



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.411.001.03.2015
D/15/505/KAP

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 53 08, F +48 22 444 52 52
kap@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	D/15/505/KAP – Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Administracji Publicznej
Kontroler	Tadeusz Wrona, doradca techniczny, upoważnienie do kontroli nr 94260 z dnia 18 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli, str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ), ul. Grójecka 186, 00-390 Warszawa
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tadeusz Jędrzejczyk, Prezes NFZ. Wcześniej prezesami NFZ byli: od 3 grudnia 2007 r. do 4 czerwca 2012 r. - Jacek Paszkiewicz, od 5 czerwca 2012 r. do 27 czerwca 2012 r. – Zbigniew Teter (p.o. Prezesa NFZ), od 28 czerwca 2012 r. do 20 grudnia 2013 r. – Agnieszka Pachciarz, od 23 grudnia 2013 r. do 28 lutego 2014 r. – Marcin Pakulski (p.o. Prezesa NFZ), od 1 marca 2014 r. do 2 czerwca 2014 r. – Wiesława Anna Kłos (p. o. Prezesa NFZ). (dowód: akta kontroli, str. 3-4)
Okres objęty kontrolą	Od 31 maja 2012 r. do 21 lipca 2015 r.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie oceny ogólnej

Prezes NFZ¹ podjął działania w celu dostosowania strony internetowej NFZ – www.nfz.gov.pl² do potrzeb osób niepełnosprawnych. Strona spełnia wymagania określone w załączniku nr 4 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych³ (dalej rozporządzenie KRI), z wyjątkiem elementów wyszczególnionych w niniejszym wystąpieniu w punktach dotyczących nieprawidłowości.

Stwierdzono m.in. następujące nieprawidłowości związane z niespełnieniem wymagań Standardu WCAG 2.0⁴:

- dla części treści zawartych w serwisie nie zapewniono tekstowej alternatywy (pozycja 1.1.1 Standardu),
- nie stosowano logicznej struktury nagłówkowej, definiowano puste nagłówki, a także nie zdefiniowano list w kodzie strony, co może utrudniać prawidłowe

¹ W niniejszej kontroli Najwyższa Izba Kontroli stosuje następujące oceny: pozytywna i negatywna. W przypadku gdy nie zostały spełnione kryteria ani dla oceny pozytywnej, ani dla oceny negatywnej stosuje się ocenę opisową.

² Dalej także strona lub serwis.

³ Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

⁴ Dalej także: Standard, bądź Standard WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accessibility Guidelines*) to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie, opracowane przez powołane w 1994 r. Konsorcjum W3C (The World Wide Web Consortium).

odczytanie przez program komputerowy informacji, struktury i relacji (pozycja 1.3.1 Standardu),

- na podstronach serwisu nagłówkowi poziomu pierwszego <h1>, nie przypisano nazw, które jednoznacznie wskazywałyby na treść danej strony (pozycja 2.4.6 Standardu),
- w przypadku niektórych elementów strony poziom kontrastu był zbyt niski - poniżej 4,5:1 (pozycja 1.4.1 Standardu),
- na stronie niektóre dokumenty zamieszczono w postaci graficznej, uniemożliwiającej odczytanie przez czytnik ekranu (pozycja 1.4.5 Standardu),
- przycisk szybkiego przejścia „Przejdź do wyszukiwarki” nie był dostępny z poziomu klawiatury (pozycja 2.4.1 Standardu),
- fokus klawiatury⁵ poruszał się w sposób niejednorodny w nagłówku strony, pomijał jeden z bloków informacyjnych (pozycja 2.4.3 Standardu), a na niektórych elementach graficznych nie był widoczny (pozycja 2.4.7 Standardu),
- nie wszystkie elementy graficzne posiadające tę samą funkcjonalność były w taki sam sposób zidentyfikowane na wszystkich podstronach (pozycja 3.2.4 Standardu),
- serwis zawierał liczne błędy parsowania (pozycja 4.1.1 Standardu).

W celu spełnienia wymogów rozporządzenia KRI w zakresie dostosowania serwisu NFZ do potrzeb osób niepełnosprawnych strona www.nfz.gov.pl została zbudowana w taki sposób, aby zachowywać odpowiedni kontrast bez konieczności używania w tym celu wersji alternatywnej strony czy dodatkowych narzędzi przez osoby niedowidzące. W serwisie wdrożono również tzw. skiplinki np. "Przejdź do treści" pozwalające osobom nawigującym za pomocą klawiatury pomijać powtarzające się na każdej stronie bloki tekstów. Na stronie zastosowano także elementy umożliwiające stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu bez utraty treści lub funkcjonalności. Serwis został opracowany w wersji automatycznie dopasowującej widok do szerokości ekranu, co jest szczególnie cenione przez osoby słabowidzące, które mogą powiększać widok bez utraty jakości nawigacji i bez konieczności przewijania widoku serwisu w poziomie (rozwiązanie to zostało zbudowane analogicznie, jak strony dedykowane dla urządzeń mobilnych).

Dzięki przedstawionemu powyżej podejściu NFZ do budowy i utrzymywania badanego serwisu strona www.nfz.gov.pl była przejrzysta i na ogół przyjazna w użytkowaniu dla osób niepełnosprawnych.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania w zakresie dostosowania stron internetowych NFZ do Standardu WCAG 2.0

Opis stanu faktycznego

Centrala NFZ zarządza czterema⁶ stronami internetowymi, z czego dwie (www.nfz.gov.pl i www.bip.nfz.gov.pl) zbudowane są w oparciu o ten sam system

⁵ Jest to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

⁶ www.nfz.gov.pl, www.bip.nfz.gov.pl, portalem Polskiej Instytucji Łącznikowej www.ekuz.nfz.gov.pl oraz portalem Krajowego Punktu Kontaktowego ds. transgranicznej opieki zdrowotnej www.kpk.nfz.gov.pl.

CMS⁷. Każdy oddział wojewódzki NFZ wdraża i utrzymuje swoje strony internetowe we własnym zakresie. Szczegółowym badaniem objęto stronę www.nfz.gov.pl.

(dowód: akta kontroli, str. 5-39)

W ramach przygotowania NFZ do realizacji zadań wynikających z § 19 rozporządzenia KRI podjęto następujące działania:

- w Centrali NFZ w marcu 2015 r. wdrożono nową stronę internetową pod dotychczasowym adresem www.nfz.gov.pl. W umowie⁸ określono, że strona internetowa ma spełniać wymagania Standardu WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA,
- przeszkolono redaktora ww. strony w zakresie zapewnienia jej dostępności dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli, str. 5-6,8-10,388)

W okresie objętym kontrolą NIK zagadnienia dotyczące dostosowania stron internetowych do standardu WCAG 2.0 nie były przedmiotem kontroli wewnętrznych, ani zewnętrznych, jak również audytu wewnętrznego.

Audyty zewnętrzne były przeprowadzone w Kujawsko-Pomorskim, Łódzkim i Zachodniopomorskim Oddziale Wojewódzkim NFZ.

(dowód: akta kontroli, str. 7,12-14,353-381)

Zadania związane z redagowaniem strony internetowej⁹ i strony BIP NFZ oraz ich prowadzeniem w części dotyczącej Centrali NFZ realizowało Biuro Komunikacji Społecznej (dalej BKS) we współpracy z Departamentem Informatyki (dalej DI), który odpowiadał za utrzymanie ciągłości działania serwisu.

Głównym redaktorem strony był starszy specjalista w BKS, który był przeszkolony i posiada wiedzę oraz kwalifikacje w zakresie zarządzania treścią w systemie CMS. Odpowiedzialność za publikowaną treść przypisano do jednostek organizacyjnych NFZ, które przekazywały BKS treści do zamieszczenia na stronie. Dla wszystkich informacji zawartych na stronie wskazywano ich źródło pochodzenia.

(dowód: akta kontroli, str. 5-6,9-10,384-388)

Ciągłość działania serwisu internetowego zapewniano przy wykorzystaniu infrastruktury technicznej Centrali NFZ. Założony przez DI poziom dostępności 99,5% dla serwisów internetowych NFZ był dochowany, jednak nie został formalnie zapisany w dokumencie. Monitorowanie ciągłości działania odbywało się z wykorzystaniem usługi zewnętrznej oraz za pomocą narzędzi informatycznych NFZ. W DI prowadzono rejestr incydentów zapisywany przez system monitorujący. DI uznawał za awarie zarejestrowane przez system przypadki niedostępności serwisu trwające powyżej 5 minut. Od początku 2015 roku (do dnia 25 czerwca) zanotowano cztery incydenty, związane z ciągłością działania serwisu, o łącznym czasie 1 h 12 min 10 sek¹⁰. Nie stwierdzono przy tym pełnej niedostępności strony, strona była przeciążona, ale dostępna, zwiększony był czas oczekiwania na wyświetlenie jej zawartości.

(dowód: akta kontroli, str. 6,10,11)

⁷ Ang. *Content Management System* - System zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

⁸ Umowa nr 117/2014 z 13 sierpnia 2014 r.

⁹ Obowiązki komórek organizacyjnych NFZ wynikają z regulaminu organizacyjnego Centrali NFZ, przyjmowanego i zmienianego następującymi zarządzeniami Prezesa NFZ: Nr 49/2011/GPF z 21.09.2011 r., Nr 36/2013/GPF z 2.07.2013 r., Nr 56/2013/GPF z 2.10.2013 r. Obecnie obowiązuje regulamin zgodnie z Zarządzeniem Prezesa NFZ w sprawie regulaminu organizacyjnego Centrali NFZ Nr 15/2015/GPF z 24.03.2015 r. wraz z zarządzeniem zmieniającym Nr 30/2015/GPF z 12.06.2015 r.

¹⁰ Najdłuższy incydent z 11 maja 2015 r. trwał 32 min i 8 sek.

Na zakup i wdrożenie nowej strony internetowej Centrali NFZ wraz z systemem zarządzania treścią (CMS) i bezterminowymi licencjami na jego użytkowanie (w związku z wymaganiami Standardu WCAG 2.0) zawarto umowę¹¹ z wykonawcą na łączną kwotę 127 920 zł.

Wydatki Centrali NFZ na dostosowanie strony internetowej www.nfz.gov.pl do wymogów dostępności dla osób niepełnosprawnych określonych w rozporządzeniu KRI wyniosły w latach 2012 – 2015 (do 30 czerwca 2015 r.) – 113 160 zł. W 2014 r. wydatkowano 60 270 zł¹² na zakup systemu zarządzania (CMS) – licencja na oprogramowanie, a w roku 2015 - 52 890 zł z tytułu wykonania projektu graficznego strony wraz z przeniesieniem praw autorskich (22 140 zł) oraz przeniesienia treści ze stron dotychczasowych (30 750 zł). W latach 2012 – 2013 nie wystąpiły wydatki w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli, str. 6-7,11,40)

W okresie objętym kontrolą NFZ nie otrzymał zewnętrznych środków finansowych na realizację działań związanych z zapewnieniem dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych. NFZ nie otrzymywał od Ministra Administracji i Cyfryzacji informacji, instrukcji, bądź wytycznych w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli, str. 7,12)

Do NFZ nie wpłynęły skargi i wnioski dotyczące problemów z dostępnością do stron internetowych dla osób niepełnosprawnych, zarówno w Centrali, jak również oddziałach wojewódzkich NFZ.

(dowód: akta kontroli, str. 7,12)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że w pisemnych procedurach dotyczących zarządzania ciągłością działania infrastruktury teleinformatycznej NFZ należy określić wskaźnik poziomu dostępności dla serwisów internetowych NFZ.

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI podmioty realizujące zadania publiczne mają zapewnić w systemie teleinformatycznym, służącym do prezentacji zasobów, spełnienie przez ten system wymagań Standardu WCAG 2.0 określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI¹³. Wymagania w zakresie dostępności systemu dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie trzech lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia, tj. do 31 maja 2015 r. (§ 22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań **w czterech zasadach: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności**. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI dla każdego z tych obszarów określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez wskazanie pozycji Standardu WCAG 2.0 i określenie wymaganego poziomu A lub AA.

W toku kontroli zweryfikowano zgodność strony internetowej www.nfz.gov.pl i www.bip.nfz.gov.pl ze Standardem WCAG 2.0 w zakresie ww. wymagań.

¹¹ Patrz przypis 8.

¹² Kwota obejmuje wydatki związane zarówno z serwisem stron internetowych, jak i związanych z dostosowaniem stron internetowych urzędu do standardu WCAG 2.0.

¹³ W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano 36 wymagań wynikających ze Standardu WCAG 2.0.

2.1. Spełnienie zasady „postrzeżenie”

Zgodnie z zasadą postrzegania, informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom strony w sposób dostępny dla ich zmysłów.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) – zostały one następnie rozpisane w ww. załączniku na 12 pozycji¹⁴ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Na podstawie badania przeprowadzonego na trzech podstronach serwisu¹⁵ ustalono, że umieszczone treści nietekstowe (obrazki, banery) posiadały odpowiednik w postaci tekstu, który zawierał krótki, zwięzły opis i pełnił tę samą funkcję. Po wyłączeniu na stronie obrazków nie nastąpiła utrata istotnych informacji, a opisy treści nietekstowych (tekst alternatywny), z wyjątkiem przypadków opisanych w punkcie wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości, były zrozumiałe i adekwatne do treści prezentowanej na stronie¹⁶, co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.1.1 Standardu.

Zapewnienie elementom graficznym serwisu właściwych tekstów alternatywnych ma istotne znaczenie dla osób niedowidzących oraz niewidomych korzystających z czytnika ekranu. Prawidłowo zastosowane i opisane teksty alternatywne pozwalają ww. użytkownikom strony na zapoznanie się z krótkim opisem treści jaką prezentuje obraz lub grafika umieszczona na stronie.

(dowód: akta kontroli, str. 302-303,310,347,382)

2. Na podstawie oględzin strony głównej oraz 16 podstron dostępnych w dziale Aktualności Centrali¹⁷ nie stwierdzono występowania materiałów wideo, audio/wideo oraz audio, nie występował też podkład dźwiękowy, w związku z czym nie badano spełnienia wymagań Standardu w pozycjach: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 i 1.4.2.

(dowód: akta kontroli str. 303-305,347)

3. W wyniku kontroli sześciu wybranych podstron serwisu¹⁸ ustalono, że strona internetowa www.nfz.gov.pl nie spełnia wytycznej Standardu WCAG 2.0 w pozycji 1.3.1. Szerszy opis znajduje się w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli, str. 392-405)

4. Przeprowadzone badanie¹⁹ potwierdziło, że kolejność treści na stronie była możliwa do odczytania przez program komputerowy w prawidłowy sposób, co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.3.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 392-405)

¹⁴ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. jedną dla wymagania 1.1 (pozycja 1.1.1), trzy dla wymagania 1.2 (pozycje 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3); trzy dla wymagania 1.3 (pozycje 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3) oraz pięć dla wymagania 1.4 (pozycje 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5).

¹⁵ Dla Pacjenta www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta, Praca w NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz, Załatw sprawę krok po kroku www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku.

¹⁶ Czynności kontrolne w tym zakresie dokonano przy użyciu narzędzia informatycznego WAVE dostępnego dla przeglądarki Mozilla Firefox.

¹⁷ www.nfz.gov.pl, www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali oraz wszystkich kolejnych podstronach aktualności aż do podstrony www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/16.strona.html (razem 16 podstron).

¹⁸ www.nfz.gov.pl, nfz.gov.pl/kontakt/centrala-nfz/, nfz.gov.pl/dla-pacjenta/nasze-zdrowie-w-ue/rodzinne-i-zdrowe-podroze-z-ekuz-konkurs-plastyczny-dla-uczniow-/, nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/nfz-blizej-pacjenta-dzien-otwarty-w-sobote-27-czerwca,6699.html, nfz.gov.pl/dla-pacjenta/, www.nfz.gov.pl/dla-swiadczeniodawcy/

¹⁹ Przeprowadzono je na stronach wymienionych w przypisie 18.

5. Na podstawie badania dwóch podstron²⁰ stwierdzono, że wszystkie polecenia i komunikaty opisane tekstem były wyraźne i jednoznaczne, nie posiadały elementów zawierających odniesienie się tylko do zmysłu wzroku lub słuchu takich jak kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk, co spełniało wymaganie określone w pozycji 1.3.3 Standardu.

Powyższe jest szczególnie istotne dla użytkowników niewidomych, korzystających z czytnika ekranu lub niesłyszących, gdyż polecenia tylko wizualne lub dźwiękowe byłyby dla nich niezrozumiałe.

(dowód: akta kontroli, str. 304,347)

6. Na podstawie badania dwóch podstron²¹ ustalono, że na stronie głównej serwisu znajdowały się cztery ikony²² w kolorze żółtym z literami w kolorze czarnym, w których po najejchaniu kursorem tło zmieniało barwę na granatową, a litery na białą. W części strony „Na ratunek” znajdowały się ikony ze znakami graficznymi, stanowiące przekierowanie do podstron zgodnych z umieszczonymi pod nimi podpisami. Tło ikon było w kolorze niebieskim a znak graficzny w kolorze białym. Po najejchaniu kursorem tło zmieniało barwę na żółtą a znak graficzny na czarną. Ponadto wyświetlał się tekst alternatywny, zgodny z podpisem ikony. Wnioski do pobrania oznaczone były znakiem graficznym oraz napisem w kolorze granatowym, który po najejchaniu kursorem rozjaśniał się na kolor jasnoniebieski.

Na stronie głównej www.nfz.gov.pl znajdował się jeden element wyróżniony wyłącznie kolorem (czerwonym): link - „Konkurs „Rodzinne i zdrowe podróże z EKUZ”. W trakcie kontroli wskazana niezgodność ze Standardem została usunięta.

Powyższe spełniało wymaganie określone w pozycji 1.4.1 Standardu.

Dodatkowy sposób wyróżnienia linków, komunikatów (poza kolorem) jest konieczny, aby osoby mające problemy z rozróżnieniem barw mogły je zidentyfikować.

(dowód: akta kontroli, str. 304,313,317,347,382)

7. W wyniku badania poziomu kontrastu pomiędzy tekstem, obrazem a tłem z użyciem programu Contrast Analyser (wersja 2.2), dla wybranych elementów trzech podstron²³ ustalono, że poziom kontrastu wynosił od 1,0:1 do 12,79:1.

Kontrast jednego elementu tekstowego i czterech banerów w stopce strony był poniżej wymaganego poziomu 4,5:1, nie spełniając tym samym pozycji 1.4.3 Standardu, co zostało opisane w punkcie wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli, str. 305-306,347,382)

8. Badanie przeprowadzone na trzech²⁴ podstronach wykazało, że powiększenie tekstu do dwukrotnie większego rozmiaru nie powodowało utraty zawartości lub

²⁰ Stronę główną z formularzem „Zgłoś uwagę do strony internetowej” oraz podstronę www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku.

²¹ Strony głównej www.nfz.gov.pl, na której znajduje się formularz kontaktu „Zgłoś uwagę do strony internetowej” oraz podstrony www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz.

²² Z napisami „Zobacz wszystkie”, „Harmonogram”, „Szczegóły”, „Wyślij”.

²³ O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz, Zalatw sprawę krok po kroku www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku i Aktualności www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali w wersji kontrastowej (czarno – żółtej) przygotowanej przez jednostkę dla osób niepełnosprawnych.

funkcjonalności serwisu oraz obcinania fragmentów tekstów. Wszystkie elementy funkcjonalne mieściły się w obszarze wyświetlania przeglądarki. Powiększony tekst nie zakrywał innych elementów. Również po użyciu funkcji pozwalającej na stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu oznaczonej: „A, A+, A++”, powiększenie nie powodowało utraty zawartości lub funkcjonalności serwisu. Powiększenie następowało w obszarze jednego bloku lub artykułu i dotyczyło wszystkich informacji i elementów umieszczonych na ww. stronie i podstronach, za wyjątkiem elementów graficznych, które nie zmieniały rozmiaru (obrazki, banery). Tym samym spełnione zostały wymagania określone w pozycji 1.4.4 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 307,347)

9. W wyniku badania strony głównej oraz dziewięciu podstron wraz z wybranymi dokumentami²⁵ stwierdzono, że:

- dwa spośród sześciu dokumentów zostały zamieszczone jedynie w postaci graficznej – w nieedytowalnych plikach z rozszerzeniem pdf,
- treść jednego spośród 10 badanych przycisków była niemożliwa do odczytania przez programy komputerowe.

Powyższe stanowiło naruszenie pozycji 1.4.5 Standardu, co zostało szczegółowo opisane w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli, str. 308-311,347,382)

2.2 Spełnienie zasady „funkcjonalności”

Zgodnie z zasadą funkcjonalności komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) – zostały one następnie rozpisane w ww. załączniku na 12 pozycji²⁶ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Podczas badania przeprowadzonego na trzech podstronach²⁷, przy użyciu wyłącznie klawiatury, ustalono że:

²⁴ Stronie głównej oraz podstronach: www.nfz.gov.pl/kontakt/centrala-nfz i www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali.

²⁵ O NFZ - Interpretacje przepisów – Decyzja nr 07/13/1/214 www.nfz.gov.pl/o-nfz/interpretacje-przepisow/decyzja-nr-0713i2014,6234.html, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalaw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz, www.nfz.gov.pl/gfx/nfz/userfiles/public/dla_pacjenta/zalaw_sprawe_krok_po_kroku/ekuz/zalacznik_nr_1.pdf - załącznik nr 1.pdf, Praca w NFZ - www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz/ogloszenie-o-zatrudnieniu-dkw1523-w-toku,6389.html Centrala NFZ Ogłoszenie o zatrudnieniu – DK/W/15/23 – w toku, . Informacja dla osób, które trwale bądź przejściowo mają problemy z komunikowaniem się www.nfz.gov.pl/o-nfz/informacja-dla-osob-ktore-trwale-badz-przejsciowo-maja-problemy-z-komunikowaniem-sie, Wniosek zgłoszenia chęci skorzystania z pomocy tłumacza PJM, SJM, SKOBN www.nfz.gov.pl/gfx/nfzwarszawa/userfiles/public/bip/wniosek_pjm_sjm_skoqn.doc, O NFZ – zakończenie naboru www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz/ogloszenie-o-zatrudnieniu-dss1501-zakonczenie-naboru,6362.html, BIP Podstawy prawne www.nfz.gov.pl/bip/podstawy-prawne, BIP Zamówienia publiczne www.nfz.gov.pl/bip/zamowienia-publiczne/ogloszenie-o-zamowieniu-bag-261-11-22-2015,6394.html, www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali.

²⁶ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 2.1 (pozycje 2.1.1 i 2.2.2), dwie dla wymagania 2.2 (pozycje 2.2.1, 2.2); jedną dla wymagania 2.3 (pozycje 2.3.1) oraz siedem dla wymagania 2.4 (pozycje 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 2.4.5, 2.4.6 i 2.4.7).

²⁷ Strony głównej www.nfz.gov.pl oraz podstron: www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz i www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalaw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz.

- przy pomocy klawiatury możliwe było nawigowanie pomiędzy wszystkimi elementami serwisu, w tym po formularzu „Zgłoś uwagę do strony internetowej”, co spełniało wymaganie określone w pozycji 2.1.1 Standardu,
 - w czasie nawigacji nie występowały pułapki klawiaturowe uniemożliwiające dalsze poruszanie się, co spełniało wymaganie określone w pozycji 2.1.2 Standardu,
 - kolejność nawigacji była logiczna i nie wpływała na sens treści i funkcjonalność, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.3 Standardu, za wyjątkiem części nagłówka strony, co zostało opisane w wystąpieniu w punkcie dotyczącym nieprawidłowości,
 - podczas nawigacji fokus klawiatury był cały czas widoczny, co spełniało wymaganie określone w pozycji 2.4.7 Standardu, za wyjątkiem części nagłówka strony, co zostało opisane w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.
2. W trakcie badania serwisu z wykorzystaniem klawiatury stwierdzono, że na stronie dostępny był mechanizm umożliwiający pominięcie bloków treści, co było zgodne z wymaganiami pozycji 2.4.1 Standardu.

Na początku nawigacji za pomocą klawisza „Tab” pojawiały się przyciski szybkiego przejścia (skiplinki) „Przejdź do menu głównego” i „Przejdź do treści”, które były widoczne zawsze w tym samym miejscu strony (w górnym lewym rogu). Za pomocą klawiatury możliwe było ich aktywowanie. Wyjątek stanowił nieaktywny skiplink „Przejdź do wyszukiwarki”, co opisano w wystąpieniu w punkcie dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli, str. 320-322,383)

3. Na głównej stronie NFZ znajdował się baner z pięcioma slajdami pojawiającymi się sekwencyjnie, zmieniającymi się co ok. 5 sekund (tzw. slider²⁸). Można je było zatrzymać na czas dowolny, poprzez najechanie kursorem na jeden z pięciu kwadratowych przycisków odnoszących się do poszczególnych informacji. Po najechaniu kursorem na napis na pasku informacyjnym i jego wciśnięciu następowało przejście na podstronę zawierającą pełną wersję informacji.

Strona zawierała także przewijający się pasek informacyjny „Pilne”, który można było zatrzymać na dowolny czas poprzez zaznaczenie kursorem.

W trakcie badania na stronie nie zidentyfikowano innych elementów zmieniających się, przesuwających się w czasie.

Zastosowane mechanizmy zapewniały użytkownikom dowolne wydłużenie i dostosowanie limitu czasowego odbioru treści, co było zgodne z wymaganiami pozycji 2.2.1 i 2.2.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 332-333)

4. W serwisie nie było elementów migoczących (np. grafika, tekst, baner), w związku z tym strona spełniała wymagania w zakresie pozycji 2.3.1 Standardu. Zastosowanie elementów, które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu sekundy jest niebezpieczne dla osób wrażliwych na bodźce wzrokowe (np. osoby chore na „padaczkę”).

(dowód: akta kontroli, str. 333)

²⁸ Element strony internetowej, w obrębie którego następuje zmiana treści (np. obrazka) – slajdy zmieniają się po upływie kilku sekund.

5. Wszystkie badane strony²⁹ posiadały unikalny tytuł opisujący ich temat. Tytuły badanych podstron były zgodne z nazwą, zawierały na początku kluczową informację o zawartości strony, tym samym spełnione zostały wymagania pozycji 2.4.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 333-334)

6. W wyniku badania 20 wybranych linków umieszczonych na dwóch³⁰ podstronach stwierdzono, że linki prowadziły w miejsce, które sugerował opis oraz były prawidłowo opisane dlatego odbiorca wiedział gdzie prowadzi dany link. W związku z tym strona spełniała wymaganie określone w pozycji 2.4.4 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 334-335)

7. W wyniku przeprowadzonych badań pięciu podstron³¹ stwierdzono, że serwis umożliwia odnalezienie treści wybranej strony przy użyciu mapy serwisu, wyszukiwarki oraz dostępnych zakładki. Powyższe spełniało wymaganie w zakresie zapewnienia możliwość wyszukiwania treści przynajmniej na dwa sposoby, określone w pozycji 2.4.5 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 335-337)

8. W wyniku badania przeprowadzonego na siedmiu podstronach serwisu³² ustalono, że nagłówki i etykiety nie spełniały wymagań określonych w pozycji 2.4.6 (treści umieszczone na stronach internetowych powinny być opisane nagłówkami i etykietami opisującymi temat lub treść strony) i 1.3.1 (Informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami przedstawiane w treści mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu) Standardu, co zostało opisane w wystąpieniu w punkcie dotyczącym nieprawidłowości.

W wyniku badania formularza „Zgłoś uwagę do strony internetowej” stwierdzono, że pola w formularzu są opisane, pola obowiązkowe oznaczone są gwiazdką, jednak zawarto w nim etykiety, które są zdublowane, co zostało opisane w wystąpieniu w punkcie dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 337-339,383)

2.3 Spełnienie zasady „zrozumiałości”

Zgodnie z zasadą zrozumiałości komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano trzy wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (3.1, 3.2, 3.3) –

²⁹ www.nfz.gov.pl, www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz, www.nfz.gov.pl/gfx/nfz/userfiles/public/dla_pacjenta/zalatw_sprawe_krok_po_kroku/ekuz/zalacz_nik_nr_1.pdf, www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz, www.nfz.gov.pl/mapa-serwisu, www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/przerwa-serwisowa,6696.html, www.nfz.gov.pl/kontakt/centrala-nfz, www.nfz.gov.pl/zarzadzenia-prezesa/zarzadzenia-prezesa-nfz.

³⁰ O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz i Dla Pacjenta www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta.

³¹ www.nfz.gov.pl/o-nfz/skargi-i-wnioski, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta, www.nfz.gov.pl/kontakt/centrala-nfz, www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz.

³² Podstrony podane w przypisie 18 oraz www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz.

zostały one następnie rozpisane na 10 pozycji³³. W zakresie tej zasady badaniem objętych zostało dziewięć pozycji Standardu³⁴.

1. W wyniku badań przeprowadzonych na sześciu stronach serwisu³⁵ ustalono, że nie zostały zidentyfikowane żadne błędy związane z wymaganiami określonymi w pozycji 3.1.1 Standardu. Językiem domyślnym każdej z badanych strony był język polski, w kodzie strony użyto deklaracji, które umożliwiały prawidłowe odczytanie treści przez program komputerowy.
(dowód: akta kontroli, str. 401)
2. Na badanych podstronach³⁶ nie odnaleziono treści w języku innym niż język bazowy strony, w związku z tym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycji 3.1.2 Standardu.
(dowód: akta kontroli, str. 402)

3. Zgodnie z pozycją 3.2.1 Standardu, jeżeli jakikolwiek komponent jest oznaczony fokusem, nie powinno to powodować zmiany kontekstu, a zgodnie z pozycją 3.2.2 Standardu - zmiana ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika nie powinna powodować automatycznie zmiany kontekstu, chyba, że użytkownik został poinformowany o takim działaniu zanim zaczął korzystać z komponentu.

W wyniku przeprowadzonego badania stron internetowych³⁷ nie zostały zidentyfikowane żadne błędy związane ww. kryteriami, w związku z tym wymagania Standardu w tym zakresie zostały spełnione.

(dowód: akta kontroli, str. 403-404)

4. W wyniku badania przeprowadzonego na trzech podstronach³⁸ ustalono, że kolejność elementów nawigacji była taka sama na każdej podstronie serwisu. Zachowany był taki sam wygląd nagłówka i stopki, w których zawarte były informacje i przejście do kontaktu, zachowana była lewa kolumna, która służyła do nawigacji pomiędzy stronami, zachowany był układ przejścia do strony głównej.

W związku z tym spełnione zostały wymogi określone w pozycji 3.2.3 Standardu. Serwis z przyjaznym, intuicyjnym, prostym i spójnym w obrębie wszystkich stron menu i innych elementów nawigacyjnych ułatwia użytkownikom poruszanie się po nim.

(dowód: akta kontroli, str. 340)

5. Na podstawie badania przeprowadzonego na pięciu podstronach³⁹ w zakresie jednorodnej funkcjonalności przypisanej elementom graficznym (tj. ikonkom), ustalono, że trzy ikonki: *Subskrybuj RSS*, *Pliki do pobrania*, *drukuj* na każdej badanej podstronie oznaczone były w taki sam sposób i miały taką samą

³³ Dla trzech wymagań określono: dwie pozycje dla wymagania 3.1 (pozycja 3.1.1 i 3.1.2), cztery dla wymagania 3.2 (pozycje 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 i 3.2.4) i cztery dla wymagania 3.3. (pozycje 3.3.1., 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4).

³⁴ Badaniem nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 Standardu - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

³⁵ Patrz przypis 18.

³⁶ Patrz przypis 18.

³⁷ Patrz przypis 18.

³⁸ Dla Pacjenta www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta, O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz i Kontakt www.nfz.gov.pl/kontakt/centrala-nfz.

³⁹ www.nfz.gov.pl/bip/podstawy-prawne, www.nfz.gov.pl/o-nfz/interpretacje-przepisow/decyzja-nr-0713i2014,6234.html, www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta, www.nfz.gov.pl/dla-swiadczeniodawcy/pliki-do-pobrania, www.nfz.gov.pl/dla-swiadczeniodawcy.

funkcjonalność, co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 3.2.4 Standardu.

W trakcie badania zidentyfikowano przypadek przypisania różnej funkcjonalności, do tego samego symbolu graficznego, co opisano w wystąpieniu w punkcie dotyczącym nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli, str. 340-343,383)

6. Serwis jest zgodny z wymogami pozycji 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 Standardu dotyczącymi automatycznego wykrywania błędów i informowania o nich użytkowników. Badanie w zakresie poprawności funkcjonowania formularza *Zgłoś uwagę do strony internetowej*, który znajduje się na stronie głównej www.nfz.gov.pl

W trakcie badania ustalono, że:

- każde pole formularza posiada w formie tekstowej instrukcję, jakie informacje należy wprowadzić w wymaganym polu (np. „E-mail”, „Imię”, „Nazwisko”, „Treść”),
- pola formularza są w równych odstępach, pozwalają na zamieszczenie pełnej informacji,
- obramowanie pola jest widoczne (szare na białym tle – dla wersji podstawowej, żółte na czarnym tle – dla wersji kontrastowej),
- na końcu formularza jest przycisk „Wyślij”,
- formularz można obsługiwać za pomocą klawiatury – „Tab”,
- w przypadku wpisania błędnych informacji pojawia się odpowiedni komunikat w kolorze czarnym (wersja podstawowa) i żółtym (wersja kontrastowa), zapisany pogrubioną czcionką, o popełnionym błędzie lub o wymaganym działaniu.

Przy formularzu nie zastosowano zabezpieczenia typu captcha (zniekształcony tekst zabezpieczający). Takie zabezpieczenie blokowałoby możliwość odczytania treści przez czytniki osoby niewidomej i naruszałoby wymagania standardu w pozycji 1.1.1.

(dowód: akta kontroli, str. 343-346)

2.4 Spełnienie zasady „kompatybilność”

Zgodnie z zasadą kompatybilności, treść musi być starannie przygotowana i opublikowana, tak aby mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowania użytkownika.

W zakresie zasady kompatybilności dokonano sprawdzenia spełniania przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie)⁴⁰.

Weryfikacji zgodności strony www.nfz.gov.pl ze Standardem WCAG 2.0 w zakresie zasady 4 – Kompatybilność dokonano z wykorzystaniem narzędzi: <http://validator.w3.org> oraz <http://jigsaw.w3.org/css-validator>.

Stwierdzono niezgodność strony www.nfz.gov.pl z pozycją 4.1.1 Standardu WCAG 2.0, co opisano w punkcie dotyczącym nieprawidłowości niniejszego wystąpienia.

(dowód: akta kontroli, str. 298)

⁴⁰ Stosownie do wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu WCAG 2.0 w treści wprowadzonej przy użyciu języka znaczników, elementy posiadają pełne znaczniki początkowe i końcowe, elementy są zagnieżdżane według swoich specyfikacji, elementy nie posiadają zduplikowanych atrybutów oraz wszystkie ID są unikalne, za wyjątkiem przypadków, kiedy specyfikacja zezwala na wyżej wymienione cechy (Poziom A).

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że na stronie głównej na dużym obrazku stwierdzono opisy przekraczające 125 znaków, np.: „NFZ Blżej Pacjenta – pod takim hasłem w najbliższą sobotę (27 czerwca) w siedzibach oddziałów wojewódzkich NFZ oraz wybranych delegatur w całym kraju odbędzie się Dzień Otwarty. Wszystko po to, aby ułatwić osobom pracującym załatwienie w NFZ spraw, na które w zwykłe dni nie mają czasu” (289 znaków), „Zapraszamy do zgłoszeń na szkolenia dotyczące szacowania i mapowania potrzeb zdrowotnych organizowane przez Ministerstwo Zdrowia” (129 znaków). Należy wskazać, że niektóre z czytników ekranów mogą mieć trudności z odczytaniem tytułów przekraczających 125 znaków.

Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli (dalej DK) wyjaśnił, że na rotatorze znajdują się informacje w dwóch kolumnach. Jedna jest hasłowym opisem informacji do której jest odnośnikiem i składa się z mniejszej liczby znaków niż 125. Druga kolumna jest uzupełnieniem informacji hasłowej i w części publikowanych informacji musi przekroczyć liczbę 125 znaków. Zauważył, że obydwie kolumny są odnośnikami do pełnej informacji, której dotyczą, co oznacza, że osoba korzystająca z czytnika, który może przetworzyć jedynie 125 znaków zostanie poinformowana o wydarzeniu z informacji hasłowej w kolumnie pierwszej, a pełną informację uzyska po kliknięciu na ten odnośnik.

(dowód: akta kontroli, str. 312-314,317,318-319)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Zasada „postrzeganie”:

1. Dla części treści zawartych w serwisie nie zapewniono spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.1.1 Standardu, zgodnie z którym wszelkie treści nietekstowe przedstawione użytkownikowi powinny posiadać swoją tekstową alternatywę, która pełni tę samą funkcję. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu⁴¹ wykazało, że:

- występująca w nagłówku na stronie głównej i podstronach ikonka „BETA” nie posiadała przypisanej funkcji i zaopatrzona była w nieadekwatny tekst alternatywny „Narodowy Fundusz Zdrowia logo”,
- porównanie treści badanych stron w wersji graficznej i tekstowej wykazało, że opis [IMAGE: "logo obrazek"] [IMAGE: "logo ikonka"] nie zawierał informacji, że logo obrazka dotyczyło „NFZ Narodowego Funduszu Zdrowia” oraz jakiej ikonki dotyczyło logo w opisie „logo ikonka”.

(dowód: akta kontroli, str. 302-303,310,347,382)

Zastępca Dyrektora DK wyjaśnił, że występująca na stronie głównej funduszu ikonka "BETA" jest pozostałością po przeprowadzanych przed wdrożeniem publicznych testach strony internetowej Centrali NFZ i zostanie w najbliższym czasie usunięta. Również błędny alternatywny opis dla obrazka logo NFZ zostanie niezwłocznie naprawiony.

(dowód: akta kontroli, str. 312-313,314,317,318-319)

2. Stwierdzono następujące nieprawidłowości, które mogą skutkować błędnym odczytaniem przez program komputerowy struktury, bądź relacji pomiędzy treściami. I tak:

- nagłówek <h1> był taki sam i umieszczono go na logo serwisu, w związku z czym na podstronach serwisu brakowało nagłówka poziomego pierwszego <h1>, który nazywałby co jest treścią danej strony,

⁴¹ Patrz przypis 15.

- elementy "Polityka prywatności i cookies" oraz "Mapa serwisu" były oznaczone w stopce serwisu nagłówkiem <h3> mimo, że elementy te nie były istotne dla merytorycznej zawartości strony (nie dotyczyły zawartych treści, a technicznych elementów serwisu). Ponadto ww. elementy były powiązane z nagłówkiem „Na ratunek”, mimo że trudno znaleźć związek pomiędzy tymi informacjami,
- w serwisie użyto struktury nagłówkowej zawierającej puste nagłówki oraz niewłaściwe poziomy logiczne,
- na badanych podstronach serwisu znajdowały się wyłącznie listy stworzone „wizualnie”, a nie poprzez użycie znaczników HTML przeznaczonych do tworzenia list.

(dowód: akta kontroli, str. 392-405,382)

Powyższe stanowiło naruszenie wymagań określonych w pozycji 1.3.1 Standardu i było utrudnieniem w korzystaniu z serwisu dla osób niedowidzących i niewidomych, a nagłówki tworzone wyłącznie wizualnie nie są rozpoznawane przez czytniki ekranu.

Pełniący obowiązki Dyrektora DI wyjaśnił, że:

- błędy w umiejscowieniu nagłówków na stronie wynikają z zastosowanego przez dostawcę szablonu i przyjęcia jako nagłówka najwyższego rzędu logo strony, którego opis nie określa jednoznacznie z jaką podstroną mamy do czynienia, a jedynie informuje użytkownika o tym, że znajduje się na stronie NFZ,
- umieszczenie w nagłówku takich elementów jak „Polityka prywatności i cookies” oraz „Mapa serwisu” wynika z zastosowanego przez dostawcę szablonu strony i umieszczania większości odnośników (także tych mało istotnych) pomiędzy znacznikami nagłówkowymi o wysokim poziomie. W podanym przypadku również tych mniej istotnych i znajdujących się w stopce strony,
- błędy w umiejscowieniu nagłówków oraz występowaniu pustych nagłówków wynikają z zastosowania przez dostawcę strony błędnie zbudowanego szablonu, który w dużej mierze zakładał używanie nagłówków <h1> na górze strony i stopniowe zastosowywanie nagłówków o mniejszej ważności (<h2> itd.) w miarę schodzenia w dół strony, a nie używanie ich w zależności od ważności informacji umieszczonej na stronie,
- występowanie na stronie NFZ list nie utworzonych za pomocą znaczników HTML wynika z edytowania zawartości strony za pomocą wbudowanego edytora dostarczonego przez twórcę strony. Edytor nie posiada funkcji automatycznego przekształcania np. „myślników” w znaczniki HTML. Wspomniana sytuacja zostanie wyeliminowana poprzez przeszkolenie użytkowników i przekazanie im informacji jak należy poprawnie tworzyć listy wypunktowane za pomocą odpowiednich znaczników.

(dowód: akta kontroli, str. 323-328,330-331)

3. W wyniku badania ustalono, że niektóre elementy strony nie spełniały warunku zachowania kontrastu na poziomie co najmniej 4,5:1.

I tak:

- na lewej kolumnie podstrony O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz napis „BIP Info” posiadał kontrast 1,61:1 (białe litery, tło żółte),
- w stopce (tożsamej dla wszystkich stron) na czterech banerach uzyskano niezadowalający kontrast (Baner „Isko”: 1,77:1, Baner „ABC Pacjenta”: tło 1,4:1, litera czerwona B 4,42:1, Baner „Narodowy Program Ochrony

Antybiotyków”: znak graficzny 3,24:1, tło 1,0:1, Baner „Poszkodowani w misjach”: część czerwona 4,03:1, część niebieska 1,65:1).

Powyższe stanowiło naruszenie wymagania określonego w pozycji 1.4.3 Standardu, gdyż mogło powodować utrudnienie w korzystaniu ze strony przez osoby niedowidzące.

(dowód: akta kontroli, str. 305-306,347,382)

P. o. Dyrektora DI wyjaśnił, że nieodpowiedni kontrast banerów zostanie w najbliższym czasie skorygowany i zostanie podniesiony do zalecanej wartości 4,5:1.

(dowód: akta kontroli, str. 313,317-318)

4. W wyniku badania strony głównej www.nfz.gov.pl oraz dziewięciu podstron⁴² ustalono, że:

- dwa spośród sześciu badanych dokumentów - pliki z rozszerzeniem pdf zostały zamieszczone w nieedytowalnej formie graficznej, która nie mogła być odczytana przez czytniki ekranów, z których korzystają osoby niewidome⁴³,
- niedostępny był wniosek zgłoszenia chęci skorzystania z pomocy tłumacza PJM, SJM, SKO⁴⁴. W trakcie kontroli wskazana niezgodność ze Standardem została usunięta,
- napis na jednym z 10 badanych przycisków - "Wyślij" przy formularzu zawartym na stronie głównej zamieszczono jedynie w postaci graficznej, nie mógł być zatem odczytany przez czytniki ekranów, z których korzystają osoby niewidome,
- obrazek NFZ Narodowy Fundusz Zdrowia: w Notatniku był odczytany jako „logo obrazek”, bez tekstu, który zawierał,
- ikonkę „BETA” (nie ma przypisanej funkcji), zaopatrzone w nieadekwatny tekst alternatywny „Narodowy Fundusz Zdrowia logo”.

Powyższe stanowiło naruszenie pozycji 1.4.5 Standardu, który stanowi, że jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie tekst w postaci grafiki.

(dowód: akta kontroli, str. 308-311,347,382)

Zastępca Dyrektora DK wyjaśnił, że łącze do pliku zawierającego wzór wniosku zostało poprawione jeszcze w dniu oględzin strony przez kontrolera NIK w obecności pracownika BKS. Wszelkie zgłaszane błędy odnośnie strony są naprawiane na bieżąco.

Poinformował, że kolejne dokumenty, które są przygotowywane w Centrali NFZ będą zamieszczane również w wersji Word zamienionej na pdf. Dokumenty już zamieszczone będą sukcesywnie uzupełniane o takie wersje w ciągu bieżącego roku. Przekazano już stosowne wytyczne dla Dyrektorów Oddziałów Wojewódzkich w zakresie przekazywanych przez nich dokumentów.

⁴² Patrz przypis 25.

⁴³ Wniosek o wydanie interpretacji indywidualnej w trybie art. 10 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.pdf na stronie www.nfz.gov.pl/o-nfz/interpretacje-przepisow/decyzja-nr-0713i2014.6234.html, Odpowiedzi na zapytania 1: 16-06-2015.pdf na stronie www.nfz.gov.pl/bip/zamowienia-publiczne/ogloszenie-o-zamowieniu-bag-261-11-22-2015.6394.html

⁴⁴ Na stronie www.nfz.gov.pl/gfx/nfz-warszawa/userfiles/_public/bip/wniosek_pjm_sjm_skogn.doc

Wszelkie kolejne decyzje, które będą zamieszczone na stronie Centrali NFZ będą plikami z możliwością zaznaczenia tekstu. Zostanie również wystosowane pismo do Oddziałów Wojewódzkich o nadesłanie plików pdf według ww. Standardu celem sukcesywnego zamieszczania ich na stronie.

Na stronie w zakładce zamówienia publiczne dostępne są również dokumenty, które wpływają do Centrali NFZ od Wykonawców w formie nieedytowalnej (papierowej, pdf lub faksem). W takim przypadku Centrala NFZ ma obowiązek zamieścić w BIP wersję dokumentu w formie w jakiej jest w posiadaniu.

Wyjaśnił ponadto, że Logotyp NFZ oraz hiperłącze zostaną poprawione, a przewidywany okres wprowadzenia poprawek wyniesie do dwóch miesięcy.

(dowód: akta kontroli, str. 313-314,318)

Zasada „funkcjonalność”

1. W wyniku badania korzystania z serwisu www.nfz.gov.pl za pomocą klawiatury, ustalono, że:
 - po ustawieniu fokusa na ikonie logo „NFZ Narodowy Fundusz Zdrowia” był on niewidoczny podczas dwóch naciśnień klawisza „Tab”, dopiero po trzecim naciśnięciu pojawiał się na ikonie „BIP”. Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.7 Standardu i było utrudnieniem dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu,
 - fokus omijał niektóre elementy nagłówka. Fokus z elementu logo „NFZ Narodowy Fundusz Zdrowia” przenosił się do ikony „BIP” (omijając przy tym ikonę wyszukiwarki), następnie do ikon: „Aktualności” (które znajdowały się po lewej stronie ikony BIP, „A” (wersja podstawowa), „A” (wersja kontrastowa czarno – żółta), ikony „Infolinie NFZ” (która znajduje się po lewej stronie od ikony Aktualności i BIP). Fokus omijał ikony powiększenia czcionki oznaczone „A++”, „A+” i „A”. Ponadto w nagłówku fokus poruszał się w sposób niejednorodny, tj. czasem przechodził na kolejne elementy od prawej strony do lewej a czasem od lewej strony do prawej (po oznaczeniu ikony „NFZ Narodowy Fundusz Zdrowia” przemieszczał się od prawej strony do lewej). Stwierdzono także, że fokus pomijał blok „Władze NFZ” z linkami „Prezes NFZ”, „Zastępca Prezesa NFZ ds. Medycznych”, „Zastępca Prezesa NFZ ds. Finansowych”, „Zastępca Prezesa NFZ ds. Służb Mundurowych”, „Członkowie Rady NFZ” (podstrona O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz). Opisane wyżej nieprawidłowe działanie fokusa stanowiło naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.3 Standardu, gdyż było utrudnieniem dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu,
 - za pomocą klawiatury nie było możliwe aktywowanie przycisku szybkiego przejścia „Przejdź do wyszukiwarki” na badanych dwóch podstronach⁴⁵. Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.1 Standardu, gdyż było utrudnieniem dla osób korzystających z klawiatury,
 - na stronie głównej www.nfz.gov.pl przycisk szybkiego przejścia „Przejdź do wyszukiwarki” nie występował. Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.1 Standardu, gdyż było utrudnieniem dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu,(dowód: akta kontroli, str. 320-322,383)

⁴⁵ O NFZ www.nfz.gov.pl/o-nfz/wladze-nfz i Jak wyrobić kartę EKUZ www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalatw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz

P. o. Dyrektora DI wyjaśnił, że błędy w przechodzeniu pomiędzy kolejnymi elementami za pomocą przycisku tabulacji wynikają z modyfikowania przez dostawcę oprogramowania zastosowanego szablonu strony podczas przystosowywaniu go do wyświetlania różnorodnych treści zamieszczonych obecnie na podstronach Centrali NFZ i braku jednoczesnego dostosowania kolejności w jakiej można przemieszczać się po elementach znajdujących się na podstronach za pomocą przycisku tabulacji. Błędy te zostaną w ciągu kilku tygodni naprawione przez dostawcę oprogramowania.

(dowód: akta kontroli, str. 328,331)

2. Kontrola wykazała, że przyjęto strukturę nagłówkową zawierającą niewłaściwe poziomy logiczne i nie umieszczono nagłówków w kolejności hierarchicznej. I tak:

- na stronie www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta zastosowano strukturę nagłówkową, która nie posiadała poprawnej kolejności: nagłówki *Kontakt* i *Zobacz także* <h2>, znajdowały się na końcu pod nagłówkami z indeksem <h3>,
- na stronie *Praca w NFZ* www.nfz.gov.pl/o-nfz/rekrutacja/centrala-nfz zastosowano strukturę nagłówkową, która nie posiadała poprawnej kolejności: sześć nagłówków <h6> znajdowało się przed nagłówkiem *Centrala NFZ* <h2>, siedmioma nagłówkami <h3>, nagłówkiem *Ważne informacje* <h2>, sześcioma nagłówkami <h3> oraz przed nagłówkami *Kontakt* i *Zobacz także* <h2>, które znajdowały się na końcu w hierarchii nagłówków podstrony,
- w formularzu „Zgłoś uwagę do strony internetowej” zawarto etykiety, które były zdublowane.

Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.6 Standardu.

(dowód: akta kontroli, str. 337-339,383)

P. o. Dyrektora DI wyjaśnił, że błędy w umiejscowieniu nagłówków wynikają z zastosowania przez dostawcę strony błędnie zbudowanego szablonu, który w dużej mierze zakładał używanie nagłówków <h1> na górze strony i stopniowe zastosowywanie nagłówków o mniejszej ważności (<h2> itd.) w miarę schodzenia w dół strony, a nie używanie ich w zależności od ważności informacji umieszczonej na stronie.

Wyjaśnił ponadto, że etykiety pojawiające się po najechaniu na poszczególne pola tekstowe w formularza są zdublowane, ponieważ zostały utworzone automatycznie na podstawie nazw znajdujących się przy poszczególnych polach i w wyniku tego nie zawierają szerszego opisu danego pola.

(dowód: akta kontroli, str. 348-350,389)

Zasada „rozumiałość”

1. Ustalono, że w serwisie zastosowano ikonki o różnej funkcjonalności w zależności od podstrony, na której się znajdowały. I tak:

- ikonka „z dwoma domkami” na podstronie www.nfz.gov.pl/o-nfz/interpretacje-przepisow/decyzja-nr-0713i2014,6234.html (oraz wszystkich podstronach www.nfz.gov.pl/o-nfz) była oznaczona jako *Praca w NFZ*, na podstronie www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta jako *Jak wyjechać na leczenie do uzdrowiska*, a na podstronie www.nfz.gov.pl/dla-swiadczeniodawcy/pliki-do-pobrania jako *Identyfikacja*,
- ikonka „z kartką i piórem” na podstronie www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta była oznaczona jako *Jak złożyć skargę*, a na podstronie www.nfz.gov.pl/dla-swiadczeniodawcy jako *Słowniki*.

Było to niezgodne z pozycją 3.2.4 Standardu i utrudniało korzystanie z nich użytkownikom.

(dowód: akta kontroli, str. 340-343)

P.o. Dyrektora DI wyjaśnił, że przyjęto założenie o użyciu ograniczonego zestawu ikon i użyciu podobnych ikon we wszystkich miejscach strony, które są związane z jednym tematem. Przykładowo ikonka np. „z dwoma domkami” została wykorzystana w miejscach kojarzących się bezpośrednio z instytucją NFZ czyli „Praca w NFZ”, „Identyfikacja” etc. Powyższe błędy zostaną w ciągu kilku tygodni naprawione przez dostawcę oprogramowania.

(dowód: akta kontroli, str. 350-352,390)

Zasada „kompatybilność”

Badanie zgodności strony www.nfz.gov.pl HTML ze standardami HTML lub XHTML (W3C) przeprowadzone narzędziem <http://validator.w3.org> wykazało 4 błędy oraz 3 ostrzeżenia, natomiast badanie poprawności kaskadowych arkuszy stylów CSS na stronie www.nfz.gov.pl przeprowadzone narzędziem <http://jigsaw.w3.org/css-validator> wykazało 107 błędów oraz 528 ostrzeżeń.

Było to niezgodne z pozycją 4.1.1 Standardu, gdyż powyższe błędy mogą powodować zaburzenia w interpretacji treści strony przez niektóre typy urządzeń, bądź oprogramowania wykorzystywanego przez osoby niepełnosprawne.

(dowód: akta kontroli, str. 298,347,383)

Zastępca Dyrektora DK wyjaśnił, że błędy w kaskadowych arkuszach stylów (CSS) oraz w kodzie strony wynikają z wykorzystania do stworzenia strony kodu stworzonego przez programistów zewnętrznych – użyte jest np. między innymi biblioteka jQuery UI. W miarę możliwości większość błędów będzie sukcesywnie usuwana. Niektóre jednak nie mogą zostać usunięte bez ingerencji w kod ogólnodostępnych i powszechnie wykorzystywanych komponentów serwisach www co sprawia, że ich usuwanie jest w zasadzie nieopłacalne. Są one wykorzystywane w wielu serwisach internetowych, a wykorzystujące je strony działają poprawnie pod najpopularniejszymi przeglądarkami. Wspomniane błędy nie stanowią przeszkody w użytkowaniu strony Centrali NFZ, a często wynikają właśnie z konieczności zapewnienia jej funkcjonowania pod różnymi rodzajami przeglądarek.

(dowód: akta kontroli, str. 312,316-317)

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli⁴⁶, wnosi o:

Dostosowanie strony internetowej Narodowego Funduszu Zdrowia www.nfz.gov.pl do zgodności z §19 rozporządzenia KRI w pełnym zakresie wymagań określonych w Standardzie WCAG 2.0.

⁴⁶ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Administracji Publicznej Najwyższej Izby Kontroli.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia sierpnia 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej

Dyrektor
Bogdan Skwarka

Kontroler
Tadeusz Wrona
Doradca techniczny