

## 玖、資訊無障礙申訴管道

---



使用政府機關（機構）、學校網站時，發生無法從網站內容獲取完整資訊或完成操作功能等與網站無障礙設計有關之問題，可提出具體事項，向數位發展部提出申訴。

受理人員檢視申訴內容是否符合申訴案件範圍：

1. 若符合則登記案件並於 3 個工作天內聯繫申訴者通知已受理申訴案。
2. 非屬本處理程序所定義之範圍者，將逕移該業管機關並副知申訴者。
3. 於 30 天內追蹤改善情形，並以書面或電子郵件回復申訴者。若未能於期限內辦理則回復告知展延理由及辦理期限。

相關資源：

無障礙網路空間服務網「無障礙申訴處理專區」



### ▶ 情境舉例

安安想要在○○市立圖書館的網站報名參加作家與讀者有約的講座活動，但是填寫完報名資料後，需要輸入圖形驗證碼，又沒有提供語音報讀功能，安安使用盲用電腦讀不到圖形驗證碼，可以向數位發展部的無障礙網路服務網申訴。

申訴對象單位名稱：○○市立圖書館

申訴對象網站名稱：○○市立圖書館全球資訊網

問題網頁完整網址：[www.○○○○.edu.tw/event](http://www.○○○○.edu.tw/event)

申訴事由：○○市立圖書館的活動報名專區，填寫個人資料後，需輸入圖形驗證碼，而圖形驗證碼未提供語音播報功能，視覺障礙者無法辨識輸入。

申訴者姓名：林安安

電子郵件：[\\*\\*\\*\\*\\*@gmail.com](mailto:*****@gmail.com)

電話聯繫：[09\\*\\*\\*\\*\\*](tel:09*****)