

Akadálymentességi visszajelzés útmutató

2025

*a honlapok és mobil alkalmazások
akadálymentességi problémáinak bejelentéséhez*



*A kiadványt a JOGos Érdek projekt keretében készítette
az Informatika a Látássérültekért Alapítvány.*

Készült: 2024 október

Frissítve: 2025. január

**Az informatika és a digitális fejlődés
mindennapjaink része.**

**A számítógép és az okostelefon a modern
világ elengedhetetlen eszköze lett.**

A technológia fejlődésével az is együtt jár, hogy az informatikai eszközök egyre nagyobb segítséget nyújtanak a fogyatékossgal élő embereknek, mára már elengedhetetlen segédeszközök lettek, megkönnyítik a mindennapi életüket, elősegítik munkavállalásukat, oktatásukat, kapcsolattartási lehetőségeiket. A honlapok és mobil alkalmazások akadálymentes kialakítása nem csak a fejlesztők, de az államok számára is kötelezettséget jelent.



Akadálymentesség hiánya

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a jogszabályi előírások, kötelezettségek ellenére is sokszor előfordul, hogy a látássérült felhasználó egy-egy honlap, mobil alkalmazás használata közben azt érzékeli, hogy számára a felület egyáltalán nem, vagy csak részben használható. Nem tud önállóan hozzáférni a keresett információkhoz, nem tud elektronikus ügyintézést bonyolítani. Ebben az esetben a felhasználó jelezheti a szervezet részére a használat során felmerült problémákat. Az akadálymentességgel kapcsolatos visszajelzési eljárásra, vagyis az akadálymentes kialakítás hiányával kapcsolatos bejelentésre a törvény is lehetőséget biztosít, ezért érdemes élni ezzel a joggal.



Akadálymentességi nyilatkozat

A törvény az akadálymentesítés elősegítése érdekében az állami és önkormányzati szervezeteket arra kötelezi, hogy honlapjukon, mobil alkalmazásaikban akadálymentesítési nyilatkozatot tegyenek közzé, mely tartalmazza, hogy azok megfelelnek-e az akadálymentességi szabvány követelményeinek. Akadálymentesítési nyilatkozat elkészítése és rendszeres frissítése minden érintett szervezet számára kötelező.

A használni kívánt honlap megnyitását követően először tehát azt érdemes megvizsgálni, hogy van-e a kezdő oldalon akadálymentesítési nyilatkozat és az hozzáférhető formában van-e közzétéve. Mobilalkalmazások esetén a nyilatkozatot a szervezet honlapján vagy az alkalmazásban kell keresni.

Az akadálymentesítési nyilatkozat az alábbi megfeleléségi státuszok valamelyikét tartalmazhatja:

- 1. A szervezet honlapja, mobil alkalmazása teljes mértékben megfelel a törvényben foglalt követelményeknek.***
- 2. A honlap, mobil alkalmazás csak részben felel meg a törvénynek (a felsorolt meg nem felelések vagy kivételek miatt).***
- 3. A honlap, mobil alkalmazás nem felel meg a webakadálymentességi törvénynek (szintén a meg nem felelések és a kivételek miatt).***

Amennyiben a honlap vagy mobilalkalmazás megfeleléségi státusza a 2. vagy 3. pont szerinti, akkor a nyilatkozat nem akadálymentes tartalom alcíme alatt vannak felsorolva a meg nem felelések, vagyis az akadálymentességi problémák és hiányosságok.

További indok lehet az akadálymentesítéssel járó aránytalan teher, illetve, hogy a tartalom nem tartozik az alkalmazandó jogszabályok hatálya alá. Ezekben az esetekben azonban fel kell tüntetni a hivatkozott jogszabályt.

A nyilatkozatnak tartalmaznia kell azt is, hogy a felhasználó miként adhat visszajelzést az akadálymentességi hibákról, a szervezet mely illetékesének és milyen elérhetőségen jelezheti az ezzel kapcsolatos panaszát, és kérheti a számára hozzáférhetlen információt. Amennyiben a visszajelzésre a szervezet nem reagál, vagy nem kielégítő választ ad, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a felhasználó hová fordulhat jogorvoslatért. A törvény betartásának felügyeletére kormányrendelet jelöli ki az ellenőrző szervet, ennek neve és elektronikus levelezési címe a dokumentum végrehajtási eljárás alcíme alatt kell, hogy szerepeljen.



Vizsgálati szempontok

Az alábbiakban bemutatunk néhány akadálymentességi vizsgálati szempontot, és hogy az ellenőrzés eredménye alapján miként adhat visszajelzést az érintett közszférabeli szervezetnek:

- Elsőként azt érdemes ellenőrizni, hogy az akadálymentesítési nyilatkozat fellelhető-e a kezdőoldalon, hozzáférhető-e a közzététele, és mit tartalmaz a megfelelőségi státuszról. Amennyiben hiányzik, vagy nem hozzáférhető, akkor ezt vissza kell jelezni a szervezet általános kapcsolati elérhetőségein.
- Ha a nyilatkozat megfelelőségi státusza szerint a szervezet honlapja, mobilalkalmazása, teljesen megfelel a törvényben foglalt követelményeknek, akkor megkezdheti a használatot.
- Amennyiben mégis az akadálymentességnek ellentmondó problémákat tapasztal, például billentyűzetről nem működtethető, nincs az elemeknek (hivatkozások, gombok stb.) a képernyőolvasó program által felolvasható nevük, az ábráknak nincs helyettesítő szövegük vagy a nagyításkor szétesik a kép, akkor ezek olyan akadálymentességi hibák, amelyeket joga van jelezni a szervezet akadálymentességi nyilatkozatban megadott elérhetőségein!
- Ha az akadálymentességi nyilatkozatban csak részben vagy nem akadálymentesnek van feltüntetve a honlap, kérelmezheti az akadálymentesítés hiányának indoklását, majd esetleges felülvizsgálatát az ellenőrző szervtől. Ha a nyilatkozatban aránytalan teherviselésre vagy kivételre történő hivatkozás szerepel, de hiányzik azok indoklása, akkor ezt szintén jelezze a nyilatkozatban megadott elérhetőségeken!
- Ha a nyilatkozat részleges megfelelést állít, de olyan a fentiekben is leírt hibákat tapasztal, amelyek nem szerepelnek a nem megfelelések listájában, akkor ezeket szintén jelezze!

Visszajelzés adása

Javasoljuk, hogy a visszajelzés megfogalmazásakor igyekezzon tényszerűen fogalmazni! Fontos, hogy minél pontosabban írja le azt a műveletsort, amely megisméltésével a hiba más által is előidézhető! Amennyiben meg tudja adni a hiba pontos előfordulási helyét, a böngészőprogram címsorában megjelenő internetes cím (URL) bemásolásával (mobilalkalmazás esetén a képernyő neve), akkor ezzel nagyban segíti a probléma behatárolását a fejlesztők számára.

Ha az akadálymentesítési szempontból kifogásolt szervezet, illetve annak kapcsolattartója 30 napon belül nem ad kielégítő választ az Ön visszajelzésére, akkor továbbítsa ezt a kijelölt ellenőrző szervnek, amely köteles eljárni a bejelentés tárgyában.

Ellenőrző szervezet:

Digitális Magyarország Ügynökség Zrt.

Digitális Szolgáltatások Felügyelete

Weboldal: <https://www.magyarorszag.hu>

A felhasználó a bejelentést a

Felügyeleti bejelentés honlap vagy mobilalkalmazás akadálymentes elérhetőségének biztosításával kapcsolatban
elnevezésű ügy indításával, vagy a
webakadalymentesites@dmu.gov.hu e-mail címen teheti meg.

Az ennek hatására egyszerűsített ellenőrzés alá vont honlap vagy mobilalkalmazás vizsgálatának eredményéről 60 napon belül tájékoztatást kap a bejelentő.

Amennyiben megállapítást nyer, hogy a visszajelzési eljárásban részt vevő szervezet honlapja (mobilalkalmazása) nem felel meg a törvény szerinti

előírásoknak, a kijelölt ellenőrző szerv felhívja az érintett szervezet figyelmét az akadálymentesítési követelmények betartására, valamint egyeztetést kezdeményez arról, hogy a szervezet milyen határidővel tudja vállalni az akadálymentesítési követelmények teljesítését.

Ha a szervezet az egyeztetésben nem működik közre, vagy a vállalt határidő alatt nem gondoskodik az akadálymentesítési követelmények teljesítéséről, az ellenőrző szervezet a szervezet felett felügyeleti, irányítói, fenntartói vagy tulajdonosi jogot gyakorló szervnél jelzi a jogsértő állapot fennállását.

Az állami, önkormányzati intézményeknél, szervezeteknél, illetve az ellenőrző szervnél akadálymentesítési követelményeknek való meg nem feleléssel kapcsolatos visszajelzési eljárás indítása, a bejelentés megtétele jogszabályban biztosított lehetőség.



(A JOGos Érdek projekt az Európai Unió "Polgárok, egyenlőség, jogok és értékek" (CERV) programjának támogatásával valósul meg. Az Európai Bizottság támogatása nem jelenti a projektben megvalósított tevékenységek tartalmának jóváhagyását, amely kizárólag az azt megvalósítók álláspontját tükrözi, valamint a Bizottság nem tehető felelőssé ezen információk bármilyen felhasználásáért.)

