



Europejski Rzecznik
Praw Obywatelskich

Tłumaczenie tej strony zostało wygenerowane za pomocą tłumaczenia maszynowego [Link]. Tłumaczenia maszynowe mogą zawierać błędy potencjalnie zmniejszające zrozumiałość i dokładność; Rzecznik Praw Obywatelskich nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek rozbieżności. Aby uzyskać najbardziej wiarygodne informacje i pewność prawną, należy zapoznać się z następującymi informacjami wersja źródłowa na angielski, do której odnośnik znajduje się powyżej. Więcej informacji można znaleźć w naszej polityce językowej i tłumaczeniowej [Link].

Decyzja Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich zamykająca dochodzenie strategiczne OI/6/2017/EA w sprawie sposobu, w jaki Komisja Europejska zapewnia osobom niepełnosprawnym dostęp do jej stron internetowych

Decyzja

Sprawa OI/6/2017/EA - **Otwarta** 12/07/2017 - **Decyzja z** 20/12/2018 - **Instytucja, której sprawa dotyczy** Komisja Europejska (Uregulowane przez instytucję) |

Rzecznik zbadał, w jaki sposób Komisja Europejska dba o to, by jej strony internetowe i narzędzia internetowe, które udostępnia, były dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Rzecznik Praw Obywatelskich zwrócił się do Komisji o wykorzystanie przez nią dostępnych formatów (takich jak „łatwe do odczytu”), w jaki sposób umożliwia użytkownikom przekazywanie informacji zwrotnych na temat dostępności oraz jakie szkolenia zapewnia pracownikom w kwestiach związanych z dostępnością.

Rzecznik Praw Obywatelskich wyraża zadowolenie z faktu, że Komisja podjęła kroki w celu zwiększenia dostępności swoich stron internetowych i narzędzi internetowych oraz że zobowiązała się do dalszych ulepszeń. Ważne jest, aby zobowiązania te były realizowane w praktyce i aby Komisja zobowiązała się do podjęcia dalszych kroków. W związku z tym zamyka swoje śledztwo z sześcioma sugestiami poprawy.

Kontekst dochodzenia

1. W 2015 r. Komitet ONZ przeprowadził pierwszy przegląd zgodności UE z Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych [1] (UNCRPD). Komitet uznał, że instytucje UE muszą zrobić



więcej, aby wywiązać się ze swojego zobowiązania w zakresie dostępnej komunikacji dla osób niepełnosprawnych. W szczególności zaleciła instytucjom UE podjęcie niezbędnych środków „w celu zapewnienia pełnego stosowania standardów dostępności stron internetowych” oraz „oferowanie informacji w językach migowych, alfabecie Braille’a, komunikacji wspomagającej i alternatywnej [2] oraz innych dostępnych środkach [...] dla osób z niepełnosprawnościami, w tym w formatach łatwych do odczytania [3]” [4] .

2. Rzecznik Praw Obywatelskich podjął działania następne w związku z tym ustaleniem pisząc do Komisji Europejskiej, biorąc pod uwagę jego wiodącą rolę wśród instytucji UE w dziedzinie dostępności stron internetowych [5] .

3. W swojej odpowiedzi [6] Komisja zauważyła, że dostarczanie informacji w języku migowym i łatwych do odczytania formatach wykraczałoby poza międzynarodowe normy dotyczące dostępności stron internetowych, do których się zobowiązała, a mianowicie „poziom zgodności AA” [7] zgodnie z wytycznymi w sprawie dostępności treści internetowych 2.0 (zwanymi dalej WCAG) [8] . To wymagałoby większych zasobów.

Strategiczne dochodzenie

4. W lipcu 2017 r. Rzecznik wszczął dochodzenie strategiczne [9] w celu uzyskania od Komisji dalszych informacji na temat dostępności swoich stron internetowych i narzędzi internetowych [10] . Podkreśliła, że w październiku 2016 r. UE przyjęła „dyrektywę w sprawie dostępności stron internetowych” [11] , w której określono zasady zapewniające osobom niepełnosprawnym lepszy dostęp do stron internetowych i aplikacji mobilnych organów publicznych w państwach członkowskich UE. Chociaż dyrektywa ta ma zastosowanie wyłącznie do państw członkowskich, zachęca się instytucje UE do przestrzegania jej wymogów.

Ocena Rzecznika Praw Obywatelskich

Uwagi wstępne

5. W ramach tego dochodzenia Rzecznik otrzymał od osób z niepełnosprawnościami informacje na temat konkretnych problemów związanych z dostępnością, które napotkały na stronach internetowych Komisji. Zgłoszone problemy obejmowały dostępność internetowego narzędzia Komisji do rejestracji w celu udziału w spotkaniach ekspertów i platformach internetowych organizowanych przez Komisję w celu ułatwienia debat orientacyjnych.

6. Przykłady te pokazują bariery, z jakimi mogą borykać się osoby niepełnosprawne, próbując zaangażować się w debaty polityczne i społeczne na szczycie UE. W związku z szybkim rozwojem społeczeństwa informacyjnego, w tym usług online i aplikacji mobilnych, dostępność stron internetowych stała się warunkiem wstępnym „pełnego i skutecznego uczestnictwa w społeczeństwie na równych zasadach z innymi”, zgodnie z wymogami Konwencji ONZ o prawach



osób niepełnosprawnych. Brak zapewnienia, że narzędzia i platformy internetowe spełniają najwyższe standardy dostępności stron internetowych, podważa prawa osób niepełnosprawnych i ryzyko ich wykluczenia.

Dążenie do spełnienia najwyższych standardów dostępności stron internetowych

7. Rzecznik Praw Obywatelskich zapytał, czy w celu podjęcia odpowiednich działań następczych w związku z zaleceniem Komitetu ONZ Komisja może wyjść poza poziom norm międzynarodowych, do których się zobowiązała (norma AA).
8. Komisja odpowiedziała, że niektóre z jej stron internetowych i narzędzi internetowych już wykraczają poza standard IA. W ramach trwającego przeglądu Komisja rozważa znaczne zwiększenie liczby stron internetowych spełniających wyższy standard AAA (który obejmuje wymogi dotyczące kontrastu, prezentacji wizualnej i obrazów tekstowych).
9. **Komisja zauważyła** jednak, że ponieważ osoby niepełnosprawne współdziałają z instytucjami UE w taki sam sposób jak inni użytkownicy, określenie sekcji jej stron internetowych, które powinny być traktowane priorytetowo w celu spełnienia wyższych standardów, stanowiłoby rozległe i trudne zadanie.
10. Rzecznik zachęca Komisję do wysiłków na rzecz zwiększenia liczby jej stron internetowych spełniających wymogi AAA, a także do propozycji uruchomienia projektu pilotażowego mającego na celu udostępnienie informacji w czytelnej formie na ogólnej stronie internetowej dla instytucji UE (europa.eu).
11. Rzecznik uważa, że Komisja powinna zbadać, w jaki sposób rozszerzyć stosowanie dostępnych formatów, takich jak łatwe do odczytania, na swoich innych stronach internetowych.
12. Chociaż Rzecznik zgadza się, że w dużej mierze osoby niepełnosprawne mają takie same interesy w odniesieniu do treści strony internetowej jak inne osoby, uważa jednak, że możliwe jest priorytetowe traktowanie niektórych treści, które powinny być dostarczane w formie spełniającym wyższe wymogi AAA. Mogłoby to obejmować strony internetowe lub narzędzia internetowe, za pomocą których społeczeństwo wchodzi w interakcję z Komisją (takie jak procedury składania skarg lub formularze konsultacji publicznych) lub strony internetowe zawierające podstawowe informacje na temat prac Komisji (w tym treści audiowizualne).
13. **W związku z tym** Rzecznik proponuje, aby Komisja dostarczała treści w formatach spełniających wyższe standardy dostępności AAA w priorytetowych sekcjach swoich stron internetowych i narzędzi internetowych (sugest 1).
14. Rzecznik zauważa ponadto, że w dniu 5 czerwca 2018 r. opublikowano nową wersję wytycznych w sprawie dostępności treści internetowych (WCAG 2.1). Zaktualizowana wersja ma na celu poprawę dostępności dla trzech głównych grup: użytkownicy z niepełnosprawnością



poznawczą lub naukową, użytkownicy o słabym widzeniu i użytkownicy niepełnosprawni na urządzeniach mobilnych.

15. W związku z tym Rzecznik zwraca się do Komisji o poinformowanie jej o swoich planach zastosowania się do zaktualizowanej wersji wytycznych w odpowiedzi na to dochodzenie (sugest 2).

Weryfikacja dostępności stron internetowych

16. W odpowiedzi na pytania Rzecznika dotyczące sposobu, w jaki ocenia dostępność jego stron internetowych i narzędzi internetowych, Komisja wyjaśniła, że oceny dostępności obejmują automatyczne kontrole za pomocą narzędzi internetowych. Przeprowadza się konsultacje z ekspertami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Komisja wskazała również, że użytkownicy mogą przekazywać informacje zwrotne za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych na jej stronach internetowych. Wyniki i wnioski z tych informacji sformułowano w zaleceniach.

17. Rzecznik z zadowoleniem przyjmuje stosowanie różnych metod oceny dostępności i zachęca Komisję do dalszego jej rozwijania. Niemniej jednak z odpowiedzi Komisji wynika, że **nie przeprowadza ona regularnych ocen**. Rzecznik uważa, że problemy z dostępnością mogą być wykrywane i korygowane na wczesnym etapie, pod warunkiem regularnego monitorowania. Regularne kontrole pomagają również w zapewnieniu zgodności ze standardami dostępności stron internetowych w miarę upływu czasu. Komisja mogłaby zatem ustalić, czy należy opracować politykę, w ramach której regularnie ocenia dostępność swoich stron internetowych. Rzecznik uznaje, że regularne oceny mogą stanowić wyzwanie dla Komisji, biorąc pod uwagę setki stron internetowych, którymi zarządza [12] .

18. W swojej odpowiedzi skierowanej do Rzecznika Praw Obywatelskich Komisja ogłosiła, że przyjmie plan działania w sprawie dostępności stron internetowych. W tym kontekście Komisja powinna wziąć powyższe pod uwagę. Rzecznik Praw Obywatelskich sugeruje, aby w planie działania Komisji określono kwestie dostępności, którymi należy się zająć (na przykład po przeprowadzeniu audytu zewnętrznego), określono planowane działania, nadano priorytet najważniejszym działaniom i określono szczegółowy harmonogram ich realizacji. Komisja powinna regularnie monitorować sposób realizacji tego planu działania (sugestia 3).

19. Rzecznik Praw Obywatelskich nie jest przekonany, że właściwe jest stosowanie standardowych formularzy kontaktowych w celu gromadzenia informacji zwrotnych na temat stron internetowych Komisji, aby również zbierać informacje zwrotne na temat kwestii dostępności. Wydaje się, że właściwsze wydają się specjalne strony internetowe ze szczególnymi mechanizmami przekazywania informacji zwrotnych na temat dostępności, zarządzane przez wyspecjalizowanych pracowników. Kwestia ta zostanie dokładniej przeanalizowana poniżej.



Obowiązkowe szkolenia w zakresie dostępności dla wszystkich pracowników pracujących na stronach internetowych

20. Rzecznik zapytał, czy Komisja rozważy wprowadzenie obowiązkowych szkoleń na temat dostępności dla wszystkich pracowników pracujących na stronach internetowych.

21. Komisja stwierdziła, że oferuje już kursy dotyczące dostępności stron internetowych, które są otwarte dla wszystkich pracowników, i obejmują podstawy projektowania i tworzenia dostępnych stron internetowych. Stwierdził, że rozważy wprowadzenie tych kursów obowiązkowych dla wszystkich pracowników pracujących jako projektanci stron internetowych, twórcy stron internetowych i webmasterzy.

22. Rzecznik z zadowoleniem przyjmuje tę inicjatywę i sugeruje, aby Komisja wprowadziła obowiązkowe szkolenia dla wszystkich pracowników pracujących na stronach internetowych. Pierwszym krokiem mogłoby być wprowadzenie kursów dotyczących dostępności stron internetowych w ramach szkolenia wprowadzającego dla nowo przybyłych w tej dziedzinie (sugestium 4).

23. Komisja powinna zapewnić obowiązkowe szkolenia na temat dostępności stron internetowych wszystkim kategoriom pracowników pracujących na stronach internetowych, a nie tylko tym wymienionym w swojej odpowiedzi, w tym redaktorom internetowym i pracownikom odpowiedzialnym za przysyłanie dokumentów lub informacji na stronach internetowych. Zapewniając pracownikom wytyczne dotyczące niezbędnych środków, można znacznie poprawić dostępność treści internetowych [13] .

Publikowanie informacji na temat dostępności stron internetowych i umożliwienie użytkownikom przekazywania informacji zwrotnych

24. Rzecznik Praw Obywatelskich zapytał, czy Komisja zamierza udostępnić szczegółowe, kompleksowe i jasne „oświadczenie o dostępności” [14] na temat swoich stron internetowych i aplikacji mobilnych. Zgodnie z przepisami dyrektywy w sprawie dostępności sieci powinno to:

wyjaśnić, jakie treści nie są dostępne w dostępnym formacie i dlaczego; zapewnia użytkownikom możliwość ubiegania się o dostępną wersję niedostępnych treści; zapewnia użytkownikom możliwość przekazywania informacji zwrotnych lub zwracania uwagi na wszelkie niedociągnięcia; oraz wskazać, w jaki sposób użytkownicy mogą dochodzić zadośćuczynienia w przypadku, gdy otrzymują niezadowolające odpowiedzi na informacje zwrotne lub prośby o dostępne treści.

25. Komisja odpowiedziała, że publikuje już oświadczenia dotyczące dostępności stron internetowych na swojej stronie internetowej oraz na ogólnej stronie internetowej dla instytucji UE (europa.eu). Stwierdzono w nim, że z uwagi na wymogi dyrektywy w sprawie dostępności



stron internetowych Komisja jeszcze bardziej udoskonali te oświadczenia dotyczące dostępności stron internetowych, a także istniejące mechanizmy ułatwiające przekazywanie informacji zwrotnych na temat kwestii związanych z dostępnością stron internetowych.

26. Rzecznik zauważa, że dokumenty internetowe, do których odnosi się Komisja [15] , nie zawierają wszystkich informacji, które powinno zawierać oświadczenie o dostępności. Na przykład żadna ze stron internetowych wymienionych przez Komisję nie posiada specjalnego mechanizmu przekazywania informacji zwrotnych na temat kwestii dostępności.

27. Jak wspomniano powyżej, oświadczenie o dostępności online powinno: wyjaśnić, jakie treści nie są dostępne w dostępnym formacie, umożliwić użytkownikom zwrócenie się o dostępną wersję takich treści, załączyć sposób przekazywania informacji zwrotnych na temat kwestii związanych z dostępnością oraz określić, w jaki sposób użytkownicy mogą dochodzić roszczeń. Ważne jest również zapewnienie aktualizacji oświadczeń o dostępności po aktualizacji strony internetowej lub ocenie dostępności.

28. Rzecznik Praw Obywatelskich przedstawi Komisji propozycję dalszej poprawy jej oświadczeń dotyczących dostępności i dostosowania ich do wymogów dyrektywy w sprawie dostępności stron internetowych (sugestia 5).

29. W tym celu Rzecznik wzywa Komisję do skorzystania z własnej „decyzji wykonawczej” z października 2018 r., w której określono wzór oświadczenia o dostępności, zgodnie z dyrektywą w sprawie dostępności stron [16] . Rzecznik zwraca się również do Komisji o skorzystanie z dobrych przykładów istniejących oświadczeń dotyczących dostępności, które przedstawiono w niedawnym badaniu przygotowanym dla Dyrekcji Generalnej ds. Sieci Komunikacyjnych, Treści i Technologii [17] .

30. Komisja powinna rozważyć odpowiednie rozwiązanie dla szerokiej gamy zarządzanych przez siebie stron internetowych i aplikacji mobilnych, takie jak powiązanie ze wspólnym oświadczeniem o dostępności, w przypadku gdy nie jest możliwe posiadanie specjalnego oświadczenia o dostępności.

Dostępność wewnętrznych stron internetowych i narzędzi internetowych dla pracowników

31. Rzecznik Praw Obywatelskich zwrócił się do Komisji z pytaniem, czy jej wewnętrzne strony internetowe i narzędzia internetowe dla pracowników spełniają normy zgodności AA przewidziane w WGAC. Zapytała w szczególności o narzędzie internetowe wspólnego systemu ubezpieczenia zdrowotnego instytucji UE (JSIS Online).

32. Komisja przyznała, że interfejs użytkownika narzędzia JSIS Online jest stary i nie spełnia odpowiednich wymogów dostępności. Zapewniła jednak Rzecznika Praw Obywatelskich, że zobowiązała się do poprawy tej sytuacji. W ciągu najbliższych dwóch lat planuje stworzyć aplikację mobilną, aby stopniowo zastąpić istniejące narzędzie JSIS Online. W międzyczasie



Komisja stwierdziła, że zbada również sposoby poprawy dostępności istniejącego narzędzia JSIS online.

33. Rzecznik z zadowoleniem przyjmuje inicjatywę Komisji dotyczącą zbadania sposobów zapewnienia dostępności systemu JSIS Online. Rzecznik Praw Obywatelskich proponuje, aby Komisja sporządziła plan działania w tym zakresie i wdrożyła go w odpowiednim czasie (sugestia 6).

Wnioski

Rzecznik pochwala Komisję za podjęcie działań mających na celu zapewnienie i zwiększenie dostępności jej stron internetowych i narzędzi internetowych oraz za zobowiązanie się do dalszych ulepszeń. W szczególności Rzecznik z zadowoleniem przyjmuje zamiar Komisji dotyczący przygotowania planu działania na rzecz poprawy dostępności stron internetowych.

Rzecznik uważa, że ważne jest zapewnienie terminowego wdrożenia planowanych środków. Uważa również, że możliwe są dalsze kroki, o których mowa poniżej.

W związku z tym zamyka swoje strategiczne dochodzenie z następującym wnioskiem:

Rzecznik Praw Obywatelskich wyraża zadowolenie, że ogólnie Komisja Europejska podejmuje kroki w celu poprawy dostępności swoich stron internetowych i narzędzi internetowych dla osób niepełnosprawnych.

Komisja zostanie poinformowana o tej decyzji .

Propozycje ulepszeń

1) Komisja powinna kontynuować swój plan polegający na udostępnieniu pewnych ogólnych informacji w łatwym do odczytania formacie. Powinna ona również zapewniać treści internetowe w przystępnych formatach, które spełniają wyższe standardy międzynarodowe (poziom zgodności AAA) w szerszym zakresie stron internetowych. Komisja powinna wymienić sekcje stron internetowych i narzędzi internetowych, dla których priorytetem będą wyższe standardy dostępności.

2) Biorąc pod uwagę najnowszą wersję wytycznych w sprawie dostępności treści internetowych, WCAG 2.1, została opublikowana w czerwcu 2018 r., Komisja powinna poinformować Rzecznika Praw Obywatelskich o swoich planach zastosowania się do zaktualizowanej wersji wytycznych.

3) Komisja powinna przyjąć plan działania w sprawie dostępności stron internetowych, o którym wspomniała w swojej odpowiedzi skierowanej do Rzecznika Praw Obywatelskich. Powinno to określać kwestie dostępności, którymi należy się zająć (na przykład po



przeprowadzeniu audytu zewnętrznego), określać planowane działania, ustalać priorytety najważniejszych działań oraz określać szczegółowy harmonogram ich realizacji. Komisja powinna regularnie monitorować sposób realizacji tego planu działania.

4) Komisja powinna wprowadzić obowiązkowe szkolenia dotyczące dostępności stron internetowych dla wszystkich pracowników pracujących na stronach internetowych, w tym dla redaktorów internetowych i innych pracowników odpowiedzialnych za publikowanie treści online.

5) Komisja powinna zamieszczać „oświadczenia o dostępności” na swoich stronach internetowych i narzędziach internetowych, a także mechanizmy umożliwiające użytkownikom przekazywanie informacji zwrotnych zgodnie z dyrektywą w sprawie dostępności stron internetowych.

6) Komisja powinna poprawić dostępność wewnętrznego narzędzia internetowego JSIS online. Powinna ona określać harmonogram uruchomienia aplikacji mobilnej, która powinna spełniać odpowiednie standardy dostępności.

Emily O'Reilly

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

Strasburg, 20 grudnia 2018 r.

[1] Dostępne pod adresem:

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

[2] Są to metody komunikacji, które uzupełniają lub zastępują mowę lub pisanie.

[3] Formy „łatwe do odczytania” przedstawiają informacje w sposób, który może być zrozumiany przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

[4] Komitet ds. Praw Osób Niepełnosprawnych, uwagi końcowe do wstępnego sprawozdania Unii Europejskiej (CRPD/C/EU/CO/1), 2 października 2015 r. Zob. pkt 82–83.

[5] Komisja przewodniczy Międzyinstytucjonalnemu Komitetowi Redakcyjnemu ds. Internetu (CEIII), na którym spotykają się instytucje, aby koordynować rozwój swoich stron internetowych, w tym pod względem dostępności stron internetowych.

[6] Korespondencja Rzecznika Praw Obywatelskich z Komisją w kontekście jej inicjatywy



strategicznej SI/2/2016/EA jest dostępna pod adresem:

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

[7] Istnieją trzy poziomy zaangażowania: poziomy zgodności A, AA i AAA, z uwzględnieniem kryteriów największej dostępności. Od stycznia 2010 r. wszystkie nowe strony internetowe opracowane przez Komisję w domenie europa.eu muszą być zgodne z poziomem AA.

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Link]

[8] Wytyczne te zostały opracowane przez World Wide Web Consortium (W3C) w 2008 roku z pomocą osób i organizacji na całym świecie. Określono w nich, jak uczynić treści internetowe bardziej dostępnymi dla osób niepełnosprawnych.

[9] Wszystkie dokumenty związane z zapytaniem są dostępne na stronie:

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

[10] Przykłady narzędzi internetowych obejmują narzędzie EUSurvey Komisji oraz internetowe formularze skarg.

[11] Dyrektywa (UE) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego,

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

[12] Komisja wskazała, że zarządza ponad 400 stronami internetowymi i milionami stron.

[13] Na przykład strona internetowa rządu Zjednoczonego Królestwa zawiera wytyczne dotyczące publikowania dostępnych dokumentów, które są dostępne pod adresem:

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

Zob. również wytyczne przedstawione przez Europejską Unię Niewidomych, dostępne pod adresem:

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

[14] Oświadczenie o dostępności jest dokumentem zamieszczonym na stronie internetowej lub aplikacji organizacji, który określa, w jaki sposób organizacja spełnia obowiązujące wymogi dostępności (w przypadku organów sektora publicznego państw członkowskich UE, dyrektywa w sprawie dostępności sieci) i zawiera instrukcje, w jaki sposób można się z nią skontaktować w przypadku problemów z dostępnością.

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

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

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



[17] Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych; Badanie na temat obecnych praktyk w zakresie oświadczeń o dostępności, mechanizmów sprawozdawczości i metodologii monitorowania mobilnego, przygotowane dla Dyrekcji Generalnej Komisji Europejskiej ds. Sieci Komunikacyjnych, Treści i Technologii przez Capgemini Consulting and Dialogic. Badanie jest dostępne pod adresem:

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

[Link]