

Prijevod ove stranice generiran je strojnim prevođenjem [Poveznica]. Strojno prevedeni tekstovi mogu sadržavati pogreške koje mogu narušiti jasnoću i točnost. Europski ombudsman ne prihvaća 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 u zajedničkoj istrazi u predmetima 1337/2017/EA i 1338/2017/EA o dostupnosti postupaka odabira za slabovidne kandidate u postupcima zapošljavanja javnih službenika EU-a u organizaciji Europskog ureda za odabir osoblja

Odluka

Slučaj 1338/2017/EA - Otvoren 14/03/2018 - Preporuka o 14/12/2018 - Odluka donesena 03/06/2019 - Predmetne institucije Europski ured za odabir osoblja (Utvrđena nepravilnost u postupanju) | Europski ured za odabir osoblja (Preporuka koju je dogovorila institucija) |

Slučaj 1337/2017/EA - Otvoren 14/03/2018 - Preporuka o 14/12/2018 - Odluka donesena 03/06/2019 - Predmetne institucije Europski ured za odabir osoblja (Utvrđena nepravilnost u postupanju) | Europski ured za odabir osoblja (Preporuka koju je dogovorila institucija) |

Predmet se odnosio na dvije pritužbe slabovidnih kandidata koji su sudjelovali u postupcima odabira za zapošljavanje javnih službenika EU-a, koje je organizirao Europski ured za odabir osoblja (EPSO). Podnositelji pritužbe suočili su se s problemima s internetskim obrascima za prijavu, koji nisu bili u potpunosti dostupni osobama koje se služe „čitačima zaslona”. Podnositelji pritužbe smatrali su i da EPSO nije zadovoljio njihove posebne potrebe tijekom računalnih testova jer nisu mogli samostalno položiti testove.

Ombudsmanica je utvrdila da su postupci EPSO-a predstavljali nepravilnosti u postupanju. Preporučila je da EPSO što prije učini svoje elektroničke obrasce za prijavu potpuno dostupnima kandidatima s oštećenjem vida. Preporučila je i da EPSO utvrdi detaljan vremenski okvir za osiguravanje pružanja pomoćnih tehnologija kandidatima tijekom računalnih testova koji se održavaju u centrima za testiranje diljem svijeta. Naposljetku, preporučila je da EPSO izričito obavijesti kandidate da su određene mjere za zadovoljavanje posebnih potreba, kao što su pomoćne tehnologije, trenutačno dostupne samo u određenim fazama postupaka odabira.

Ombudsmanica pozdravlja činjenicu da je EPSO, kao odgovor na svoje preporuke, ažurirao



informacije dostavljene kandidatima o mjerama za zadovoljavanje njihovih posebnih potreba. Također pozdravlja prijedlog EPSO-a da se kandidatima s oštećenjem vida omogući polaganje računalnih testova izvan lokacije, koristeći se tehnologijama za pristup na daljinu. Međutim, ombudsmanica nije u potpunosti zadovoljna vremenskim okvirom koji je predložio EPSO kako bi svoj internetski obrazac za prijavu učinio potpuno pristupačnim. Stoga zaključuje svoju istragu ponavljajući tu preporuku EPSO-u i smatrajući da su ostala pitanja riješena.

Kontekst istrage

1. Podnositelji pritužbe s oštećenjem vida sudjelovali su u postupcima odabira koje je 2016. i 2017. organizirao Europski ured za odabir osoblja (EPSO). Imali su problema s upotrebom internetskog obrasca za prijavu, uključujući obrazac za podnošenje zahtjeva za mjere za zadovoljavanje njihovih posebnih potreba („razumni smještaj” [1]) i s računalnim testovima koje su položili jer se njima nisu uzele u obzir potrebe osoba s oštećenjem vida u pogledu pristupačnosti.
2. Podnositelji pritužbe mnogo su puta isticali te probleme s EPSO-om.
3. Podnositelji pritužbe bili su nezadovoljni načinom na koji je EPSO odgovorio i obratili se Ombudsmanu.

Istraga

4. Tijekom istrage ombudsmanica je zatražila od EPSO-a da odgovori na konkretna pitanja i održala sastanak s EPSO-om.
5. Ombudsmanica je u prosincu 2018. utvrdila da su aktivnosti EPSO-a nepravilnosti u postupanju te je iznijela tri preporuke za rješavanje tog pitanja. EPSO je Ombudsmanu odgovorio u ožujku 2019. [2]

Nalazi Ombudsmana o nepravilnostima u postupanju i preporuke

6. Ombudsmanica je napomenula da su podnositelji pritužbi prvi put 2016. EPSO-u izrazili zabrinutost u pogledu dostupnosti internetskog obrasca za prijavu korisnicima čitača zaslona [3] . EPSO je tada objasnio da će novi „portal za kandidate”, koji je razvila Glavna uprava Europske komisije za informatiku (GU DIGIT), sadržavati internetski obrazac za prijavu koji je u potpunosti dostupan slabovidnim osobama. Taj je portal trebao biti dovršen do proljeća 2017. Međutim, projekt je stavljen na čekanje u rujnu 2017., a EPSO nije mogao odrediti datum njegova pokretanja. Zbog toga su osobe s oštećenjem vida i dalje imale problema s podnošenjem prijave za postupke odabira koje provodi EPSO. Ombudsmanica je utvrdila da to kašnjenje



predstavlja nepravilnosti u postupanju.

7. Podnositelji pritužbe također su bili zabrinuti zbog toga što su, iako su zatražili čitače zaslona i „svježe prikaze Brailleovog pisma” [4] , umjesto toga dobili transkripcije testova na Brailleovom pismu i uočenog pomoćnika. Ombudsmanica je naglasila da je omogućavanje osobama s invaliditetom samostalno polaganje testova u postupku odabira ključno za jamčenje njihova dostojanstva i jednakosti s drugim osobama. Pomoćne tehnologije su ključne u tu svrhu. S obzirom na to da se osobe s oštećenjem vida često oslanjaju na pomoćne tehnologije, EPSO bi im trebao, u najvećoj mogućoj mjeri, na zahtjev staviti na raspolaganje te tehnologije kada moraju polagati računalne testove u postupcima odabira. Nije primjereno očekivati od kandidata da polože testove u uvjetima koji su im potpuno strani jer bi to moglo negativno utjecati na njihovu uspješnost. Ombudsman je stoga utvrdio da je praksa EPSO-a u tom području nepravilnost u postupanju.

8. Naposljetku, Ombudsman je istaknuo da, iako su kandidati obaviješteni da se mjere koje je EPSO stavio na raspolaganje kako bi zadovoljio njihove potrebe mogu razlikovati od zatraženih, EPSO nije izričito naveo da pomoćne tehnologije nisu dostupne za računalne testove kada se provode u centrima za testiranje diljem svijeta. Ombudsmanica je smatrala da taj nedostatak odgovarajućih informacija predstavlja nepravilnosti u postupanju.

9. Na temelju svoje istrage ombudsmanica je EPSO-u dala **tri preporuke** :

- 1. EPSO bi trebao osigurati da njegov elektronički obrazac za prijavu za postupke odabira bude u potpunosti usklađen sa zahtjevima pristupačnosti za slabovidne kandidate što je prije moguće;**
- 2. EPSO bi trebao utvrditi detaljan vremenski okvir za stavljanje na raspolaganje pomoćnih tehnologija kandidatima tijekom računalnih testova koji se održavaju u centrima za testiranje diljem svijeta;**
- 3. EPSO bi trebao izričito obavijestiti kandidate da su određene opcije „razumne prilagodbe”, kao što su pomoćne tehnologije, trenutačno dostupne samo u određenim fazama postupaka odabira.**

Odgovor EPSO-a na preporuke Ombudsmana i primjedbe podnositelja pritužbe

Prva preporuka: Dostupnost internetskog obrasca za prijavu

10. EPSO je izjavio da je u postupku zamjene postojećeg IT sustava za postupke odabira *talenata* , uključujući elektronički obrazac za prijavu. Predviđa se da će novi IT sustav biti uspostavljen do kraja 2020. U međuvremenu će EPSO kandidatima prema potrebi pružiti pomoć i dostupne formate obrasca za prijavu. EPSO je nadalje napomenuo da redovito



ocjenjuje dostupnost svojih internetskih stranica i da bi do kraja 2019. njegove internetske stranice trebale biti u skladu sa Smjernicama o pristupačnosti internetskog sadržaja 2.0, razina AA [5] .

11. Podnositelj pritužbe [6] sa zadovoljstvom primjećuje da EPSO poboljšava pristupačnost predviđanjem novog internetskog obrasca za prijavu i novog IT sustava za postupke odabira.

12. Međutim, kad je riječ o dostupnosti internetskih stranica EPSO-a, podnositelj pritužbe napomenuo je da konzorcij World Wide Web (W3C) trenutačno preporučuje standarde pristupačnosti WCAG 2.1 te je tvrdio da bi EPSO trebao biti u skladu s najnovijim zahtjevima.

Druga preporuka: Osiguravanje dostupnosti pomoćnih tehnologija tijekom računalnih testova

13. EPSO je izjavio da je zbog tehničkih i infrastrukturnih ograničenja nemoguće zajamčiti da se pomoćne tehnologije mogu pružati u 89 centara za testiranje diljem svijeta. Međutim, predloženo je da se slabovidnim kandidatima omogući polaganje računalnih testova izvan lokacije putem tehnologije daljinskog pristupa (uz „proctoring na daljinu”). Na taj će način slabovidni kandidati moći polagati testove od kuće bez potrebe za putovanjem, koristeći pomoćnu tehnologiju s kojom su upoznati.

14. EPSO je dodao da je teško navesti točan vremenski okvir za provedbu ovog prijedloga te da će Europski ombudsman redovito ažurirati. U međuvremenu će kandidatima i dalje nuditi sve mjere koje su trenutačno na snazi.

15. Podnositelj pritužbe složio se da računalni testovi s pomoću daljinskog proktoriranja doista mogu biti idealno rješenje ako je takav sustav kompatibilan s pomoćnim tehnologijama u vlastitom domu.

16. Kao odgovor na izjavu EPSO-a da nije moguće utvrditi točan vremenski okvir za provedbu tog sustava, podnositelj pritužbe istaknuo je da se osobe s oštećenjem vida u međuvremenu ne mogu osloniti na pomoćne tehnologije tijekom računalnih testova. Obavljanje računalnih testova uz pomoć asistenta ne može se smatrati idealnim rješenjem u pogledu pristupačnosti, rekla je.

Treća preporuka: Informacije kandidatima o mjerama za zadovoljavanje posebnih potreba

17. EPSO je obavijestio Ombudsmana da je ažurirao relevantne informacije na svojim internetskim stranicama u skladu sa svojom preporukom. [7] Tekst na internetskim stranicama sada glasi:

„Imajte na umu da je pomoćna tehnologija trenutačno moguća samo u fazi centra za procjenu u Bruxellesu. EPSO trenutačno radi na proširenju područja primjene kako bi se omogućila



upotreba pomoćne tehnologije u drugim fazama postupka odabira i za različite vrste testova. U međuvremenu ćemo nastaviti analizirati vaše potrebe i ponuditi vam pomoć i ad hoc smještaj kako biste mogli polagati testove u najboljim mogućim uvjetima. Sve ostale prilagodbe moguće su u različitim fazama postupka odabira."

EPSO je dodao da će 2019. ažurirati relevantnu internetsku stranicu kako bi pružio više informacija o svojoj politici jednakosti i raznolikosti te kako bi podijelio svjedočanstva članova osoblja s invaliditetom. EPSO će dodatno razviti praktične alate kao što su priručnici, brošure i videozapisi kako bi se bolje objasnilo kako može udovoljiti kandidatima s posebnim potrebama.

18. Podnositelj pritužbe pozdravio je činjenicu da je EPSO ažurirao relevantne informacije na svojim internetskim stranicama, napominjući da zbog toga postupak postaje transparentniji.

Procjena Ombudsmana nakon preporuke

19. Iako Ombudsman cijeni napore koje EPSO ulaže kako bi svoj internetski obrazac za prijavu u potpunosti uskladio sa zahtjevima pristupačnosti za slabovidne kandidate, razočaran je utvrđenim vremenskim okvirom, odnosno krajem 2020.

20. Ombudsmanica je u svojoj preporuci pozvala EPSO da riješi to pitanje što je prije moguće. Istaknula je da je Odbor UN-a za prava osoba s invaliditetom 2015. preporučio EU-u da poduzme potrebne mjere kako bi se osigurala potpuna primjena standarda pristupačnosti na svojim internetskim stranicama [8]. Osim toga, podnositelji pritužbi prvi su put naišli na poteškoće u pristupu EPSO-ovu obrascu za elektroničku prijavu 2016. Iako Ombudsman razumije da je došlo do poteškoća u razvoju novog informatičkog alata, od kojih su neki izvan kontrole EPSO-a, teško je opravdati daljnje kašnjenje do kraja 2020.

21. Kao što ističe podnositelj pritužbe (vidjeti odlomak 12.), standardi u tom području razvijaju se, a očekivanja rastu. S obzirom na izjavu Odbora UN-a da institucije EU-a „nisu uzori u pogledu zapošljavanja osoba s invaliditetom” i njegovu preporuku da EU „poveća zapošljavanje osoba s invaliditetom”, [9] posebno je važno da prva ulazna točka za osobe koje žele raditi za upravu EU-a, odnosno EPSO-ov internetski obrazac za prijavu, bude u potpunosti dostupna. Ombudsmanica stoga potvrđuje svoj nalaz o nepravilnostima u postupanju u pogledu dostupnosti EPSO-ova internetskog obrasca za prijavu i potiče EPSO da pojača svoje napore u tom pogledu.

22. Kad je riječ o **drugoj preporuci**, ombudsmanica pozdravlja rješenje koje je predložio EPSO za uvođenje računalnih testova s pomoću „proctoringa na daljinu” za slabovidne kandidate. Drago joj je da prijedlog ide dalje od toga da se kandidatima pruži mogućnost samostalnog polaganja računalnih testova u centru za testiranje. EPSO-ovo rješenje omogućuje kandidatima da polože testove u uvjetima s kojima su potpuno upoznati, na primjer, koristeći se osobnim računalom/prijenosnim računalom i čitačem zaslona po vlastitom izboru.

23. Ombudsmanica je u svojoj preporuci zatražila od EPSO-a da utvrdi detaljan vremenski



okvir za stavljanje na raspolaganje pomoćnih tehnologija kandidatima tijekom računalnih testova. Ombudsmanica očekuje od EPSO-a da osmisli vremenski okvir za alternativno rješenje koje iznosi i da objavi relevantne informacije na svojim internetskim stranicama.

24. Kad je riječ o **trećoj preporuci**, Ombudsman pozdravlja činjenicu da je EPSO ažurirao svoje internetske stranice kako bi obavijestio kandidate o dostupnosti pomoćnih tehnologija. Nadalje, pozdravlja namjeru EPSO-a da proširi informacije dostupne na internetskoj stranici o jednakim mogućnostima.

25. Ombudsmanica napominje da EPSO trenutačno obavještuje kandidate *da su „sve druge prilagodbe moguće u različitim fazama postupka odabira”*. Ombudsman razumije tu izjavu na način da druge mjere nisu moguće u **svim** fazama. Ako je to slučaj, poziva EPSO da bude što precizniji u informacijama koje pruža kandidatima. Važno je da kandidati mogu unaprijed saznati koje su mjere dostupne za zadovoljavanje njihovih potreba tijekom svake faze postupka odabira.

Zaključak

Na temelju svoje istrage ombudsmanica zaključuje ovaj predmet sljedećim zaključkom:

Ombudsmanica potvrđuje svoj nalaz o nepravilnostima u postupanju u vezi s njezinom prvom preporukom. Budući da je EPSO prihvatio njezinu drugu i treću preporuku, Ombudsman smatra da su ta pitanja riješena.

Podnositelji pritužbe i EPSO bit će obaviješteni o toj odluci.

Emily O'Reilly

Europski ombudsman

Strasbourg, 3. lipnja 2019.

[1] U skladu s definicijom iz Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, „razumna prilagodba” znači potrebne i odgovarajuće izmjene i prilagodbe koje ne nameću nerazmjerno ili nepotrebno opterećenje, kada je to potrebno u određenom slučaju, kako bi se osobama s invaliditetom osiguralo uživanje ili ostvarivanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi s drugima. Konvencija je dostupna na sljedećoj poveznici:

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



[2] Svi dokumenti povezani s istragom, uključujući pismo Ombudsmana kojim se pokreće istraga, odgovor EPSO-a, izvješće sa sastanka, preporuke Ombudsmana i EPSO-ov odgovor na preporuke dostupni su na: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583>

[Poveznica]

[3] Čitač zaslona je softverska aplikacija koja korisniku omogućuje da „čuje” ili „čita” ono što se obično „vidljivo” na zaslonu, uključujući digitalni sadržaj. Može pružiti informacije korisnicima putem govora i zvuka (to jest od teksta do govora) ili na Brailleovom pismu (drugim riječima, transkripcija sadržaja u Brailleovo pismo pomoću osvježavajućeg prikaza Brailleovog pisma), samostalno ili u kombinaciji.

[4] Vidjeti prethodnu bilješku.

[5] 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. Postoje tri razine predanosti: razine usklađenosti A, AA i AAA.

[6] Jedan od podnositelja pritužbe Ombudsmanu je dostavio primjedbe na mišljenje EPSO-a.

[7] https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2 [Poveznica]

[8] Zaključne napomene o provedbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom u EU-u, 2. listopada 2015. Vidjeti točke 82. – 83.

[9] Zaključne napomene o provedbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom u EU-u, 2. listopada 2015. Vidjeti točke 88. – 89.