

*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 относно съвместното разследване по дела 1337/2017/ЕА и 1338/2017/ЕА относно достъпността за кандидати с увредено зрение в процедурите за подбор за наемане на служители на ЕС, организирана от Европейската служба за подбор на персонал**

Решение

**Случай 1338/2017/ЕА - Открит на 14/03/2018 - Препоръка за 14/12/2018 - Решение от 03/06/2019 - Заинтересовани институции** Европейска служба за подбор на персонал ( Установено е лошо управление ) | Европейска служба за подбор на персонал ( Препоръка, одобрена от институцията ) |

**Случай 1337/2017/ЕА - Открит на 14/03/2018 - Препоръка за 14/12/2018 - Решение от 03/06/2019 - Заинтересовани институции** Европейска служба за подбор на персонал ( Установено е лошо управление ) | Европейска служба за подбор на персонал ( Препоръка, одобрена от институцията ) |

Случаят се отнася до две жалби от кандидати с увредено зрение, участвали в процедури за подбор за наемане на държавни служители на ЕС, организирани от Европейската служба за подбор на персонал (EPSO). Жалбоподателите се сблъскаха с проблеми с онлайн формулярите за кандидатстване, които не бяха напълно достъпни за хората, използващи „екранни четци“. Жалбоподателите също така считат, че EPSO не е отговорила на техните специални нужди по време на тестовете на компютър, тъй като те не са били в състояние да се явят на тестовете самостоятелно.

Омбудсманът установи, че действията на EPSO представляват лошо администриране. Тя препоръча EPSO да направи своите онлайн формуляри за кандидатстване напълно достъпни за кандидатите с увредено зрение във възможно най-кратък срок. Тя също така препоръча EPSO да определи подробен график, за да се гарантира, че на кандидатите се предоставят помощни технологии по време на тестовете на компютър, които се



провеждат в центровете за тестване по целия свят. Накрая тя препоръчва EPSO изрично да информира кандидатите, че определени мерки за посрещане на специални нужди, като помощни технологии, понастоящем са достъпни само на определени етапи от процедурите за подбор.

Омбудсманът приветства факта, че EPSO, в отговор на своите препоръки, актуализира информацията, предоставяна на кандидатите относно мерките за посрещане на техните специални нужди. Тя приветства също така предложението на EPSO да се даде възможност на кандидатите с увредено зрение да се явят на тестове на компютър извън обекта, като използват технологии за дистанционен достъп. Омбудсманът обаче не е напълно удовлетворен от предложението от EPSO график за осигуряване на пълен достъп до своя онлайн формуляр за кандидатстване. Поради това тя приключва разследването си, като преизчислява тази препоръка на EPSO и разглежда останалите въпроси като уредени.

## **Контекст на запитването**

1. Жалбоподателите, които са с увредено зрение, участваха в процедури за подбор, организирани от Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) през 2016 г. и 2017 г. Те са имали проблеми с използването на онлайн формуляра за кандидатстване — включително формуляра за искане на мерки за посрещане на техните специални нужди („разумно настаняване“ [1] ), както и с тестовете на компютър, на които са се явили, тъй като при тях не са взети предвид нуждите от достъпност на лицата с увредено зрение.
2. Жалбоподателите многократно са повдигали тези проблеми пред EPSO.
3. Жалбоподателите бяха недоволни от начина, по който EPSO отговори и се обърна към Омбудсмана.

## **Запитването**

4. В хода на проверката омбудсманът поиска от EPSO да отговори на конкретни въпроси и проведе среща с EPSO.
5. През декември 2018 г. омбудсманът установи, че действията на EPSO представляват лошо администриране и отправи три препоръки за справяне с този проблем. EPSO отговори на омбудсмана през март 2019 г. [2]

## **Констатации на Омбудсмана за лошо администриране и препоръки**



6. Омбудсманът отбеляза, че жалбоподателите първо са изразили своите опасения пред EPSO относно достъпността на онлайн формуляра за кандидатстване за потребители на екранни четци [3] през 2016 г. По това време EPSO обясни, че нов „портал за кандидати“, който се разработва от Генерална дирекция „Информатика“ на Европейската комисия (ГД DIGIT), ще включва онлайн формуляр за кандидатстване, който е напълно достъпен за хората с увредено зрение. Този портал трябваше да бъде завършен до пролетта на 2017 г. Проектът обаче беше спрял през септември 2017 г., а EPSO не можа да посочи дата за стартирането му. В резултат на това хората с увреждания на зрението продължиха да изпитват проблеми с кандидатстването за процедури за подбор, провеждани от EPSO. Омбудсманът установи, че това забавяне представлява лошо администриране.

7. Жалбоподателите също така са загрижени, че макар да са поискали екранни четци и „опреснителни брайлови дисплеи“ [4], вместо това са им били предоставени брайлови транскрипции на тестовите и наблюдателен асистент. Омбудсманът подчерта, че предоставянето на възможност на хората с увреждания да се явят на изпитите в рамките на процедура за подбор е от жизненоважно значение за гарантиране на тяхното достойнство и равенство с другите лица. Помощните технологии са от решаващо значение за тази цел. Като се има предвид, че хората с увредено зрение често разчитат на помощни технологии, EPSO следва във възможно най-голяма степен да им предоставя тези технологии, при поискване, когато трябва да се явят на тестове на компютър в процедурите за подбор. Не е целесъобразно да се очаква кандидатите да се явят на тестове при условия, които са напълно чужди за тях, тъй като това рискува да окаже отрицателно въздействие върху тяхното представяне. По този начин омбудсманът установи, че практиката на EPSO в тази област представлява лошо администриране.

8. Накрая Омбудсманът отбеляза, че макар кандидатите да са били информирани, че мерките, предоставени от EPSO за задоволяване на техните нужди, може да се различават от поисканите, EPSO не е посочила изрично, че помощни технологии не са на разположение за тестовите на компютър, когато те се провеждат в центрове за тестване по целия свят. Омбудсманът счита, че тази липса на подходяща информация представлява лошо администриране.

9. Въз основа на своята проверка омбудсманът отправи **три препоръки** към EPSO :

**1. EPSO следва да гарантира, че нейният онлайн формуляр за кандидатстване за процедури за подбор е напълно съобразен с изискванията за достъпност за кандидатите с увредено зрение във възможно най-кратък срок;**

**2. EPSO следва да определи подробен график за предоставяне на помощни технологии на разположение на кандидатите по време на тестовите на компютър, които се провеждат в централите за тестване по целия свят;**

**3. EPSO следва изрично да информира кандидатите, че определени възможности за „разумно настаняване“, като например помощни технологии, понастоящем са достъпни само на определени етапи от процедурите за подбор.**



## Отговор на EPSO на препоръките на Омбудсмана и забележки на жалбоподателя

### Първа препоръка: Достъпност на онлайн формуляра за кандидатстване

10. EPSO заяви, че е в процес на замяна на настоящата си ИТ система за *таланти* за процедурите за подбор, включително онлайн формуляра за кандидатстване. Предвижда се новата информационна система да бъде въведена до края на 2020 г. Междувременно EPSO ще предоставя на кандидатите съдействие и достъпни формати на формуляра за кандидатстване, когато е необходимо. EPSO също така отбеляза, че редовно оценява достъпността на своя уебсайт и че до края на 2019 г. нейният уебсайт следва да бъде в съответствие с Насоките за достъпност на уеб съдържанието 2.0, ниво AA [5] .

11. Жалбоподателят [6] със задоволство отбеляза, че EPSO подобрява достъпността, като предвижда нов онлайн формуляр за кандидатстване и нова информационна система за процедурите за подбор.

12. Жалбоподателят обаче отбеляза във връзка с достъпността на уебсайта на EPSO, че понастоящем World Wide Web Consortium (W3C) препоръчва WCAG 2.1 стандарти за достъпност и заяви, че EPSO следва да отговаря на най-новите изисквания.

### Втора препоръка: Предоставяне на помощни технологии по време на компютърните тестове

13. EPSO заяви, че поради технически и инфраструктурни ограничения е невъзможно да се гарантира, че помощните технологии могат да бъдат предоставени в 89 центъра за прегледи по целия свят. Той обаче предложи да се даде възможност на кандидатите с увредено зрение да се явят на компютърни тестове извън обекта чрез технология за дистанционен достъп (с „дистанционно прокториране“). По този начин кандидатите с увредено зрение ще могат да се явят на тестовете от дома си, без да е необходимо да пътуват, като използват помощната технология, с която са запознати.

14. EPSO добави, че е трудно да се посочи точният график за изпълнение на това предложение и че той ще актуализира Омбудсмана. Междувременно тя ще продължи да предлага на кандидатите всички мерки, които понастоящем са в сила.

15. Жалбоподателят се съгласи, че компютърните тестове чрез дистанционно прокториране наистина могат да бъдат идеално решение, ако такава система е съвместима с помощните технологии в дома.



**16.** В отговор на твърдението на EPSO, че не може да бъде установен точен график за прилагането на тази система, жалбоподателят посочва, че междувременно лицата с увредено зрение не могат да разчитат на помощни технологии по време на тестовете на компютър. Извършването на компютърни тестове с помощта на асистент не може да се счита за идеално решение по отношение на достъпността, каза тя.

## **Трета препоръка: Информация за кандидатите относно мерки за посрещане на специални нужди**

**17.** EPSO информира Омбудсмана, че е актуализирала съответната информация на своя уебсайт в съответствие с препоръката си. [7] Текстът на уебсайта понастоящем гласи:

*„Моля, имайте предвид, че помощните технологии за момента са възможни само на етапа „Център за оценяване“ в Брюксел. В момента EPSO работи за разширяване на обхвата, за да се даде възможност за използване на помощни технологии на други етапи от процеса на подбор и за различни видове тестове. Междувременно ще продължим да анализираме Вашите нужди и да Ви предложим помощ и ad-hoc настаняване, за да Ви позволим да вземете тестовете при възможно най-добрите условия. Всички други места за настаняване са възможни на различни етапи от процеса на подбор.“*

EPSO добави, че ще актуализира съответната уебстраница през 2019 г., за да предостави повече информация за своята политика за равенство и многообразие и да сподели свидетелски показания от служители с увреждания. EPSO ще продължи да разработва практически инструменти като наръчници, брошури и видеоматериали, за да обясни по-добре как тя може да отговори на кандидатите със специални нужди.

**18.** Жалбоподателят приветства факта, че EPSO е актуализирала съответната информация на своя уебсайт, като отбелязва, че това прави процедурата по-прозрачна.

## **Оценка на Омбудсмана след препоръката**

**19.** Въпреки че Омбудсманът оценява усилията на EPSO да приведе своя онлайн формуляр за кандидатстване в пълно съответствие с изискванията за достъпност за кандидатите с увредено зрение, тя е разочарована от графика, който тя определя, а именно края на 2020 г.

**20.** В препоръката си омбудсманът призова EPSO да разреши този въпрос възможно най-скоро. Тя посочи, че през 2015 г. Комитетът на ООН за правата на хората с увреждания препоръча ЕС да предприеме необходимите мерки, за да гарантира пълното прилагане на стандартите за достъпност на своите уебсайтове. [8] Освен това жалбоподателите за първи път се сблъскаха с проблеми с достъпа до онлайн формуляра за кандидатстване на EPSO през 2016 г. Въпреки че омбудсманът разбира, че е имало



трудности при разработването на новия ИТ инструмент, някои от които са извън контрола на EPSO, е трудно да се обоснове допълнително забавяне до края на 2020 г.

**21.** Както посочва жалбоподателят (вж. точка 12), стандартите в тази област се развиват и очакванията се увеличават. Като се има предвид изявлението на Комитета на ООН, че институциите на ЕС „не са модели за подражание по отношение на заетостта на хората с увреждания“ и неговата препоръка ЕС „да увеличи заетостта на хората с увреждания“ [9] е особено важно първият входящ пункт за лицата, които искат да работят за администрацията на ЕС, а именно онлайн формуляра за кандидатстване на EPSO, да бъде напълно достъпен. По този начин омбудсманът потвърждава констатацията си за лошо администриране по отношение на достъпността на онлайн формуляра за кандидатстване на EPSO и насърчава EPSO да увеличи усилията си по този въпрос.

**22.** Що се отнася до **втората препоръка**, Омбудсманът приветства предложеното от EPSO решение за въвеждане на тестове на компютър чрез „дистанционно прокториране“ за кандидати с увредено зрение. Тя изразява задоволство, че предложението отива по-далеч от простото предоставяне на възможност на кандидатите да се явят самостоятелно на тестовете на компютър в център за тестване. Решението на EPSO позволява на кандидатите да се явят на тестовете при условия, с които са напълно запознати, например като използват собствения си компютър/лаптоп и избрани от тях екранен четец.

**23.** В препоръката си омбудсманът поиска от EPSO да определи подробен график за предоставяне на помощни технологии на разположение на кандидатите по време на тестовете на компютър. Омбудсманът очаква EPSO да изготви график за алтернативното решение, което определя, и да публикува съответната информация на своя уебсайт.

**24.** Що се отнася до **третата препоръка**, омбудсманът приветства факта, че EPSO актуализира своя уебсайт, за да информира кандидатите за наличието на помощни технологии. Освен това тя приветства намерението на EPSO да разшири информацията, налична на уебстраницата за равни възможности.

**25.** Омбудсманът отбелязва, че EPSO понастоящем информира кандидатите, че „възможни са и **други улеснения на различни етапи от процеса на подбор**“. Омбудсманът разбира това изявление като означаващо, че други мерки не са възможни на **всички** етапи. Ако това е така, тя настоятелно призовава EPSO да бъде възможно най-точна в информацията, която предоставя на кандидатите. Важно е кандидатите да могат предварително да разберат какви мерки са на разположение за посрещане на техните нужди по време на всеки етап от процедурата за подбор.

## Извод

Въз основа на своята проверка омбудсманът приключва този случай със следното



заключение:

**Омбудсманът потвърждава констатацията си за лошо администриране във връзка с първата си препоръка. Тъй като EPSO прие втората и третата си препоръка, омбудсманът счита, че тези въпроси трябва да бъдат решени.**

Жалбоподателите и EPSO ще бъдат информирани за това решение.

Емили О'Райли

Европейски омбудсман

Страсбург, 3.6.2019 г.

[1] Съгласно определението, съдържащо се в Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, „разумни улеснения“ означава необходими и подходящи изменения и корекции, които не налагат непропорционална или ненужна тежест, когато това е необходимо в конкретен случай, за да се гарантира на хората с увреждания упражняването или упражняването на равни начала с всички права на човека и основни свободи. Конвенцията е достъпна на следния адрес:

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

[2] Всички документи, свързани с проверката, включително писмото на Омбудсмана за откриване на проверката, отговора на EPSO, доклада от заседанието, препоръките на Омбудсмана и отговора на EPSO на препоръките са на разположение на адрес:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583> [Връзка]

[3] Екранният четец е софтуерно приложение, което позволява на потребителя да „чуе„или „чете„това, което обикновено се „вижда“ на екрана, включително цифровото съдържание. Тя може да предоставя информация на потребителите чрез говор и звуков изход (т.е. текст в реч) или на Брайлово писмо (с други думи, превеждане на съдържанието на Брайлово писмо с помощта на опресняващ брайлов дисплей), самостоятелно или в комбинация.

[4] Вж. бележката под линия по-горе.

[5] 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. Има три нива на ангажираност: нива на съответствие A, AA и AAA.



[6] Един от жалбоподателите представи на омбудсмана коментари относно становището на EPSO.

[7] [https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities\\_en#tab-0-2](https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2) [Връзка]

[8] Заключение бележки относно прилагането от страна на ЕС на Конвенцията за правата на хората с увреждания, 2 октомври 2015 г. Вж. точки 82—83.

[9] Заключение бележки относно прилагането от страна на ЕС на Конвенцията за правата на хората с увреждания, 2 октомври 2015 г. Вж. точки 88—89.