраници, предоставящи основна информация за работата на Комисията (включително аудио-визуално съдържание).



13. Поради това Омбудсманът предлага Комисията да предоставя съдържание във формати, които отговарят на по-високите стандарти за достъпност на AAA относно приоритетните раздели на своите уебсайтове и онлайн инструменти (предложение 1).

14. Освен това Омбудсманът отбелязва, че на 5 юни 2018 г. е публикувана нова версия на Насоките за достъпност на уеб съдържанието (WCAG 2.1). Актуализираната версия има за цел да подобри достъпността за три основни групи: потребители с когнитивни или обучителни увреждания, потребители с ниско зрение и потребители с увреждания на мобилни устройства.

15. Поради това Омбудсманът приканва Комисията да я информира за плановете си да се съобрази с актуализираната версия на насоките в своя последващ отговор на настоящото разследване (предложение 2).

Проверка на достъпността на уебсайтовете

16. В отговор на въпросите на Омбудсмана за това как оценява достъпността на своите уебсайтове и онлайн инструменти, Комисията обясни, че оценките на достъпността включват автоматични проверки с онлайн инструменти. Провеждат се консултации с вътрешни и външни експерти. Комисията също така посочи, че потребителите могат да предоставят обратна информация чрез формулярите за контакт, достъпни на нейните уебсайтове. Резултатите и заключенията от тази обратна информация са обобщени в препоръки.

17. Омбудсманът приветства използването на различни методи за оценка на достъпността и насърчава Комисията да продължи и да доразвие това. Въпреки това в отговора на Комисията се посочва, че **тя не извършва редовно оценки**. Омбудсманът счита, че проблемите с достъпността могат да бъдат открити и коригирани на ранен етап, ако има редовен мониторинг. Редовните проверки също така помагат да се гарантира спазването на стандартите за достъпност на уебсайтовете във времето. Следователно Комисията би могла да определи дали е целесъобразно да разработи политика, чрез която редовно да оценява достъпността на своите уебсайтове. Омбудсманът признава, че редовните оценки могат да бъдат предизвикателство за Комисията предвид стотиците уебсайтове, които тя управлява [12] [12] .

18. В отговора си до омбудсмана Комисията обяви, че ще приеме план за действие относно достъпността на уебсайтовете. В този контекст Комисията следва да вземе предвид горепосоченото. Омбудсманът предлага в плана за действие на Комисията да се определят проблемите, свързани с достъпността (например след външен одит), да се определят предвидените действия, да се приоритизират най-важните действия и да се определи подробен график за тяхното изпълнение. Комисията следва редовно да наблюдава как се изпълнява този план за действие (предложение 3).

19. Омбудсманът не е убеден, че е целесъобразно да се използват стандартни



формуляри за контакт за събиране на обратна информация относно уебсайтовете на Комисията, за да се събере и обратна информация по въпроси, свързани с достъпността. Специализираните уебстраници със специфични механизми за обратна връзка относно достъпността, управлявани от специализирани служители, изглеждат по-подходящи. Този въпрос ще бъде допълнително анализиран по-долу.

Задължително обучение относно достъпността за всички служители, работещи на уебсайтове

20. Омбудсманът попита дали Комисията ще обмисли въвеждането на задължително обучение относно достъпността за всички служители, работещи на уебсайтове.

21. Комисията заяви, че вече предлага курсове по достъпност на уебсайтовете, които са отворени за всички служители и обхващат основите на достъпния дизайн и създаване на уебсайтове. Тя заяви, че ще разгледа възможността тези курсове да станат задължителни за всички членове на персонала, работещи като уеб дизайнери, уеб разработчици и уебмастъри.

22. Омбудсманът приветства тази инициатива и предлага Комисията да въведе задължително обучение за всички служители, работещи на уебсайтове. Първата стъпка би могла да бъде въвеждането на курсове по достъпност на уебсайтовете като част от въвеждащото обучение за новодошлите в тази област (предложение 4).

23. Комисията следва да осигури задължително обучение относно достъпността на уебсайтовете за всички категории служители, работещи на уебсайтове, а не само за посочените в отговора ѝ, включително уеб редактори и служители, отговарящи за качването на документи или информация на уебсайтове. Чрез предоставяне на насоки на персонала относно необходимите мерки достъпността на уеб съдържанието може да бъде значително подобрена [13] [13] .

Публикуване на информация относно достъпността на уебсайтовете и предоставяне на възможност на потребителите да предоставят обратна информация

24. Омбудсманът попита дали Комисията възнамерява да предостави подробна, изчерпателна и ясна „декларация за достъпността“ [14] относно своите уебсайтове и мобилни приложения. В съответствие с разпоредбите на Директивата за достъпността на уебсайтовете, това следва:

обяснете какво съдържание не е достъпно в достъпен формат и защо; предоставяне на възможност на потребителите да поискат достъпна версия на недостъпно съдържание; предоставят на потребителите средства за обратна връзка или за привличане на вниманието към евентуални недостатъци; и посочете как потребителите могат да



потърсят правна защита, когато получават незадоволителни отговори на обратна информация или искания за достъпно съдържание.

25. Комисията отговори, че вече публикува декларации за достъпност на уебсайтовете на своя уебсайт и на общия уебсайт за институциите на ЕС (europa.eu). Тя заяви, че с оглед на изискванията на Директивата за достъпността на уебсайтовете ще подобри допълнително тези декларации за достъпност на уебсайтовете, както и съществуващите механизми за улесняване на обратната връзка по въпроси, свързани с достъпността на уебсайтовете.

26. Омбудсманът отбелязва, че посочените от Комисията онлайн документи [15] не включват цялата информация, която следва да съдържа декларацията за достъпност. Например нито един от посочените от Комисията уебсайтове не разполага със специален механизъм за предоставяне на обратна информация по въпроси, свързани с достъпността.

27. Както беше отбелязано по-горе, декларация за онлайн достъпност следва: да се обясни какво съдържание не е налично в достъпен формат, да се даде възможност на потребителите да поискат достъпна версия на такова съдържание, да се включи средство за предоставяне на обратна информация по въпроси, свързани с достъпността, и да се очертае как потребителите могат да потърсят правна защита. Важно е също така да се гарантира, че декларациите за достъпност се актуализират след актуализация на уебсайта и/или оценка на достъпността.

28. Омбудсманът ще отправи предложение до Комисията за по-нататъшно подобряване на нейните декларации за достъпност и за привеждането им в съответствие с изискванията на Директивата за достъпността на уебсайтовете (предложение 5).

29. За тази цел Омбудсманът настоятелно призовава Комисията да използва собственото си „решение за изпълнение“ от октомври 2018 г., което съдържа образец на декларация за достъпност в съответствие с Директивата за достъпността на уебсайтовете [16]. Омбудсманът също така приканва Комисията да използва добрите примери за съществуващи декларации за достъпност, които са изложени в неотдавнашно проучване, изготвено за нейната Генерална дирекция „Комуникационни мрежи, съдържание и технологии“ [17].

30. Комисията следва да обмисли подходящо решение за широкия спектър от уебсайтове и мобилни приложения, които управлява, като например свързване към обща декларация за достъпност, когато не е възможно да има специална декларация за достъпност.

Достъпност на вътрешни уебсайтове и уеб инструменти за персонала

31. Омбудсманът попита Комисията дали нейните вътрешни уебсайтове и уеб



инструменти за персонала отговарят на стандартите за съответствие на ОО съгласно РГАК. По-специално тя попита за онлайн инструмента за съвместна здравноосигурителна схема на институциите на ЕС (ОЗОС онлайн).

32. Комисията призна, че потребителският интерфейс на инструмента за ОЗОС онлайн е стар и не отговаря на съответните изисквания за достъпност. Той обаче увери Омбудсмана, че е поел ангажимент за подобряване на това положение. Тя заяви, че планира да разработи мобилно приложение в рамките на следващите две години, което постепенно да замени съществуващия онлайн инструмент на ОЗОС. Междувременно Комисията заяви, че ще проучи и начини за подобряване на достъпността на съществуващия онлайн инструмент за ОЗОС.

33. Омбудсманът приветства инициативата на Комисията да проучи начини за гарантиране на достъпността на ОЗОС онлайн. Омбудсманът предлага Комисията да изготви план за действие за тази цел и да го приложи своевременно (предложение 6).

Извод

Омбудсманът приветства Комисията за предприемането на стъпки за гарантиране и подобряване на достъпността на нейните уебсайтове и онлайн инструменти, както и за поемането на ангажимент за по-нататъшни подобрения. По-специално омбудсманът приветства намерението на Комисията да изготви план за действие за подобряване на достъпността на уебсайтовете.

Омбудсманът счита, че е важно да се гарантира, че предвидените мерки се въвеждат своевременно. Тя също така счита, че са възможни по-нататъшни стъпки, изложени по-долу.

Ето защо тя приключва стратегическото си разследване със следното заключение:

Омбудсманът е удовлетворен, че като цяло Европейската комисия предприема стъпки за подобряване на достъпността на своите уебсайтове и онлайн инструменти за хората с увреждания.

Комисията ще бъде уведомена за това решение .

Предложения за подобрене

1) Комисията следва да продължи с плана си за предоставяне на известна обща информация в лесен за четене формат. Тя следва също така да предоставя уеб съдържание в достъпни формати, които отговарят на по-високи международни стандарти (степен на съответствие AAA) в по-широк кръг от уебсайтове. Комисията следва да изброи раздели от уебсайтове и онлайн инструменти, за които



по-високите стандарти за достъпност ще бъдат приоритет.

2) Предвид последната версия на Насоките за достъпност на уеб съдържанието, WCAG 2.1, беше публикувана през юни 2018 г., Комисията следва да информира Омбудсмана за плановете си да се съобрази с актуализираната версия на насоките.

3) Комисията следва да приеме плана за действие относно достъпността на уебсайтовете, който спомена в отговора си до Омбудсмана. Това следва да определи проблемите, свързани с достъпността (например след външен одит), да определи предвидените действия, да даде приоритет на най-важните действия и да определи подробен график за тяхното изпълнение. Комисията следва редовно да наблюдава как се изпълнява този план за действие.

4) Комисията следва да въведе задължително обучение относно достъпността на уебсайтовете за всички членове на персонала, работещи на уебсайтове, включително уеб редактори и други членове на персонала, отговарящи за публикуването на онлайн съдържание.

5) Комисията следва да предоставя „декларации за достъпност“ на своите уебсайтове и онлайн инструменти, както и механизми за предоставяне на обратна информация от потребителите в съответствие с Директивата за достъпността на уебсайтовете.

6) Комисията следва да подобри достъпността на вътрешния уеб инструмент на ОЗОС онлайн. В него следва да се определи график за стартиране на мобилно приложение, което следва да отговаря на съответните стандарти за достъпност.

Емили О'Райли

Европейски омбудсман

Страсбург, 20.12.2018 г.

[1] На разположение на адрес:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

[Връзка]

[2] Това са методи за комуникация, които допълват или заменят речта или писането.

[3] форматите „лесни за четене“ представят информацията по начин, който може да бъде разбран от хората с интелектуални затруднения.



[4] Комисия по правата на хората с увреждания, Заключителни бележки по първоначалния доклад на Европейския съюз (CRPD/C/EU/CO/1), 2 октомври 2015 г. Вж. точки 82—83.

[5] Комисията председателства Междунституционалния редакционен комитет по интернет (CEIII), където институциите се срещат, за да координират разработването на своите уебсайтове, включително по отношение на достъпността на уебсайтовете.

[6] Кореспонденцията на Омбудсмана с Комисията в контекста на нейната стратегическа инициатива SI/2/2016/EA е достъпна на адрес:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Връзка]

[7] Има три нива на ангажираност: нива на съответствие А, АА и ААА, с ААА, включително критериите за най-голяма достъпност. От януари 2010 г. всички нови уебсайтове, разработени от Комисията за домейна europa.eu, трябва да отговарят на ниво АА. http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Връзка]

[8] Тези насоки са разработени от World Wide Web Consortium (W3C) през 2008 г. с помощта на физически лица и организации по целия свят. Те определят как уеб съдържанието да стане по-достъпно за хората с увреждания.

[9] Всички документи, свързани със запитването, са достъпни на адрес:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50299> [Връзка]

[10] Примерите за онлайн инструменти включват инструмента EUSurvey на Комисията и онлайн формулярите за жалби.

[11] Директива (ЕС) 2016/2102 относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на органите от обществеността,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Връзка]

[12] Комисията посочи, че управлява над 400 уебсайта и милиони страници.

[13] Например уебсайтът на правителството на Обединеното кралство предоставя насоки за това как да се публикуват достъпни документи, които са достъпни на адрес:

<https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs> [Връзка]

Вж. също насоките, предоставени от Европейския съюз на слепите, достъпни на адрес:

http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all#How_to_make_electronic_d [Връзка]

[14] Декларация за достъпност е документ на уебсайт или приложение на организация, в който се посочва как организацията отговаря на приложимите изисквания за достъпност



(в случая на органите от общественния сектор на държавите — членки на ЕС, Директивата за достъпността на уебсайтовете) и се предоставят инструкции за това как може да се осъществи връзка с нея в случай на проблеми с достъпността.

[15] https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility_en [Връзка]

https://ec.europa.eu/info/about-commissions-new-web-presence_en [Връзка]

[16] https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1523/oj [Връзка]

[17] Достъпност на уебсайтове и мобилни приложения; Проучване на настоящите практики по отношение на декларациите за достъпност, механизмите за докладване и мобилните методологии за мониторинг, изготвено за Генерална дирекция „Комуникационни мрежи, съдържание и технологии“ на Европейската комисия от Capgemini Consulting и Dialogic. Проучването е достъпно на адрес:

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-re>
[Връзка]