

See lehekülg on tõlgitud masintõlkega [\[Linki\]](#). Masintõlkes võib olla vigu, mis võivad vähendada selgust ja õigsust; ombudsman ei vastuta mis tahes erisuste korral. Kõige usaldusväärsem ja õiguskindlam teave on algversioonis eespoolisel lingil (inglise keel). Lisateave on meie [keele- ja tõlkepoliitikas](#) [\[Linki\]](#).

Euroopa Ombudsmani otsus, millega lõpetatakse strateegiline uurimine OI/6/2017/EA selle kohta, kuidas Euroopa Komisjon tagab puuetega inimestele juurdepääsu oma veebisaitidele

Otsus

Juhtum OI/6/2017/EA - **Alguskuupäev:** {0} 12/07/2017 - **Otsuse kuupäev:** {0} 20/12/2018 - **Asjassepuutuvad institutsioonid** Euroopa Komisjon (Institutsiooni poolt lahendatud) |

Ombudsman uuris, kuidas Euroopa Komisjon tagab, et tema veebisaidid ja tema poolt kättesaadavaks tehtud veebipõhised vahendid on puuetega inimestele kättesaadavad.

Ombudsman küsis komisjonilt, kuidas ta kasutab kättesaadavaid vorminguid (näiteks „lihtsalt loetav“), kuidas see võimaldab kasutajatel anda tagasisidet juurdepääsetavuse kohta ja millist koolitust ta pakub töötajatele juurdepääsetavuse küsimustes.

Ombudsman on rahul, et komisjon on astunud samme oma veebisaitide ja veebipõhiste vahendite juurdepääsetavuse parandamiseks ning on pühendunud edasistele parandustele. On oluline, et neid kohustusi rakendataks praktikas ja et komisjon võtaks endale kohustuse astuda edasisi samme. Seetõttu lõpetab ta uurimise kuue parandusettepanekuga.

Uurimise taust

1. 2015. aastal vaatas ÜRO komitee esimest korda läbi selle, kuidas EL järgib ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni [1] . Komitee leidis, et ELi institutsioonid peavad tegema rohkem, et täita oma kohustust tagada puuetega inimestele ligipääsetav teabevahetus. Eelkõige soovitas komitee, et ELi institutsioonid võtaksid vajalikke meetmeid, „et tagada veebi juurdepääsetavuse standardite täielik kohaldamine“ ja „pakkuda teavet viipekeeltes, Braille'is, augmentatiivses ja alternatiivses suhtluses [2] ja muid kättesaadavaid vahendeid... puuetega inimestele, sealhulgas kergesti loetavatele [3] vormingutele “ [4] .



2. Ombudsman jätkas seda järelust, kirjutades Euroopa Komisjonile, arvestades tema juhtivat rolli ELi institutsioonide seas veebi käideldavuse valdkonnas [5] .

3. Oma vastuses [6] märkis komisjon, et selliste funktsioonide nagu viipekeeles ja kergesti loetavas vormingus teabe esitamine läheks kaugemale veebi juurdepääsetavust käsitlevatest rahvusvahelistest normidest, mida ta on kohustunud järgima, nimelt vastavustase AA [7] veebisisu juurdepääsetavuse suuniste 2.0 (edaspidi „WCAG“) [8] alusel. Selleks oleks vaja rohkem ressursse.

Strateegiline uurimine

4. 2017. aasta juulis algatas ombudsman strateegilise uurimise [9] , et saada komisjonilt lisateavet oma veebisaitide ja veebipõhiste vahendite juurdepääsetavuse kohta [10] . Ta juhtis tähelepanu sellele, et 2016. aasta oktoobris võttis EL vastu veebi käideldavuse direktiivi, [11] milles sätestatakse eeskirjad, millega tagatakse, et ELi liikmesriikide avaliku sektori asutuste veebisaidid ja mobiilirakendused on puuetega inimestele paremini kättesaadavad. Kuigi seda direktiivi kohaldatakse ainult liikmesriikide suhtes, julgustatakse ELi institutsioone täitma selle nõudeid.

Ombudsmani hinnang

Sissejuhatavad märkused

5. Selle uurimise käigus sai ombudsman puuetega inimestelt teavet konkreetsete ligipääsetavusprobleemide kohta, millega nad on komisjoni veebisaitidel kokku puutunud. Teatatud probleemide hulka kuulus juurdepääs komisjoni veebipõhisele vahendile registreerumiseks, et osaleda komisjoni korraldatavatel ekspertide koosolekutel ja veebiplatvormidel, et hõlbustada poliitilisi arutelusid.

6. Need näited näitavad takistusi, millega puuetega inimesed võivad kokku puutuda, kui nad püüavad osaleda ELi tasandi poliitilistes ja sotsiaalsetes aruteludes. Pidades silmas infoühiskonna, sealhulgas internetipõhiste teenuste ja mobiilirakenduste kiiret kasvu, on veebi käideldavus muutunud eeltingimuseks „täielikuks ja tõhusaks osalemiseks ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel“, nagu on nõutud ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioonis. Suutmatust tagada, et veebivahendid ja -platvormid vastaksid veebi käideldavuse kõrgeimatele standarditele, õhustab puuetega inimeste õigusi ja ohustab nende väljajätmist.

Eesmärk on vastata kõrgeimatele veebi käideldavuse standarditele

7. Ombudsman küsis, kas ÜRO komitee soovitus järgimiseks võiks komisjon minna kaugemale



rahvusvahelistest standarditest, mida ta on kohustunud täitma (AA standard).

8. Komisjon vastas, et mõned tema veebilehed ja veebipõhised vahendid lähevad assotsieerimislepingu standardist juba kaugemale. Käimasoleva läbivaatamise raames kaalub komisjon selliste veebisaitide arvu märkimisväärtset suurendamist, mis vastavad kõrgemale AAA standardile (mis hõlmab nõudeid kontrastsuse, visuaalse esituse ja tekstipiltide kohta).

9. Komisjon märkis siiski, et kuna puuetega inimesed suhtlevad ELi institutsioonidega samamoodi nagu teised kasutajad, oleks ulatuslik ja keeruline ülesanne teha kindlaks veebisaidi osad, mis tuleks kõrgemate standardite järgimiseks seada esikohale.

10. Ombudsman julgustab komisjoni tegema jõupingutusi, et suurendada AAA nõuetele vastavate veebisaitide arvu, samuti ettepanekut käivitada katseprojekt, et teha teave ELi institutsioonide üldisel veebisaidil (europa.eu) hõlpsasti loetaval kujul kättesaadavaks.

11. Ombudsman on seisukohal, et komisjon peaks uurima, kuidas laiendada juurdepääsetavate vormingute, näiteks kergesti loetavate vormide kasutamist oma muudel veebisaitidel.

12. Kuigi ombudsman nõustub, et puuetega inimestel on veebisaidi sisu suhtes suures osas samad huvid kui teistel isikutel, on ta siiski seisukohal, et teatavat sisu on võimalik prioriseerida, mis tuleks esitada AAA kõrgematele nõuetele vastavas vormis. See võib hõlmata veebilehti või veebipõhiseid vahendeid, mille kaudu üldsus suhtleb komisjoniga (näiteks kaebuste esitamise menetlused või avaliku konsultatsiooni vormid), või veebisaite, mis pakuvad põhiteavet komisjoni töö kohta (sealhulgas audiovisuaalne sisu).

13. Seetõttu teeb ombudsman ettepaneku, et komisjon pakuks oma veebisaitide ja veebipõhiste vahendite eelisjärjestatud osades sisu vormingus, mis vastab AAA kõrgematele juurdepääsetavusstandarditele (1. soovitus).

14. Lisaks märgib ombudsman, et 5. juunil 2018 avaldati veebisisu juurdepääsetavuse suuniste (WCAG 2.1) uus versioon. Ajakohastatud versiooni eesmärk on parandada juurdepääsu kolmele peamisele rühmale: kognitiivsete või õpiraskustega kasutajad, vähese nägemisvõimega kasutajad ja puuetega kasutajad mobiilseadmetes.

15. Seetõttu kutsub ombudsman komisjoni üles teavitama teda oma plaanidest järgida suuniste ajakohastatud versiooni oma vastuses käesolevale uurimisele (2. soovitus).

Veebi käideldavuse kontrollimine

16. Vastuseks ombudsmani küsimustele selle kohta, kuidas ta hindab oma veebisaitide ja veebipõhiste vahendite juurdepääsetavust, selgitas komisjon, et juurdepääsetavuse hindamine hõlmab automaatset kontrolli veebipõhiste vahenditega. Konsulteeritakse sise- ja väliseksperдитеga. Komisjon märkis ka, et kasutajad saavad anda tagasisidet komisjoni veebisaitidel kättesaadavate kontaktvormide kaudu. Tagasiside tulemused ja järeldused



koondatakse soovitusteks.

17. Ombudsman tervitab juurdepääsu hindamise erinevate meetodite kasutamist ning julgustab komisjoni seda jätkama ja edasi arendama. Komisjoni vastus viitab siiski **sellele, et ta ei vii läbi regulaarseid hindamisi**. Ombudsman on seisukohal, et juurdepääsuprobleeme on võimalik avastada ja parandada varajases etapis, kui toimub korrapärane järelevalve. Korrapärased kontrollid aitavad tagada ka veebi käideldavuse standardite järgimise aja jooksul. Seetõttu võiks komisjon otsustada, kas on asjakohane töötada välja poliitika, mille kohaselt ta hindab korrapäraselt oma veebisaitide juurdepääsetavust. Ombudsman tunnistas, et korrapärane hindamine võib olla komisjoni jaoks keeruline, arvestades sadu tema hallatavaid veebisaite [12].

18. Oma vastuses ombudsmanile teatas komisjon, et võtab vastu veebi käideldavuse tegevuskava. Komisjon peaks sellega seoses eespool toodut arvesse võtma. Ombudsman teeb ettepaneku, et komisjoni tegevuskavas määrataks kindlaks ligipääsetavusega seotud probleemid (näiteks pärast välisauditit), sätestaks kavandatud meetmed, seaks esikohale kõige olulisemad meetmed ja sätestaks nende rakendamise üksikasjaliku ajakava. Komisjon peaks korrapäraselt jälgima, kuidas seda tegevuskava rakendatakse (3. soovitus).

19. Ombudsman ei ole veendunud, et komisjoni veebisaitide kohta tagasiside kogumiseks on asjakohane kasutada standardseid kontaktvorme, et koguda tagasisidet ka juurdepääsetavuse küsimustes. Asjakohasemad on spetsiaalsed veebisaidid, millel on spetsiaalsed juurdepääsetavust käsitlevad tagasisidemehhanismid ja mida haldavad spetsiaalsed töötajad. Seda küsimust analüüsitakse lähemalt allpool.

Kohustuslik koolitus juurdepääsetavuse kohta kõigile veebisaitidel töötavatele töötajatele

20. Ombudsman küsis, kas komisjon kaalub juurdepääsu käsitleva kohustusliku koolituse kehtestamist kõigile veebisaitidel töötavatele töötajatele.

21. Komisjon ütles, et ta juba pakub veebi käideldavuse kursusi, mis on avatud kõigile töötajatele ning hõlmavad juurdepääsetava veebisaidi kujunduse ja loomise põhitõdesid. Ta märkis, et ta kaalub nende kursuste kohustuslikuks muutmist kõigile töötajatele, kes töötavad veebidisainerite, veebiarendajate ja veebimeistritena.

22. Ombudsman tervitab seda algatust ja teeb komisjonile ettepaneku kehtestada kõigile veebisaitidel töötavatele töötajatele kohustuslik koolitus. Esimeseks sammuks võiks olla veebi juurdepääsetavust käsitlevate kursuste kasutuselevõtmine selle valdkonna uustulnukate sissejuhatava koolituse raames (4. soovitus).

23. Komisjon peaks pakkuma veebi käideldavuse alast kohustuslikku koolitust kõigile veebisaitidel töötavatele töötajatele, mitte ainult vastuses nimetatud töötajatele, sealhulgas veebitoimetajatele ja töötajatele, kes vastutavad dokumentide või teabe üleslaadimise eest



veebisaitidele. Andes töötajatele juhiseid vajalike meetmete kohta, saab veebisisu kättesaadavust märkimisväärselt parandada [13] .

Veebi juurdepääsetavust käsitleva teabe avaldamine ja kasutajate tagasiside andmine

24. Ombudsman küsis, kas komisjon kavatseb teha kättesaadavaks üksikasjaliku, tervikliku ja selge juurdepääsetavuse avalduse [14] oma veebisaitide ja mobiilirakenduste kohta. Kooskõlas veebi juurdepääsetavuse direktiivi sätetega peaks see:

selgitada, milline sisu ei ole ligipääsetavas vormingus kättesaadav ja miks; annab kasutajatele võimaluse taotleda ligipääsmatu sisu ligipääsetavat versiooni; annab kasutajatele võimaluse anda tagasisidet või juhtida tähelepanu puudustele; ning märkige, kuidas kasutajad saavad taotleda õiguskaitset, kui nad saavad ebarahuldavaid vastuseid tagasisidele või ligipääsetava sisu taotlustele.

25. Komisjon vastas, et ta juba avaldab veebi juurdepääsetavust käsitlevad avaldused oma veebisaidil ja ELi institutsioonide üldisel veebisaidil (europa.eu). Ta märkis, et võttes arvesse veebi juurdepääsetavuse direktiivi nõudeid, parandaks see veelgi neid veebi juurdepääsetavuse avaldusi ning olemasolevaid mehhanisme, mis hõlbustavad tagasisidet veebi käideldavuse küsimustes.

26. Ombudsman märgib, et komisjoni osutatud veebipõhised dokumendid [15] ei sisalda kogu teavet, mida juurdepääsuteatis peaks sisaldama. Näiteks ei ole kummalgi komisjoni nimetatud veebisaidil spetsiaalset mehhanismi juurdepääsuküsimuste kohta tagasiside andmiseks.

27. Nagu eespool märgitud, peaks veebipõhine juurdepääsetavuse avaldus: selgitada, milline sisu ei ole ligipääsetavas vormingus kättesaadav, võimaldada kasutajatel taotleda sellise sisu juurdepääsetavat versiooni, lisada vahendid juurdepääsuküsimuste kohta tagasiside andmiseks ning kirjeldada, kuidas kasutajad saavad taotleda õiguskaitset. Samuti on oluline tagada, et ligipääsetavuslauseid ajakohastatakse pärast veebisaidi ajakohastamist ja/või juurdepääsetavuse hindamist.

28. Ombudsman teeb komisjonile ettepaneku parandada veelgi oma ligipääsetavust käsitlevaid avaldusi ja viia need kooskõlla veebi juurdepääsetavuse direktiivi nõuetega (5. soovitus).

29. Selleks nõuab ombudsman tungivalt, et komisjon tugineks oma 2018. aasta oktoobri rakendusotsusele, milles on esitatud juurdepääsetavuse avalduse näidis kooskõlas veebi juurdepääsetavuse direktiiviga [16] . Samuti kutsub ombudsman komisjoni üles tuginema olemasolevatele ligipääsetavust käsitlevatele avaldustele, mis on esitatud komisjoni sidevõrkude, sisu ja tehnoloogia peadirektoraadi jaoks koostatud hiljutises uuringus [17] .

30. Komisjon peaks kaaluma sobiva lahenduse leidmist paljude hallatavate veebisaitide ja mobiilirakenduste jaoks, näiteks linkimist ühise juurdepääsetavuse avaldusega, kui spetsiaalset



juurdepääsetavuse avaldust ei ole võimalik koostada.

Töötajate juurdepääs siseveebisaitidele ja veebivahenditele

31. Ombudsman küsis komisjonilt, kas tema asutusesisesed veebisaidid ja töötajate veebivahendid vastavad WGACi raames auditeerimisasutuse nõuetele vastavuse standarditele. Eelkõige küsis ta ELi institutsioonide ühise ravikindlustusskeemi veebipõhise vahendi (JSIS Online) kohta.

32. Komisjon tunnistas, et ühise ravikindlustusskeemi veebirakenduse kasutajaliides on vana ega vasta asjakohastele ligipääsetavusnõuetele. Ta kinnitas ombudsmanile siiski, et ta on pühendunud olukorra parandamisele. Ta ütles, et kavatseb järgmise kahe aasta jooksul välja töötada mobiilirakenduse, et järk-järgult asendada olemasolev ühise ravikindlustusskeemi veebipõhine vahend. Vahepeal teatas komisjon, et uurib ka võimalusi, kuidas parandada juurdepääsu olemasolevale ühise ravikindlustusskeemi veebipõhisele vahendile.

33. Ombudsman tervitab komisjoni algatust uurida võimalusi, kuidas tagada juurdepääs ühisele ravikindlustusskeemile veebis. Ombudsman teeb ettepaneku, et komisjon koostaks selleks tegevuskava ja rakendaks seda õigeaegselt (6. soovitus).

Järeldus

Ombudsman tunnustab komisjoni meetmete võtmise eest, et tagada ja parandada juurdepääsetavust oma veebisaitidele ja veebipõhiste vahenditele, ning pühendumise eest edasistele parandustele. Eelkõige tervitab ombudsman komisjoni kavatsust koostada tegevuskava veebi käideldavuse parandamiseks.

Ombudsman leiab, et on oluline tagada kavandatud meetmete õigeaegne rakendamine. Samuti leiab ta, et on võimalik võtta täiendavaid meetmeid, mis on esitatud allpool.

Seetõttu lõpetab ta oma strateegilise uurimise järgmise järeldusega:

Ombudsman on rahul, et üldiselt võtab Euroopa Komisjon meetmeid, et parandada oma veebisaitide ja veebipõhiste vahendite juurdepääsetavust puuetega inimeste jaoks.

Komisjoni teavitatakse käesolevast otsusest .

Parandusettepanekud

1) Komisjon peaks jätkama oma kava, et teha osa üldisest teabest kergesti loetaval kujul kättesaadavaks. Samuti peaks see pakkuma veebisisu kättesaadavas vormingus, mis vastab kõrgematele rahvusvahelistele standarditele (vastavustase AAA) suuremal arvul



veebisaitidel. Komisjon peaks loetlema veebisaitide ja veebipõhiste vahendite osad, mille puhul on prioriteediks kõrgemad juurdepääsetavuse standardid.

2) Arvestades veebisisu juurdepääsetavuse suuniste viimast versiooni WCAG 2.1, mis avaldati 2018. aasta juunis, peaks komisjon teavitama ombudsmani oma plaanidest järgida suuniste ajakohastatud versiooni.

3) Komisjon peaks võtma vastu veebi käideldavuse tegevuskava, mida ta mainis oma vastuses ombudsmanile. Selles tuleks kindlaks määrata ligipääsetavusprobleemid, millega tuleb tegeleda (näiteks pärast välisauditit), määrata kindlaks kavandatud meetmed, seada esikohale kõige olulisemad meetmed ja sätestada nende rakendamise üksikasjalik ajakava. Komisjon peaks korrapäraselt jälgima, kuidas seda tegevuskava rakendatakse.

4) Komisjon peaks kehtestama kohustusliku veebi käideldavuse alase koolituse kõigile veebisaitidel töötavatele töötajatele, sealhulgas veebitoimetajatele ja muudele töötajatele, kes vastutavad veebisisu avaldamise eest.

5) Komisjon peaks kooskõlas veebi juurdepääsetavuse direktiiviga esitada oma veebisaitidel ja veebipõhistes vahendites juurdepääsetavuse avaldused ning kasutajatele tagasiside andmise mehhanismid.

6) Komisjon peaks parandama juurdepääsu ühise ravikindlustusskeemi veebipõhisele siseveebivahendile. Selles tuleks sätestada ajakava mobiilirakenduse käivitamiseks, mis peaks vastama asjakohastele juurdepääsetavusstandarditele.

Emily O'Reilly

Euroopa Ombudsman

Strasbourg, 20.12.2018

[1] Kättesaadav aadressil:

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

[Linki]

[2] Need on kommunikatsioonimeetodid, mis täiendavad või asendavad kõnet või kirjutamist.

[3] „Easy-to-read“ vormingud annavad teavet viisil, mis on arusaadav intellektipuudega inimestele.



[4] Puuetega inimeste õiguste komitee, lõppjärelused Euroopa Liidu esialgse aruande kohta (CRPD/C/EU/CO/1), 2. oktoober 2015. Vt punktid 82–83.

[5] Komisjon juhib institutsioonidevahelist Interneti-toimetuskomiteed (CEIII), kus institutsioonid kohtuvad, et koordineerida oma veebisaitide arendamist, sealhulgas seoses veebi käideldavusega.

[6] Ombudsmani kirjavahetus komisjoniga tema strateegilise algatuse SI/2/2016/EA raames on kättesaadav aadressil: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Linki]

[7] Kohustuste võtmisel on kolm tasandit: vastavustasemed A, AA ja AAA, AAA, sealhulgas kõige juurdepääsetavuse kriteeriumid. Alates 2010. aasta jaanuarist peavad kõik komisjoni poolt europa.eu domeeni kohta välja töötatud uued veebisaidid vastama AA-taseme nõuetele. http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Linki]

[8] Need suunised töötas välja World Wide Web Consortium (W3C) 2008. aastal üksikisikute ja organisatsioonide abiga kogu maailmas. Nendes on sätestatud, kuidas muuta veebisisu puuetega inimestele kättesaadavamaks.

[9] Kõik päringuga seotud dokumendid on kättesaadavad aadressil:

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

[10] Veebivahendite näited hõlmavad komisjoni EUSurvey vahendit ja veebipõhiseid kaebuste vorme.

[11] Direktiiv (EL) 2016/2102, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste juurdepääsetavust, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Linki]

[12] Komisjon juhtis tähelepanu sellele, et ta haldab enam kui 400 veebisaiti ja miljoneid lehekülgi.

[13] Näiteks on Ühendkuningriigi valitsuse veebisaidil esitatud juhised, kuidas avaldada kättesaadavaid dokumente, mis on kättesaadavad aadressil: <https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs> [Linki]

Vt ka Euroopa Pimedate Liidu suunised, mis on kättesaadavad aadressil:

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

[14] Hõlbustusavaldus on organisatsiooni veebisaidil või rakenduses olev dokument, milles kirjeldatakse, kuidas organisatsioon vastab kohaldatavatele ligipääsetavusnõuetele (ELi liikmesriikide avaliku sektori asutuste puhul veebi juurdepääsetavuse direktiiv) ja antakse juhiseid selle kohta, kuidas temaga saab ligipääsetavuse probleemide korral ühendust võtta.



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

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

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

[17] veebisaitide ja mobiilirakenduste juurdepääsetavus; Euroopa Komisjoni sidevõrkude, sisu ja tehnoloogia peadirektoraadile Capgemini Consulting and Dialogic koostatud uuring juurdepääsetavuse aruannete, aruandlusmehhanismide ja mobiilsete seiremeetoditega seotud praeguste tavade kohta. Uuring on kättesaadav aadressil:

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