

Prijevod ove stranice generiran je strojnim prevođenjem [Poveznica]. Strojno prevedeni tekstovi mogu sadržavati pogreške koje mogu narušiti jasnoću i točnost. Europski ombudsman ne prihvata nikakvu odgovornost za bilo kakve nepodudarnosti. Najpouzdanije informacije i pravnu sigurnost jamči izvorna inačica na engleski jeziku koja je dostupna putem gornje poveznice. Više informacija potražite u našem odjeljku o jezičnoj politici i prevođenju [Poveznica].

Odluka Europskog ombudsmana o zatvaranju strateške istrage OI/6/2017/EA o tome kako Europska komisija osigurava da osobe s invaliditetom mogu pristupiti njezinim internetskim stranicama

Odluka

Slučaj OI/6/2017/EA - Otvoren 12/07/2017 - Odluka donesena 20/12/2018 - Predmetna institucija Europska komisija (Rješila Institutacija) |

Ombudsmanica je razmotrila kako Europska komisija osigurava da njezine internetske stranice i internetski alati koje stavlja na raspolaganje budu dostupni osobama s invaliditetom.

Ombudsmanica je pitala Komisiju o njezinoj upotrebi pristupačnih formata (kao što je „lako za čitanje”), kako korisnicima omogućuje pružanje povratnih informacija o pristupačnosti i koje osposobljavanje pruža članovima osoblja o pitanjima pristupačnosti.

Ombudsmanica je uvjerenja da je Komisija poduzela korake za poboljšanje pristupačnosti svojih internetskih stranica i internetskih alata te da je predana dalnjim poboljšanjima. Važno je da se te obveze provedu u praksi i da se Komisija obveže na poduzimanje daljnjih koraka. Stoga svoju istragu zaključuje sa šest prijedloga za poboljšanje.

Kontekst istrage

1. Odbor UN- a proveo je 2015. prvo preispitivanje usklađenosti EU-a s Konvencijom UN-a o pravima osoba s invaliditetom [1] (UNCRPD). Odbor je utvrdio da institucije EU-a moraju učiniti više kako bi ispunile svoju obvezu pristupačne komunikacije za osobe s invaliditetom. Posebno je preporučio da institucije EU-a poduzmu potrebne mjere „*kako bi osigurale potpunu primjenu standarda pristupačnosti interneta*”, te da „*pruže informacije na znakovnim jezicima, Brailleovom pismu, augmentativnoj i alternativnoj komunikaciji [2]*, te drugim dostupnim



sredstvima... za osobe s invaliditetom, uključujući lako čitljive [3] formate ” [4] .

2. Ombudsmanica je na temelju tih nalaza pisala Europskoj komisiji s obzirom na njezinu vodeću ulogu među institucijama EU-a u području pristupačnosti interneta [5] .

3. U svojem odgovoru [6] Komisija je napomenula da bi pružanje značajki kao što su informacije na znakovnom jeziku i lako čitljivim formatima nadilazilo međunarodne norme o pristupačnosti interneta na koje se obvezala, odnosno „razinu usklađenosti AA” [7] u skladu sa Smjernicama o pristupačnosti internetskog sadržaja 2.0 (dalje u tekstu WCAG) [8] . Za to će biti potrebna veća sredstva.

Strateška istraga

4. **Ombudsmanica je u srpnju 2017.** pokrenula stratešku istragu [9] u kojoj je od Komisije zatražila dodatne informacije o pristupačnosti njezinih internetskih stranica i internetskih alata [10] . Istaknula je da je EU u listopadu 2016. donio Direktivu o pristupačnosti interneta [11] , kojom se utvrđuju pravila kojima se osigurava da su internetske stranice i mobilne aplikacije javnih tijela u državama članicama EU-a pristupačnije osobama s invaliditetom. Lako se ova Direktiva primjenjuje samo na države članice, institucije EU-a potiču se na ispunjavanje njezinih zahtjeva.

Procjena Europskog ombudsmana

Uvodne napomene

5. Pri provedbi te istrage Ombudsman je od osoba s invaliditetom primio informacije o posebnim problemima u pogledu pristupačnosti s kojima su se susreli na internetskim stranicama Komisije. Prijavljeni problemi uključivali su dostupnost internetskog alata Komisije za registraciju za sudjelovanje na sastancima stručnjaka i internetskim platformama kojima upravlja Komisija kako bi se olakšale rasprave o politikama.

6. Ti primjeri pokazuju prepreke s kojima se osobe s invaliditetom mogu suočiti kada se pokušavaju uključiti u političke i društvene rasprave na razini EU-a. S obzirom na brz rast informacijskog društva, uključujući internetske usluge i mobilne aplikacije, pristup internetu postao je preduvjet za „*potpuno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravноправnoj osnovi s drugima*”, kako se zahtijeva u skladu s Konvencijom UN-a o pravima osoba s invaliditetom. Neuspjeh u osiguravanju da internetski alati i platforme zadovoljavaju najviše standarde internetske pristupačnosti ugrožava prava osoba s invaliditetom i riskira njihovo isključivanje.

S ciljem zadovoljavanja najviših standarda mrežne pristupačnosti



7. Ombudsmanica je pitala može li Komisija, kako bi se na odgovarajući način nadovezala na preporuku Odbora UN-a, prekoračiti razinu međunarodnih standarda na koje se obvezala (standard AA-a).

8. Komisija je odgovorila da neke njezine internetske stranice i internetski alati već premašuju standard tijela za reviziju. U okviru preispitivanja koje je u tijeku Komisija razmatra znatno povećanje broja internetskih stranica koje ispunjavaju viši standard AAA (što uključuje zahtjeve u pogledu kontrasta, vizualne prezentacije i tekstualnih slika).

9. Međutim, Komisija je napomenula da bi, s obzirom na to da su osobe s invaliditetom u interakciji s institucijama EU-a na isti način kao i drugi korisnici, bilo opsežno i teško utvrditi dijelove njezinih internetskih stranica kojima bi trebalo dati prednost za ispunjavanje viših standarda.

10. Ombudsmanica potiče Komisiju da poveća broj svojih internetskih stranica koje su u skladu sa zahtjevima AAA-e, kao i njezin prijedlog za pokretanje pilot-projekta kako bi informacije bile dostupne institucijama EU-a u lako čitljivom formatu na općim internetskim stranicama (europa.eu).

11. Ombudsmanica smatra da bi Komisija trebala ispitati kako proširiti upotrebu pristupačnih formata, kao što je jednostavan za čitanje, na svojim drugim internetskim stranicama.

12. Iako se Ombudsman slaže da osobe s invaliditetom u velikoj mjeri imaju iste interese u pogledu sadržaja internetskih stranica kao i druge osobe, smatra da je ipak moguće dati prednost određenom sadržaju, koji bi trebao biti dostupan u formatu koji ispunjava više zahtjeve AAA-e. To bi moglo uključivati internetske stranice ili internetske alate putem kojih javnost komunicira s Komisijom (kao što su postupci podnošenja pritužbi ili obrasci za javno savjetovanje) ili internetske stranice na kojima se pružaju osnovne informacije o radu Komisije (uključujući audiovizualni sadržaj).

13. Ombudsmanica stoga predlaže da bi Komisija trebala osigurati sadržaj u formatima koji su u skladu s višim standardima pristupačnosti AAA-a na prioritetnim odjeljcima svojih internetskih stranica i internetskih alata (sugestija 1.).

14. Ombudsmanica nadalje napominje da je nova verzija Smjernica o pristupačnosti internetskog sadržaja (WCAG 2.1) objavljena 5. lipnja 2018. Ažuriranom verzijom nastoji se poboljšati pristupačnost za tri glavne skupine: korisnici s kognitivnim poteškoćama ili poteškoćama u učenju, korisnici s lošim vidom i korisnici s invaliditetom na mobilnim uređajima.

15. Ombudsmanica stoga poziva Komisiju da u svojem odgovoru na tu istragu (sugestija 2.) obavijesti Komisiju o svojim planovima za usklađivanje s ažuriranim verzijom Smjernica.

Provjera dostupnosti weba



16. Kao odgovor na pitanja Ombudsmana o tome kako ocjenjuje pristupačnost svojih internetskih stranica i internetskih alata, Komisija je objasnila da procjene pristupačnosti uključuju automatske provjere s pomoću internetskih alata. Savjetovanje s unutarnjim i vanjskim stručnjacima. Komisija je navela i da korisnici mogu dostaviti povratne informacije putem obrazaca za kontakt dostupnih na njezinim internetskim stranicama. Rezultati i zaključci tih povratnih informacija objedinjeni su u preporuke.

17. Ombudsmanica pozdravlja primjenu različitih metoda za procjenu pristupačnosti i potiče Komisiju da to nastavi i dalje razvija. Međutim, odgovor Komisije upućuje na **to da Komisija ne provodi redovite procjene**. Ombudsmanica smatra da se problemi u pogledu pristupačnosti mogu otkriti i ispraviti u ranoj fazi ako se provodi redovito praćenje. Redovite provjere pomažu i u osiguravanju usklađenosti sa standardima pristupačnosti interneta tijekom vremena. Komisija bi stoga mogla utvrditi je li primjeren razviti politiku kojom redovito ocjenjuje dostupnost svojih internetskih stranica. Ombudsman priznaje da redovite procjene mogu biti izazov za Komisiju s obzirom na stotine internetskih stranica kojima upravlja [12].

18. U svojem odgovoru Ombudsmanu Komisija je najavila da će donijeti akcijski plan o pristupačnosti interneta. Komisija bi u tom kontekstu trebala uzeti u obzir navedeno. Ombudsmanica predlaže da se u akcijskom planu Komisije utvrde pitanja pristupačnosti koja treba riješiti (na primjer, nakon vanjske revizije), da se utvrde predviđene mjere, da se prednost da najvažnijim mjerama i da se utvrdi detaljan vremenski okvir za njihovu provedbu. Komisija bi trebala redovito pratiti kako se ovaj akcijski plan provodi (sugestija 3.).

19. Ombudsmanica nije uvjerenja da je primjeren upotrebljavati standardne obrasce za kontakt za prikupljanje povratnih informacija o internetskim stranicama Komisije kako bi se prikupile povratne informacije o pitanjima pristupačnosti. Čini se da su prikladnije posebne internetske stranice s posebnim mehanizmima povratnih informacija o pristupačnosti, kojima upravljaju nadležni članovi osoblja. To će se pitanje dodatno analizirati u nastavku.

Obvezno osposobljavanje o pristupačnosti za sve članove osoblja koji rade na internetskim stranicama

20. Ombudsmanica je pitala hoće li Komisija razmotriti uvođenje obveznog osposobljavanja o pristupačnosti za sve članove osoblja koji rade na internetskim stranicama.

21. Komisija je izjavila da već nudi tečajeve o pristupačnosti interneta, koji su otvoreni za sve članove osoblja, te obuhvaćaju osnove dizajna i izrade dostupnih internetskih stranica. Navela je da će razmotriti uvođenje obveze tih tečajeva za sve članove osoblja koji rade kao web dizajneri, web developeri i webmasteri.

22. Ombudsmanica pozdravlja tu inicijativu i predlaže Komisiji da uvede obvezno osposobljavanje za sve članove osoblja koji rade na internetskim stranicama. Prvi korak mogao bi biti uvođenje tečajeva o pristupačnosti interneta kao dio uvodnog osposobljavanja za



pridošlice u tom području (sugestija 4.).

23. Komisija bi trebala osigurati obvezno osposobljavanje o pristupačnosti interneta za sve kategorije osoblja koje radi na internetskim stranicama, a ne samo za one navedene u njezinu odgovoru, uključujući urednike internetskih stranica i članove osoblja odgovorne za učitavanje dokumenata ili informacija na internetske stranice. Pružanjem smjernica osoblju o potrebnim mjerama pristupačnost internetskog sadržaja može se znatno poboljšati [13] .

Objavljanje informacija o dostupnosti interneta i omogućavanje korisnicima da daju povratne informacije

24. Ombudsmanica je pitala namjerava li Komisija staviti na raspolaganje detaljnu, sveobuhvatnu i jasu „izjavu o pristupačnosti“ [14] o svojim internetskim stranicama i mobilnim aplikacijama. U skladu s odredbama Direktive o pristupačnosti interneta, to bi trebalo:

objasniti koji sadržaj nije dostupan u pristupačnom formatu i zašto; korisnicima omogućiti da zatraže pristupačnu verziju nepristupačnog sadržaja; korisnicima omogućiti da daju povratne informacije ili skreću pozornost na eventualne nedostatke; i navesti kako korisnici mogu tražiti pravnu zaštitu ako prime nezadovoljavajuće odgovore na povratne informacije ili zahtjeve za pristupačnim sadržajem.

25. Komisija je odgovorila da već objavljuje izjave o pristupačnosti na svojim internetskim stranicama i na općim internetskim stranicama institucija EU-a (europa.eu). Navela je da će, s obzirom na zahtjeve Direktive o pristupačnosti interneta, dodatno poboljšati te izjave o pristupačnosti interneta, kao i postojeće mehanizme za olakšavanje pružanja povratnih informacija o pitanjima pristupačnosti interneta.

26. Ombudsmanica napominje da internetski dokumenti na koje upućuje Komisija [15] ne sadržavaju sve informacije koje bi izjava o pristupačnosti trebala sadržavati. Na primjer, nijedno web-mjesto koje spominje Komisija nema namjenski mehanizam za pružanje povratnih informacija o pitanjima pristupačnosti.

27. Kako je prethodno navedeno, u izjavi o pristupačnosti na internetu trebalo bi: objasniti koji sadržaj nije dostupan u pristupačnom formatu, omogućiti korisnicima da zatraže pristupačnu verziju takvog sadržaja, uključiti sredstvo za pružanje povratnih informacija o pitanjima pristupačnosti i opisati kako korisnici mogu tražiti pravnu zaštitu. Također je važno osigurati da se izjave o pristupačnosti ažuriraju nakon ažuriranja internetskih stranica i/ili procjene pristupačnosti.

28. Ombudsmanica će Komisiji predložiti da dodatno poboljša svoje izjave o pristupačnosti i da ih uskladi sa zahtjevima Direktive o pristupačnosti interneta (sugestija 5.).

29. U tu svrhu ombudsmanica poziva Komisiju da se oslanja na vlastitu „provedbenu odluku“ iz listopada 2018., kojom se utvrđuje predložak izjave o pristupačnosti, u skladu s Direktivom o



pristupačnosti interneta [16]. Ombudsmanica također poziva Komisiju da se oslanja na dobre primjere postojećih izjava o pristupačnosti, koje su navedene u nedavnoj studiji koju je pripremila njegova Glavna uprava za komunikacijske mreže, sadržaje i tehnologije [17].

30. Komisija bi trebala razmotriti odgovarajuće rješenje za širok raspon internetskih stranica i mobilnih aplikacija kojima upravlja, kao što je povezivanje sa zajedničkom izjavom o pristupačnosti, ako nije moguće imati posebnu izjavu o pristupačnosti.

Dostupnost internih internetskih stranica i internetskih alata za osoblje

31. Ombudsmanica je pitala Komisiju ispunjavaju li njezine interne internetske stranice i mrežne alate za osoblje standarde usklađenosti tijela za reviziju u skladu s WGAC-om. Konkretno, postavila je pitanje o internetskom alatu za Zajednički sustav zdravstvenog osiguranja institucija EU-a (JSIS Online).

32. Komisija je potvrdila da je korisničko sučelje alata JSIS Online staro i da ne ispunjava relevantne zahtjeve za pristupačnost. Međutim, uvjerio je Ombudsmana da je predan poboljšanju te situacije. U izješču se navodi da planira razviti mobilnu aplikaciju u sljedeće dvije godine kako bi se postupno zamijenio postojeći alat JSIS Online. Komisija je u međuvremenu izjavila da će istražiti i načine za poboljšanje dostupnosti postojećeg alata ZSZO-a na internetu.

33. Ombudsmanica pozdravlja inicijativu Komisije da ispita načine za osiguravanje dostupnosti ZSZO-a na internetu. Ombudsmanica predlaže da Komisija za to utvrdi akcijski plan i da ga pravodobno provede (sugestija 6.).

Zaključak

Ombudsmanica pohvaljuje Komisiju što je poduzela korake kako bi osigurala i poboljšala pristupačnost njezinih internetskih stranica i internetskih alata te što se obvezala na daljnja poboljšanja. Ombudsmanica posebno pozdravlja namjeru Komisije da pripremi akcijski plan za poboljšanje pristupačnosti interneta.

Ombudsmanica smatra da je važno osigurati pravodobno uvođenje predviđenih mjera. Također smatra da su mogući daljnji koraci navedeni u nastavku.

Stoga svoju stratešku istragu zaključuje sljedećim zaključkom:

Ombudsmanica je uvjerenja da Europska komisija općenito poduzima korake za poboljšanje pristupačnosti svojih internetskih stranica i internetskih alata za osobe s invaliditetom.



Komisija će biti obaviještena o toj odluci .

Prijedlozi za poboljšanje

- 1) Komisija bi trebala nastaviti sa svojim planom kako bi neke opće informacije učinila dostupnima u lako čitljivom obliku. Također bi trebao pružati internetski sadržaj u pristupačnim formatima koji zadovoljavaju više međunarodne standarde (razina usklađenosti AAA) na širem rasponu internetskih stranica. Komisija bi trebala navesti djjelove internetskih stranica i internetskih alata za koje će prioritet biti viši standardi pristupačnosti.**
- 2) Budući da je najnovija verzija Smjernica o pristupačnosti internetskog sadržaja, WCAG 2.1, objavljena u lipnju 2018., Komisija bi trebala obavijestiti Ombudsmana o svojim planovima za usklađivanje s ažuriranom verzijom Smjernica.**
- 3) Komisija bi trebala donijeti akcijski plan o pristupačnosti interneta koji je spomenula u svojem odgovoru Ombudsmanu. Time bi se trebala utvrditi pitanja pristupačnosti koja treba riješiti (na primjer, nakon vanjske revizije), utvrditi predviđene mjere, dati prednost najvažnijim mjerama i utvrditi detaljan vremenski okvir za njihovu provedbu. Komisija bi trebala redovito pratiti kako se taj akcijski plan provodi.**
- 4) Komisija bi trebala uvesti obvezno osposobljavanje o pristupačnosti interneta za sve članove osoblja koji rade na internetskim stranicama, uključujući urednike internetskih stranica i druge članove osoblja zadužene za objavljivanje internetskog sadržaja.**
- Komisija bi trebala osigurati „izjave o pristupačnosti“ na svojim internetskim stranicama i internetskim alatima, kao i mehanizme za davanje povratnih informacija korisnicima, u skladu s Direktivom o pristupačnosti interneta.**
- 6) Komisija bi trebala poboljšati dostupnost internog internetskog alata JSIS-a na internetu. U njemu bi se trebalo utvrditi vremenski okvir za pokretanje mobilne aplikacije koja bi trebala ispunjavati odgovarajuće standarde pristupačnosti.**

Emily O'Reilly

Europski ombudsman

Strasbourg, 20.12.2018.

[1] Dostupno na:



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

[2] To su metode komunikacije koje nadopunjaju ili zamjenjuju govor ili pisanje.

[3] formati „Easy-to-read“ predstavljaju informacije na način koji mogu razumjeti osobe s intelektualnim teškoćama.

[4] Odbor za prava osoba s invaliditetom, Zaključna zapažanja o početnom izvješću Europske unije (CRPD/C/EU/CO/1), 2. listopada 2015. Vidjeti točke 82. – 83.

[5] Komisija predsjeda Međuinstitucijskim uredničkim odborom za internet (CEIII), u kojem se institucije sastaju kako bi koordinirale razvoj svojih internetskih stranica, među ostalim u pogledu dostupnosti interneta.

[6] Prepiska Ombudsmanice s Komisijom u kontekstu njezine strateške inicijative SI/2/2016/EA dostupna je na: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Poveznica]

[7] Postoje tri razine predanosti: razine usklađenosti A, AA i AAA, s AAA-om, uključujući kriterije najviše pristupačnosti. Od siječnja 2010. sve nove internetske stranice koje je Komisija izradila na domeni europa.eu moraju biti u skladu s razinom AA.

http://ec.europa.eu/igc/standards/accessibility/index_en.htm [Poveznica]

[8] Ove smjernice razvio je World Wide Web Consortium (W3C) 2008. godine, uz pomoć pojedinaca i organizacija diljem svijeta. U njima se utvrđuje kako internetski sadržaj učiniti pristupačnijim osobama s invaliditetom.

[9] Svi dokumenti povezani s upitima dostupni su na:

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

[10] Primjeri internetskih alata uključuju Komisiju alat EUSurvey i internetske obrasce za pritužbe.

[11] Direktiva (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Poveznica]

[12] Komisija je istaknula da upravlja s više od 400 internetskih stranica i milijunima stranica.

[13] Na primjer, na web-mjestu vlade Ujedinjene Kraljevine nalaze se smjernice o tome kako objaviti dostupne dokumente, koje su dostupne na:

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

Vidjeti i smjernice Europske unije slijepih, dostupne na:



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

[14] Izjava o pristupačnosti dokument je na internetskim stranicama ili aplikaciji organizacije u kojem se navodi kako organizacija ispunjava primjenjive zahtjeve za pristupačnost (u slučaju tijela javnog sektora država članica EU-a, Direktiva o pristupačnosti interneta) i pružaju upute o tome kako se s njom može stupiti u kontakt u slučaju pitanja pristupačnosti.

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

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

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

[17] Pristup internetskim stranicama i mobilnim aplikacijama; Studiju o trenutačnim praksama u pogledu izjava o pristupačnosti, mehanizama izvješćivanja i mobilnih metodologija praćenja koju je za Glavnu upravu Europske komisije za komunikacijske mreže, sadržaje i tehnologije pripremio Capgemini Consulting i Dialogic. Studija je dostupna na:

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