

Usmernenia pre digitálnu inklúziu



Spolufinancovaný
Európskou úniou



ECAS, Brusel, apríl 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Spolufinancovaný
Európskou úniou

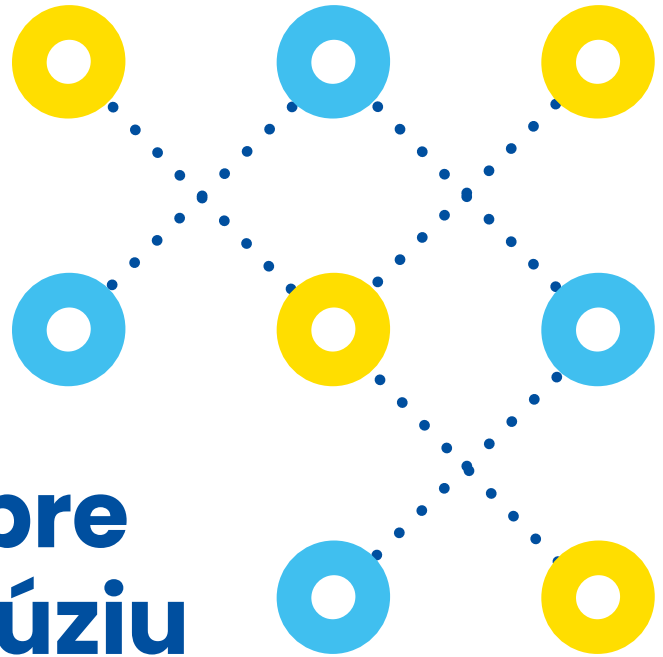
„Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.“

Obsah

1. USMERNENIA PRE DIGITÁLNU INKÚZIU	03
1.1. Požiadavky na infraštruktúru:	
Zdroje, bezpečnosť a dizajn	06
1.2. Podporný ekosystém: Asistenčné služby, vzdelávacie iniciatívy, komunikačné kampane	10

1.

Usmernenia pre digitálnu inklúziu



Konvent občianskej spoločnosti o budúcnosti Európy, ktorý iniciovala organizácia Civil Society Europe v roku 2021, spojil 82 európskych sietí a platforiem s členmi po celej Európe, aby sa zapojili do konferencie o budúcnosti Európy a monitorovali jej demokratické fungovanie. Ako predseda klastra pre digitálnu transformáciu, Európsky útvar pre občiansku činnosť (ECAS) požiadal približne 1 200 organizácií občianskej spoločnosti z celej EÚ priamo alebo prostredníctvom ich sietí o vypracovanie programu občianskej spoločnosti v oblasti digitálnej transformácie na nasledujúcich päť rokov ¹.

Na základe týchto odporúčaní týkajúcich sa digitálnej transformácie prijatých od organizácií občianskej spoločnosti, útvar ECAS v rokoch 2022 a 2023 zorganizoval podujatia zamerané na spoluprácu, aby zhromaždil ďalšie nápady na väčšiu digitálnu inklúziu v Európe od širokej škály zainteresovaných strán v 10 krajinách: v Írsku, Portugalsku, Lotyšsku, Luxembursku, Belgicku, Nemecku, Grécku, Taliansku, Chorvátsku a Bulharsku. Účastníkmi boli občania, odborníci, tvorcovia politik a

¹ Úplná správa o odporúčaní organizácií občianskych spoločností a usmerneniach pre digitálnu inklúziu – <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

zástupcovia mimovládnych organizácií. Na podujatiach sa mali možnosť hlbšie ponoriť do tém digitálnej demokracie, digitálnej ekonomiky, digitálnych ochranných opatrení, digitálnych práv a digitálneho vzdelávania. Tieto pojmy účastníkom predstavil ECAS, aby ich vysvetlil na úrovni EÚ. Komentovali ich experti z jednotlivých krajín, aby poskytli prehľad a kontext na miestnej úrovni.

V prvej časti týchto podujatí zameraných na spoločnú tvorbu mali účastníci možnosť oboznámiť sa s výzvami smerujúcimi k inklúzii a hlavnými odporúčaniami organizácií občianskej spoločnosti pre každú oblasť, pričom boli informovaní o príslušných digitálnych politikách EÚ a súčasných diskusiách.

V druhej časti sme účastníkov požiadali, aby odpovedali na súbor otázok, ktoré viedli k diskusiám o odporúčaníach organizácií občianskych spoločností. Na tieto odporúčania reagovali svojimi podnetmi, hlavne na tému digitálnej inklúzie, zdieľaním svojich každodenných skúseností s digitálnymi technológiami a problémami, ktorým čelia ako používatelia internetu. Účastníci poskytli svoje vlastné odporúčania na proces digitalizácie EÚ tak, aby do neho boli zapojení všetci občania EÚ, s osobitným dôrazom na tých, ktorí sú digitálne vylúčení, marginalizovaní a nedostatočne zastúpení.

Otázky položené účastníkom na všetkých podujatiach (alebo ešte pred ich uskutočnením) viedli k komparatívnym výsledkom medzi zúčastnenými krajinami. Rovnaké otázky sa opakovali vo všetkých 10 členských štátoch, čo umožnilo porovnanie a analýzu príspevkov účastníkov. V záujme efektívnejšieho zapojenia účastníkov z členských štátov, ktorí môžu mať problémy s anglickým jazykom, bol v niekoľkých prípadoch dotazník preložený do miestneho jazyka alebo sa podujatie konalo v miestnom jazyku (ako napríklad v Chorvátsku, Taliansku a Bulharsku v roku 2023). Na všetkých podujatiach však boli účastníci vyzvaní k tomu, aby prispeli k otvoreným otázkam vo svojom jazyku ak takáto potreba vznikla alebo ak to takto niekto preferoval, s cieľom zapojiť a informovať čo najviac účastníkov. ECAS a partnerské organizácie sa zamerali na to, aby sa procesu spoločnej tvorby zapojili rôzne skupiny. Vďaka inkluzívnemu náboru účastníkov boli v tomto celoeurópskom úsilí zastúpené rôzne skupiny občanov EÚ. Niekoľkými príkladmi boli podujatia v Luxembursku (staršie obyvateľstvo), Taliansku (mladšie obyvateľstvo), Nemecku (migranti), Grécko (miestni zástupcovia organizácií občianskej spoločnosti a

dobrovoľníci) a Írsko (ženy), kde značný podiel účastníkov tvorili zraniteľné a sociálne alebo digitálne vylúčené skupiny. Okrem toho, ECAS a miestni organizátori pozvali ako hostujúcich rečníkov ženy (odborníčky, zástupkyne organizácií občianskej spoločnosti a tvorkyne politík) s cieľom ďalej podporovať ich zviditeľnenie a posilniť ich postavenie v oblasti informačných a komunikačných technológií.

Spoločné skúsenosti členských štátov s výzvami digitálnej transformácie ukázali, že je potrebná silnejšia politická intervencia na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ, aby sa zabezpečilo, že digitálna transformácia bude inkluzívnym procesom, ktorý nikoho nenechá pozadu. V nasledujúcej podkapitole uvádzame usmernenia pre väčšiu digitálnu inklúziu v Európe na základe odporúčaní účastníkov zhrnutých do dvoch širokých oblastí: **Požiadavky na infraštruktúru a Podporný ekosystém.**

Požiadavky na infraštruktúru: Zdroje, bezpečnosť a dizajn

Požiadavky na infraštruktúru sa týkajú zdrojov a procesov, ktoré zabezpečujú prístupný dizajn online služieb a potrebné opatrenia na zaistenie bezpečnosti.

Pokiaľ ide o identifikované zdroje, ktoré by zabezpečili prístupný dizajn online služieb, najčastejšie odporúčania od účastníkov boli nasledujúce:



Bezplatný, prístupný vysokorýchlostný internet pre všetkých;

Kvalitné internetové pripojenie by malo byť verejným statkom.

Vo verejných priestoroch by malo byť k dispozícii bezplatné pripojenie na internet a zariadenia na jeho používanie.



Pravidelné audity hodnotiace prístupnosť obsahu webových stránok, online služieb a nových funkcií;

Je potrebné, aby sa informácie dali nájsť ľahko, pričom by mali existovať tzv. intralinky, ktoré používateľom umožnia prístup k tomu, čo potrebujú, z rôznych častí webových stránok/aplikácií. Navigácia by mala byť čo najintuitívnejšia pre používateľov s rôznym stupňom znalostí vyhľadávanej témy.



Jednoduché a stručné informácie dostupné na webových stránkach verejnej správy, bánk, zdravotníctva atď.;

Informácie a nástroje (aplikácie, platformy, autentifikačné systémy atď.) by mali byť v zjednodušenom formáte a jazyku, aby sa v nich dalo ľahko orientovať (s vyhnutím sa byrokratickému a/alebo odbornému jazyku, a poskytnutím slovníkov), a mali by obsahovať preklady do jazykov, ktorými hovoria národnostné menšiny a iné osoby, pre ktoré nie sú rodenými hovorcami.



Pravidelná aktualizácia zobrazovaných informácií, optimalizácia procesov a rýchle odstraňovanie chýb;

Webové stránky a aplikácie verejnej správy by sa mali pravidelne testovať na zlyhanie servera a na všeobecné problémy s navigáciou.

Účastníci sa tiež zmienili o svojej frustrácii z toho, že elektronické služby verejnej správy nie sú plne online, čo celkovo znižuje výhody týchto služieb. V niektorých prípadoch sa napríklad od občanov stále vyžaduje, aby dokumenty stiahnuté online následne predložili úradom osobne, alebo naopak, aby ich podali osobne, a následne podpísali a zaslali späť e-mailom.



Špecializovaný personál na podporu používateľov webovej stránky;



Špecializovaný personál (chatovacie okná / sekcie často kladených otázok / helpdesky / fyzické kancelárie) pre digitálne služby verejnej správy (a iné služby, ako sú banky a systém zdravotnej starostlivosti) na podporu občanov.

Žiadne automaticky generované odpovede, dostupnosť ľudských asistentov. Formáty podpory prispôsobené potrebám konkrétnych skupín obyvateľstva, najmä zraniteľných skupín.

Účastníci prešli k požiadavkám týkajúcim sa dizajnu webovej stránky a navrhli:



Vytvorenie procesov spolupráce zdola nahor, ktoré zabezpečia používateľsky zameraný dizajn online platforiem;

S vysokými štandardmi kvality – rovnakými štandardmi, aké poskytujú súkromné spoločnosti pri poskytovaní online služieb.



Proces vytvárania dizajnu by mal zahŕňať rôzne typy profilov používateľa tzv. používateľské persóny;

od digitálnych natívnych používateľov až po osoby s určitými obmedzeniami, ako sú osoby so zrakovým postihnutím, so sluchovým postihnutím, starší ľudia a deti. Do procesu vytvárania dizajnu by mala byť zahrnutá každá cieľová skupina, najmä nedostatočne zastúpené a digitálne marginalizované skupiny,



Zjednodušená štruktúra informácií;



Služby verejnej správy musia byť poskytované aj vo forme mobilných aplikácií;

Niektorí ale tvrdili opak – že počet aplikácií, ktoré občan potrebuje, sa vymyká kontrole. Preto by sa poskytovatelia služieb mali snažiť o rovnováhu s cieľom vytvoriť viacúčelové aplikácie s ľahko nájditeľnými funkciami.



Kompatibilita s čítačkami obrazovky a dodržiavanie usmernení pre prístupnosť obsahu webových stránok;

Možnosť zväčšenia veľkosti písma – diferenciácia používateľských režimov podľa toho, či ide o staršiu osobu, osobu so zdravotným postihnutím atď. Vo všeobecnosti je potrebné zabezpečiť prístupnosť pre staršie obyvateľstvo, osoby so zdravotným postihnutím, osoby bez prostriedkov a iné zraniteľné skupiny (napr. obyvateľov vidieckych oblastí, osoby s nižším vzdelaním).



Jednotné prihlásenie s prepojenými službami verejnej správy;

jednotné kontaktné miesto pre väčšinu online služieb verejnej správy na zjednodušenie prístupu k informáciám a komunikácie medzi rôznymi oblasťami. Vo všeobecnosti zabrániť fragmentácii verejných online služieb.



Ochrana súkromia by mala byť prvoradým záujmom;



Ochrana pred hrozbami vyplývajúcimi z umelej inteligencie.

Účastníci sa podelili o obavy týkajúce sa umelej inteligencie a toho, ako môže spôsobiť ďalšiu diskrimináciu a ohroziť práva občanov EÚ. Účastníci požadovali prísnejšie pravidlá a predpisy týkajúce sa transparentnosti algoritmov. Ľudský dohľad bol opakovanou požiadavkou všetkých opýtaných krajín. Účastníci tiež zdôrazňovali potrebu, aby boli do procesu programovania a monitorovania zapojené aj marginalizované a nedostatočne zastúpené skupiny.

Na záver, s cieľom zaistiť bezpečnosť, účastníci odporučili:



Priorizovať kybernetickú bezpečnosť, aby sa posilnila dôvera občanov v digitálne nástroje;

Účastníci navrhli zvýšenie bezpečnostných opatrení a sankcií za zneužitie osobných údajov, aby sa cítili chránení pred hrozbami v online priestore. Odporučili tiež vykonanie preventívnych krokov, a to nie až po tom, čo „došlo k škode“ – účastníci spomenuli skutočné prípady narušenia bezpečnosti služieb verejnej správy v ich krajine.



Bezpečnosť by nemala byť na úkor súkromia a demokratických zásad;

Využitie potenciálu digitálnych technológií pre verejnú bezpečnosť by nemalo byť na úkor základných práv občanov. Technológie, ako je napríklad rozpoznávanie tváre, nesú so sebou aj riziko predsudkov a diskriminácie, čím sa ďalej zvyšuje marginalizácia a nerovnosť.



Jednoduché a stručné písomné informácie o tom, ako sa osobné údaje uchovávajú, na aké účely sa používajú a či sa budú poskytovať tretím stranám.

Na to, aby sa vybudovala dôvera občanov v digitálne technológie, musí byť zdieľanie osobných údajov online v súlade s pravidlami a predpismi a to v mnohých aspektoch, od jasnosti informácií poskytovaných používateľovi až po stanovenie obmedzení týkajúcich sa toho, ako, prečo, kedy a komu by sa osobné údaje budú zdieľať. Potreba transparentnosti online platforiem, webových stránok a služieb opakovane u účastníkov rezonovala. Podľa ich tvrdení väčšinou nevedia, čo sa deje s ich osobnými údajmi v online priestore, čo vyvoláva ich obavy. Prijatie podmienok spracúvania osobných údajov sa často spája s pocitom rezignácie pred čítaním zložitých a dlhých textov alebo vedie k úplnému vyhnutiu sa tomuto kroku z dôvodu neistoty alebo strachu. Niektorí účastníci zároveň upozornili, že ľudia môžu podceňovať riziká z dôvodu nedostatočného povedomia alebo pochopenia, čím môžu vystaviť potenciálnym hrozbám v online priestore svoju vlastnú bezpečnosť, ako aj bezpečnosť iných osôb.

1.2

Podporný ekosystém: Asistenčné služby, vzdelávacie iniciatívy, komunikačné kampane

Podporný ekosystém zabezpečí, aby sociálne vylúčené skupiny mali potrebnú pomoc pri orientácii v digitálnom svete a aby rozvíjali svoje digitálne kompetencie ako plnoprávni občania. Možno ho zhrnúť do troch širokých oblastí spoločenskej akcie: asistenčné služby, vzdelávacie iniciatívy a komunikačné kampane.

Podľa účastníkov je potrebné vo všetkých geografických regiónoch zvýšiť ponuku asistenčných služieb, ktoré pomôžu jednotlivcom z rôznych prostredí používať digitálne nástroje, oboznámiť sa s nimi a neskôr využívať transformačnú hodnotu týchto nástrojov vo všetkých aspektoch ich každodenného života.



Fyzické priestory;

Iniciatívy zamerané na vytvorenie podporného ekosystému pre digitálne vylúčené osoby by mali poskytnúť fyzický priestor. Bezpečný priestor, kde ľudia môžu nájsť školenia v oblasti digitálnej gramotnosti a digitálneho zdravia, ako aj získať osobnú pomoc pri orientácii v digitálnom priestore, a kde môžu bezpečne rozvíjať svoje digitálne aktivity (občianske aktivity, spotrebiteľské aktivity, vzdelávacie a rozvojové aktivity).



Cielený podporný ekosystém by mal byť prispôsobený potrebám ľudí bez prostriedkov a iných zraniteľných skupín;

Existujúce centrá pre ľudí bez prostriedkov by mali poskytovať nielen technologické nástroje a prístup k wi-fi, ale aj možnosti získať digitálne vzdelanie. Účastníci navrhli, že aj domovy dôchodcov, zariadenia pre seniorov

a iné zariadenia pre starších ľudí by mali ponúkať možnosti prístupu k technologickým zariadeniam a internetu a získania digitálneho vzdelania.



Financovanie organizácií občianskej spoločnosti, ktoré môžu podporiť digitálnu inklúziu zraniteľných skupín.

Organizácie občianskej spoločnosti sú najvhodnejšími aktérmi na iniciovanie a sprostredkovanie činností a kampaní v oblasti digitálnej inklúzie, pretože majú priame skúsenosti s prácou so zraniteľnými skupinami, s počúvaním ich potrieb a vytváraním im na mieru šitých programov, pričom používajú praktický prístup zdola nahor. Organizácie občianskej spoločnosti by tiež mali byť prvými partnermi v dialógu s vládnymi inštitúciami, ktoré plánujú vytvárať politiky a programy neprehlbujúce digitálnu priepasť alebo nevytvárajúce nové nerovnosti prostredníctvom digitálnych technológií.

Účastníci poskytnú návrhy na rozvoj vzdelávacích iniciatív, keďže podľa nich ich počet nie je dostatočný, nie sú dostatočne prístupné a verejnosť o nich málo vie.



Holistickejší prístup k digitálnej gramotnosti, ktorý by mal byť doplnený o ďalšie oblasti gramotnosti (finančná gramotnosť, občianska gramotnosť, kybernetická gramotnosť, spotrebiteľská gramotnosť);

Ide o najefektívnejší spôsob začlenenia rôznych digitálnych nástrojov do každodenného života občanov. Zvýšená gramotnosť by mala byť zameraná aj na zvýšenie dôvery používateľov pri identifikácii bezpečnostných hrozieb, ako aj pri identifikácii prejavov nenávisťi a šírenia dezinformácií online. Programy gramotnosti by mali zohľadňovať špecifické potreby digitálne vylúčených a zraniteľných skupín, ako sú starší ľudia, deti a mládež, sociálne a ekonomicky znevýhodnení, ľudia so zdravotným postihnutím, ľudia s nižším vzdelaním. Účastníci tiež navrhli, aby boli programy gramotnosti navrhnuté aj pre zamestnancov verejných inštitúcií a orgánov verejnej správy, učiteľov všetkých úrovní a podnikateľov (malé a stredné podniky).



Online cvičenia „požiarneho poplachu“, ako napríklad odosielanie skutočných testov phishingu na e-mailov občanov;

Ide o školiacu prax, ktorá sa často používa vo veľkých korporáciách na školenie zamestnancov o možných trikoch používaných osobami so zlými úmyslami. Phishingové e-maily majú za cieľ získať konkrétne informácie a prinútiť príjemcov stiahnuť škodlivý softvér. Spoločnosti takéto e-maily napodobňujú a sledujú mieru neúspešnosti v ignorovaní týchto útokov, čo vedie ku gamifikovanému prístupu. Okrem toho, že sa takto príjemcovia trénujú v rozpoznávaní potenciálnych hrozieb, udržiava sa aj ich vysoká úroveň ostražitosti pred potenciálne škodlivými e-mailami.



Finančná digitálna gramotnosť by sa mala zameriavať na predchádzanie podvodom;

Rozpoznávanie phishingu, falošných reklám, zlých úmyslov vo všeobecnosti, a rozvíjanie základných bezpečnostných zručností je nielen súčasťou mediálnej a kybernetickej gramotnosti, ale aj základnou potrebou dostatočne finančne gramotných občanov.



Zavedenie mediálnej gramotnosti do formálneho vzdelávania už na základnej škole a diskutovanie o nej v médiách;

Zavedenie digitálnej gramotnosti do povinných školských osnov, a to už od útleho veku. Tieto iniciatívy nesmú byť len sporadické a poháňané dobrou vôľou niektorých učiteľov, ale musia byť výsledkom štruktúrovaného plánovania na národnej úrovni, ktoré sa najprv zameria na odbornú prípravu učiteľov, a potom by sa malo prejsť k žiakom.



Uznanie významu celoživotného vzdelávania;

Školiace programy pre dospelých by sa mali uskutočňovať v miestnych centrách. Podľa komparatívnej analýzy by takéto iniciatívy mali viesť mimovládne organizácie a verejné inštitúcie, s tým, že by sa mali zamerať na poskytovanie bezplatných, skupinovo špecifických a dostupných príležitostí na zaškolenie. Takýmto subjektom by preto mala byť pridelená väčšia finančná podpora, aby mohli vypracovať a poskytovať vysokokvalitné školenie všetkým občanom, ktorí ho môžu potrebovať. Prevažná väčšina účastníkov zároveň uviedla, že keď potrebujú pomoc pri orientácii v digitálnom svete, požiadajú o pomoc priateľa alebo člena rodiny. Dôvera a

informovanosť o zdrojoch financovaných štátom alebo EÚ by sa tak mala medzi občanmi EÚ zvýšiť. Účastníci navrhli, že by sa mohli použiť stimuly na podporu účasti občanov na školiacich kurzoch (napr. zahrnúť takéto školenie do pracovného času zamestnancov, udeliť daňové úľavy alebo iné formy kompenzácie).



Všetky digitálne vzdelávacie príležitosti by mali spĺňať usmernenia pre prístupnosť obsahu webových stránok (WCAG) 2.2.

Poskytovatelia školení by mali spolupracovať s organizáciami, ktoré už v tejto oblasti pôsobia.

Navrhovanie nových komunikačných prístupov bolo ďalšou opakujúcou sa témou vo všetkých oblastiach záujmu všetkých zúčastnených členských štátov.



Cielené komunikačné kampane na propagáciu nástrojov elektronickej účasti;

Na zlepšenie občianskej digitálnej gramotnosti by poskytovatelia a predstavitelia vládnych inštitúcií mali vypracovať cielené komunikačné kampane a vzdelávacie iniciatívy s cieľom vytvoriť nástroje na interakciu s verejnou správou a mechanizmy, ktoré umožnia občanom zúčastňovať sa na procesoch správy vecí verejných prostredníctvom digitálnych prostriedkov. Na to, aby sa maximalizoval ich vplyv, by sa takéto kampane a iniciatívy mali zameriavať na rôzne zraniteľné skupiny obyvateľstva, a komunikovať s nimi v ich jazyku, ak ide o jazykové menšiny. Zároveň by sa mal zameriavať na komunikačné kanály rôzneho druhu (tradičné médiá, online platformy, vzdelávací systém, externá spolupráca s organizáciami občianskej spoločnosti a inými sociálnymi aktérmi ako sprostredkovateľmi a šíriteľmi týchto iniciatív). Programy zvyšovania informovanosti verejnosti by sa mali zamerať aj na povzbudenie a motiváciu tých občanov, ktorí nedôverujú technológiám alebo vládny inštitúciám/verejnej správe (v prípade elektronickej verejnej správy). Je potrebné vynaložiť väčšie úsilie na zabezpečenie toho, aby občania mohli dôverovať, že ich osobné údaje sú v bezpečí, a v prípade iniciatív na väčšie zapojenie verejnosti do elektronickej

komunikácie, t. j. iniciatív elektronickej účasti, že ich hlasy sú vypočuté. V tejto súvislosti niektorí účastníci požadovali viac iniciatív zameraných na crowdsourcing a ďalšie formy elektronickej účasti.



Cielené komunikačné kampane o opatreniach Komisie, ktoré zabezpečujú, že osobné údaje a súkromie občanov sú v online priestore chránené;

Toto odporúčanie vyplýva skôr zo zistenej nedostatočnej informovanosti občanov o možnostiach digitálneho vzdelávania než z ich explicitného odporúčania. Účastníci však opakovane zdôrazňovali, že je dôležité uvedomiť si riziká a hrozby, ktoré môžu vzniknúť pri používaní digitálnych technológií pokiaľ ide, medzi inými, o ochranu osobných údajov, bezpečnosť, dezinformácie, klamlivú reklamu a podvody, nevhodný alebo násilný obsah a nenávistné prejavy na internete. To poukazuje na potrebu vytvárať kampane na zvýšenie informovanosti o diskusiách a pokrokoch v tejto oblasti na úrovni EÚ.



Vytvorenie programu, v ktorom by digitálni ambasádori viedli cieľnú kampaň na oslovenie rôznych zraniteľných skupín v celej krajine;



Získanie skutočných skúseností zo života samotných zraniteľných skupín s cieľom vytvoriť dôkladne premyslené riešenia.

Priame zapojenie zástupcov zraniteľných skupín do procesov tvorby politik a plánovania programov a kampaní je prvým krokom k účinnej digitálnej inklúzii. Toto prierezové odporúčanie bolo adresované účastníkom všetkých podujatí. Na to, aby bolo možné navrhnuť budúce iniciatívy, ktoré nikoho nenechajú bokom, tí, ktorí sú teraz digitálne vylúčení, musia sedieť za jedným stolom s tvorcami politik a ich hlas musí byť vypočutý

Usmernenia pre digitálnu inklúziu

ECAS, Brusel, apríl 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brusel, Belgicko

✉ info@ecas.org

✂ [@ecas_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

