



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.411.001.04.2015
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	Lucjan Matuszewski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94263 z dnia 18 czerwca 2015 r. (Dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Radomiu (zwany dalej Urzędem), 26-600 Radom, ul. Jana Kilińskiego 30.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pan Radosław Witkowski, Prezydent Miasta Radomia. Poprzednio od 9 grudnia 2010 r. Prezydentem Miasta Radomia był Pan Andrzej Kosztowniak. (Dowód: akta kontroli str. 3-6)
Okres objęty kontrolą	Od 31 maja 2012 r. do 9 lipca 2015 r.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli serwis www.radom.pl nie był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie wymaganym w § 19 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 teleinformatycznych¹ (zwanego dalej rozporządzeniem KRI).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły niespełnienia następujących wymagań standardu WCAG 2.0, tj.:

- nie zapewniono dostępności do treści prezentowanych na stronie internetowej przy użyciu klawiatury, ponieważ fokus klawiatury² był niewidoczny (pozycje 2.1.1, 2.4.3 i 2.4.7 Standardu),
- nie zawarto deklaracji języka w kodzie źródłowym strony (pozycja 3.1.1 Standardu),
- formularz kontaktowy zamieszczony na wersji strony dla osób słabowidzących był w pełni niedostępny dla użytkowników, a zastosowany mechanizm identyfikacji błędu nie wskazywał jednoznacznie, jaki błąd wystąpił oraz jak go naprawić (pozycje 3.3.1 i 3.3.3 Standardu),
- nie zapewniono tekstu alternatywnego dla wszystkich elementów graficznych na podstronie „Radom siła w precyzji – dla dzieci” (pozycja 1.1.1 Standardu),
- strona nie posiadała mechanizmu, który umożliwiałby pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu podstronach strony internetowej (pozycja 2.4.1 Standardu),

¹ Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

² Fokus klawiatury – to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

- dla treści zawartych w badanym materiale multimedialnym nie zapewniono alternatywy, która pozwoliłaby się z nimi zapoznać osobom niewidzącym i niesłyszącym (pozycja 1.2.1 Standardu),
- w treści prezentowanych zasobów informacyjnych stosowano jedynie nagłówki oraz etykiety wizualne, niepołączone logicznie z polami (w kodzie strony), które były dostępne wyłącznie dla osób widzących (pozycje 1.3.1 oraz 2.4.6 Standardu).

Powyższe nieprawidłowości, związane z niezastosowaniem w serwisie części wymagań określonych w Standardzie WCAG 2.0, są szczególnie dotkliwe dla osób niewidomych oraz osób niepełnosprawnych ruchowo, które korzystają z komputera głównie przy użyciu klawiatury. Ponadto, na stronie skierowanej do osób słabowidzących, stwierdzono nieprawidłowość polegającą na braku treści, które były dostępne na stronie w wersji graficznej, a także brak funkcjonalności takich jak „pobierz” i „wyślij”, które były dostępne na wersji graficznej strony.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania w zakresie dostosowania stron internetowych Urzędu do standardu WCAG 2.0

Opis stanu faktycznego

W Urzędzie Miejskim w Radomiu:

- zarządzanie i nadzór nad zawartością strony internetowej www.radom.pl oraz Biuletynem Informacji Publicznej (BIP) – www.bip.radom.pl należy do zadań Kancelarii Prezydenta, która podlega Prezydentowi Miasta Radomia,
- zapewnienie ciągłości pracy informatycznych systemów użytkowych, utrzymanie ciągłości pracy stacji roboczych i oprogramowania biurowego oraz zapewnienie bezpieczeństwa oraz ciągłości pracy sieci teleinformatycznych należy do zadań Wydziału Teleinformatycznego, który podlega Sekretarzowi Miasta³.

(Dowód: akta kontroli str. 7-135)

Sekretarz Miasta Radom Pan Rafał Czajkowski wyjaśnił, że w związku z dużą ilością zarządzanych przez Urząd Miejski stron internetowych i wysokością środków koniecznych do przeprowadzenia ich modernizacji dostosowanie ich do wymogów rozporządzenia KRI będzie stanowiło obciążenie dla budżetu Gminy Miasta Radomia, który nie jest w obecnej chwili w kondycji umożliwiającej realizację tak szerokiego zakresu modernizacji. Podał także, że modernizacja stron internetowych zarządzanych przez Urząd, posiadających braki związane z wymogami określonymi w § 19 rozporządzenia KRI zostanie podjęta do czerwca 2016 r.

(Dowód: akta kontroli str. 215-218)

Według stanu na dzień 24 czerwca 2015 r. Urząd Miejski w Radomiu zarządzał następującymi sześcioma stronami internetowymi:

- www.radom.pl,
- www.konsultacje.radom.pl,
- www.rozwijamy-radom.pl,
- www.bip.radom.pl,

³ § 29 pkt 14 i 15 oraz § 45 pkt 1-3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Radomiu, wprowadzonego w życie zarządzeniem Nr 283/2015 Prezydenta Miasta Radomia z dnia 16 marca 2015 r. Powyższe zarządzenie weszło w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 19 lutego 2015 r. Regulamin Organizacyjny Urzędu został częściowo zmieniony z drodże zarządzenia Nr 441/2015 Prezydenta Miasta Radomia z dnia 15 maja 2015 r. Poprzednio obowiązywał Regulamin Organizacyjny Urzędu wprowadzony w życie zarządzeniem Nr 3411/2013 Prezydenta Miasta Radomia z dnia 24 stycznia 2013 r. (ze zmianami).

- www.inwestin-radom.pl,
- www.zwierzeta.radom.pl.

(Dowód: akta kontroli str. 136-144, 216-218)

Publikowanie treści na stronie internetowej www.radom.pl powierzono pracownikom Zespołu do Spraw Portalu Internetowego www.radom.pl na podstawie zarządzenia Nr 4626/2014 z dnia 3 stycznia 2014 r.⁴

Pracę ww. Zespołu koordynuje inspektor Referatu Marketingu Miasta, a zastępują go: Dyrektor Wydziału Teleinformatycznego oraz inspektor Zespołu Informacji Prasowej i Publicznej.

Treści strony internetowej www.radom.pl, wprowadzane były bezpośrednio przez pracowników Urzędu delegowanych do prac w ww. Zespole. Koordynator ww. Zespołu odpowiedzialny jest za nadzór nad aktualizacją informacji wprowadzanych przez pracowników i może nadawać uprawnienia do redakcji pozostałym Członkom Zespołu.

Jak wyjaśnił Sekretarz Miasta osoba sprawująca aktualnie obowiązki Koordynatora posiada czteroletnie doświadczenie redaktora strony, wiedzę na temat struktury strony i sposobów zarządzania treścią oraz została przeszkolona przez firmę zewnętrzną (twórcę strony) w momencie jej pierwszej publikacji (tj. w zakresie zasad edytowania treści i administrowania zasobami strony). Sekretarz Miasta stwierdził także, że każdy z Członków Zespołu został przeszkolony z zakresu tworzenia i edytowania treści na stronie www.radom.pl w chwili przyznawania mu uprawnień redaktora strony. Członkowie Zespołu korzystają również z bieżących porad i szkoleń prowadzonych przez Koordynatora Zespołu, bądź jego Zastępcę. Na bieżąco prowadzone są również szkolenia wewnętrzne pracowników Urzędu przeprowadzane przez Administratorów BIP.

Członkowie Zespołu do Spraw Portalu Internetowego www.radom.pl odbywali szkolenia po wprowadzeniu nowego systemu zarządzania treścią lub po rozpoczęciu pracy w Urzędzie. Zakres szkolenia obejmował obsługę systemu zarządzania treścią CMS⁵.

Na podstawie umowy zawartej w dniu 10 maja 2011 r.⁶ nadzór na prawidłowym funkcjonowaniu serwisu internetowego www.radom.pl został powierzony firmie zewnętrznej. W umowie określono m.in., że wykonawca:

- zobowiązuje się, że usługa będzie świadczona w sposób ciągły i nieprzerwany, a w przypadku awarii użytkownicy będą informowani o powodzie braku dostępu,
- zapewni stały nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem serwisu,
- zapewni ciągłość działania serwisu na poziomie 99,9%.

Umowa w zakresie nadzoru nad funkcjonowaniem serwisu internetowego Urzędu obowiązywała do 1 lipca 2015 r.

W wyjaśnieniach Sekretarz Miasta stwierdził, że usługi w zakresie funkcjonowania serwisu internetowego www.radom.pl świadczy dotychczasowy wykonawca. Stosowny aneks do umowy zawartej w dniu 10 maja 2011 r. jest na etapie podpisu.

⁴ Zarządzenie w sprawie powołania Zespołu do Spraw Portalu Internetowego www.radom.pl, które zmienione zostało zarządzeniem Nr 575/2015 z dnia 30 czerwca 2015 r.

⁵ Content Management System – System zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

⁶ W okresie objętym kontrolą umowa była częściowo zmieniana na podstawie aneksów: Nr 1 z dnia 26 czerwca 2013 r., Nr 2 z dnia 30 czerwca 2014 r. i Nr 3 z dnia 2 marca 2015 r.

W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. nie odnotowano przerw w świadczeniu usług na stronach internetowych Urzędu.

(Dowód: akta kontroli str. 136-171, 211-233, 254-255)

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie zaplanowano łącznie 11,0 tys. zł⁷ na prace związane z utrzymaniem serwisu strony www.radom.pl. Z powyższej kwoty wydatkowano 10,0 tys. zł⁸. Jak wyjaśnił Sekretarz Miasta w okresie objętym kontrolą w Urzędzie nie wydatkowano własnych środków finansowych na dostosowanie stron internetowych do standardu WCAG 2.0. Urząd nie otrzymał też środków pochodzących z budżetu państwa, jak i budżetu Unii Europejskiej, przeznaczonych na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 136-144)

Jak stwierdził Sekretarz Miasta po wejściu w życie rozporządzenia KRI⁹ do Urzędu nie wpłynęły od Ministra Administracji i Cyfryzacji i Wojewody Mazowieckiego żadne informacje, instrukcje i wytyczne w zakresie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 136-144)

W ramach kontroli przeprowadzonej w 2014 r. przez Departament Administracji Publicznej Najwyższej Izby Kontroli (dalej NIK) w zakresie *Wdrażania wybranych wymagań dotyczących systemów teleinformatycznych, wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz krajowych Ram Interoperacyjności* przeprowadzono m.in. badania dotyczące dostosowania stron internetowych Urzędu do standardu WCAG 2.0 w zakresie zasady „kompatybilność”. Badania NIK wykazały występowanie błędów parsowania zarówno na stronie www.radom.pl jak i na stronie BIP Urzędu.

Sekretarz Miasta poinformował, że wykazane podczas ww. kontroli błędy zostały naprawione przez wykonawcę serwisów pod nadzorem Administratorów Urzędu. Przeprowadzone w dniu 24 czerwca 2015 r. ponowne badanie w ww. zakresie potwierdziło powyższe wyjaśnienia, co opisano na stronie 10 niniejszego wystąpienia.

(Dowód: akta kontroli str. 136-156, 172-177)

Jak wyjaśnił Sekretarz Miasta w okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpłynęły żadne skargi w sprawie problemów związanych z dostępnością strony www.radom.pl dla osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 136-144)

⁷ W latach 2013, 2014 i 2015 odpowiednio 7,5 tys. zł, 2,5 tys. zł i 1,0 tys. zł (do dnia 30 czerwca 2015 r.).

⁸ Z tego: 7,5 tys. zł w 2013 r. i 2,5 tys. zł w 2014 r.

⁹ Rozporządzenie KRI weszło w życie z dniem 31 maja 2012 r.

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych

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 (dalej również Standard), z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia¹⁰. Wymagania w zakresie dostępności informacji w serwisach internetowych dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie 3 lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia, tj. od 31 maja 2015 r. (§ 22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań dla czterech zasad: **postrzeganie, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność**. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI dla każdej z tych zasad określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez wskazane pozycje Standardu.

Szczegółowym badaniem objęto stronę www.radom.pl.

Zasada 1 Postrzeganie:

Zgodnie z zasadą postrzegania informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom 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 pozycji¹¹ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Na stronie www.radom.pl zidentyfikowano tylko jeden materiał multimedialny – nagranie audiovideo¹², które dotyczyło promocji Miasta Radomia. W nagraniu nie zidentyfikowano dialogów, użyty został jedynie podkład muzyczny. Zapewniono mechanizm umożliwiający jego wyłączenie oraz mechanizm kontrolujący poziom głośności. W związku, że ww. film nie zawierał dialogów nie badano spełnienia Standardu w pozycji 1.2.2 i 1.2.3.

(Dowód: akta kontroli str. 181, 234-236)

2. Ustalono, że dla strony www.radom.pl udostępniono wersję dla osób słabowidzących ze zwiększonym kontrastem, bez elementów graficznych. Dwie¹³ z trzech badanych podstron w wersji strony dla osób słabowidzących miało ten sam zakres informacyjny, co w wersji graficznej. Natomiast na podstronie „Radom siła precyzji – dla dzieci”, w dziale „Praktycznie i do zabawy” brak było jakichkolwiek treści, pomimo, że w wersji graficznej strony umieszczono tam telefony alarmowe oraz trzy banery graficzne. Ustalono, również, że w wersji graficznej strony, dla ww. elementów nie zapewniono tekstów alternatywnych. Tak, więc zakres informacyjny na www. stronie nie był ten sam i strona nie spełniała w pełnym zakresie wymagania określonego w pozycji 1.1.1 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 178-180, 182-184, 234-236)

3. Strona spełniała wymagania określone w pozycji 1.3.2 Standardu. W wyniku badania strony głównej oraz pięciu podstron¹⁴, w serwisie nie stwierdzono

¹⁰ W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano 36 wymagań wynikających ze standardu WCAG 2.0.

¹¹ 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).

¹² Na podstronie „Radom siła w precyzji – o mieście”, zakładka „Multimedia i filmy”.

¹³ „Radom siła w precyzji – o mieście”, „Radom siła w precyzji – dla mieszkańców”.

¹⁴ Badaniem objęto następujące strony serwisu: <http://radom.pl/page/>, <http://www.radom.pl/page/42.formularz-kontaktowy.html>, <http://radom.pl/page/1012.sprawy-spoeczne.html>, <http://www.radom.pl/page/32.kontakt.html>, <http://www.radom.pl/page/4.aktualnosci.html?id=7493> oraz <http://www.radom.pl/page/154.podstawowe-dane.html>.

błędów związanych z nieprawidłową kolejnością odczytywania treści, które miałyby wpływać na jej zrozumienie.

(Dowód: akta kontroli str. 239-252)

4. W wyniku badania strony głównej i siedmiu podstron serwisu¹⁵ ustalono, że znajdujące się tam komunikaty nie zawierały sformułowań związanych z kształtem, rozmiarem, wzrokową lokalizacją, orientacją w przestrzeni lub dźwiękiem. Stwierdzono także, że na badanych stronach kolor nie jest wykorzystywany, jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji lub wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania. Informacje przekazywane użytkownikom były oznaczone dodatkowymi podkreśleniami pól z podpowiedziami, a w niektórych przypadkach również poprzez zmianę kolorów. W związku z powyższym wymagania określone w pozycjach 1.3.3 i 1.4.1 Standardu zostały spełnione.

(Dowód: akta kontroli str. 185-186, 234-236)

5. Na stronie głównej oraz badanych podstronach¹⁶ serwisu www.radom.pl, nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych, które uruchamiałyby się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.4.2 Standardu – Kontrola odtwarzania dźwięku.
6. Badanie kontrastu z użyciem programu Contrast Analyser (wersja CCA-2.2) przeprowadzono na kontrastowej wersji strony (na stronie głównej oraz dwóch podstronach¹⁷). Ustalono, że kontrast między tłem a tekstem był zawsze taki sam i wynosił 19,56:1. W związku z powyższym wymagania określone w pozycji 1.4.3 Standardu zostało spełnione.

(Dowód: akta kontroli str. 187-190, 234-236)

7. W wyniku badania przeprowadzonego¹⁸ na stronie głównej serwisu oraz na podstronie „Radom siła w precyzji – aktualności” (w wersji przeznaczonej dla osób słabowidzących) ustalono, że:

- przy użyciu klawiszy „Ctrl” i „+” można było powiększyć tekst do dwukrotnie większego rozmiaru (do 200%); powiększenie nie powodowało utraty zawartości lub funkcjonalności serwisu,
- w serwisie umieszczony był mechanizm pozwalający na stopniowe powiększenie rozmiaru tekstu (A, AA, AAA).

W związku z powyższym wymagania określone w pozycji 1.4.4 Standardu zostały spełnione.

(Dowód: akta kontroli str. 191, 234-236)

8. Na podstawie badania pięciu dokumentów¹⁹ dostępnych na stronie głównej ustalono, że zamieszczone dokumenty nie były przedstawiane w postaci grafiki (były udostępnione w postaci edytowalnego pliku PDF). Było to zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.4.5 Standardu. Niemniej jednak na stronie „Radom siła w precyzji – dla dzieci” zamieszczono banery zawierające tekst, bez zapewnienia na nim tekstu alternatywnego, co opisano w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w ramach zasady Postrzeganie (w punkcie 1).

(Dowód: akta kontroli str. 192, 234-236)

¹⁵ „Radom siła precyzji – o mieście”, „Radom siła precyzji – dla mieszkańców”, „Radom siła precyzji – dla turystów”, „Radom siła precyzji – dla dzieci”, „Radom siła precyzji – dla inwestorów”, „Radom siła precyzji – samorząd” oraz „Radom siła precyzji – co nowego w serwisie”.

¹⁶ „Radom siła precyzji – o mieście”, „Radom siła precyzji – dla mieszkańców”, „Radom siła precyzji – dla turystów”, „Radom siła precyzji – dla dzieci”, „Radom siła precyzji – dla inwestorów”, „Radom siła precyzji – samorząd” oraz „Radom siła precyzji – co nowego w serwisie”.

¹⁷ „Radom siła precyzji – o mieście” oraz „Radom siła w precyzji – aktualności”.

¹⁸ Z użyciem przeglądarki Firefox.

¹⁹ Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Radomiu, aktu prawa miejscowego dotyczącego podatków lokalnych – podatek od nieruchomości, ogłoszenia o pracę, wyniku naboru oraz ogłoszenia Nr BZP.271.1.901.2014.Pf o przetargu nieograniczonym na dostawę materiałów eksploatacyjnych do drukarek.

Zasada 2 Funkcjonalność:

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 pozycji²⁰ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. W wyniku przeprowadzonego badania²¹ ustalono, że:
 - nie były ustalone limity czasowe dla odbioru treści serwisu,
 - na stronie głównej w wersji graficznej był tylko jeden element zmieniający się – zdjęcia nie zawierające dodatkowej treści.

W związku z powyższym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycjach 2.2.1 i 2.2.2 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 194, 234-236)

2. W wyniku badania strony www.radom.pl ustalono, że ww. na stronie nie znajdowały się elementy, które migotały. W związku z powyższym strona spełniała wymaganie określone w pozycji 2.3.1 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 195, 234-236)

3. Każdej z badanych podstron²² nadano unikalny tytuł zgodny z tym, co widoczne było na stronie. W związku z tym wymaganie określone w pozycji 2.4.2 Standardu zostało spełnione. Niemniej jednak każdy, z tych tytułów rozpoczyna się od sformułowania „Radom siła w precyzji”, które było uzupełnione o treść wskazującą na zawartość danej podstrony. NIK zwraca uwagę, że wskazane byłoby, aby w pierwszej kolejności nazwa danej podstrony wskazywała na jej zawartość, ponieważ ułatwiłoby to poruszanie się po stronie osobom słabowidzącym i niewidzącym korzystającym z czytnika ekranu. Tytuł danej podstrony jest to pierwszy tekst, z którym zapoznaje się użytkownik korzystający z czytnika ekranu, więc w celu ułatwienia poruszania się po stronach serwisu, powinien on od razu opisywać ich temat.

(Dowód: akta kontroli str. 196-197, 234-236)

4. Na podstawie sprawdzenia 15 linków na dwóch wybranych podstronach serwisu²³, ustalono, że ich treść, zgodnie z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.4 Standardu, była zrozumiała i zgodna ze stanem faktycznym (linki nie prowadziły w inne miejsce, niż sugeruje ich opis).

(Dowód: akta kontroli str. 198-199, 234-236)

5. W wyniku przeprowadzonego badania, dla pięciu wybranych podstron w serwisie²⁴ ustalono, że istniały co najmniej dwie alternatywne drogi zlokalizowania informacji, tj. przez mapę serwisu i przez menu nawigacyjne dostępne na wszystkich podstronach serwisu. W związku z powyższym wymaganie określone w pozycji 2.4.5 Standardu zostało spełnione.

(Dowód: akta kontroli str. 200-201, 234-236)

6. W zakresie pozycji 2.4.6 Standardu dokonano sprawdzenia opisu nagłówek na stronie „Radom siła precyzji – dla dzieci” oraz opisu etykiet formularza kontaktu dostępnego na stronie.

²⁰ 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, 2.2.2); 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).

²¹ Badanie przeprowadzono na stronie głównej serwisu w wersji graficznej.

²² Badaniem objęto 31 podstron w serwisie.

²³ Badaniem objęto podstrony: „Radom siła w precyzji – o mieście” i „Radom siła w precyzji – środowisko”.

²⁴ Badaniem objęto podstrony: „Radom siła w precyzji – Środowisko”, „Radom siła w precyzji – kultura – wydarzenia”, „Radom siła w precyzji – samorząd”, „Radom siła w precyzji - dla inwestorów” oraz „Radom siła w precyzji – dla turystów”.

W wyniku dokonanych oględzin²⁵ ustalono, że na podstronie „Radom siła precyzji – dla dzieci” do znacznika nagłówka <h1> przypisano tytuł „Radom siła w precyzji”, a do nagłówka <h2> tytuł „Radom siła precyzji – dla dzieci”. Kwestia nagłówków na stronach serwisu została opisana w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w zakresie kryterium 1.3.1 Standardu.

Badanie w zakresie prawidłowości opisu etykiet przeprowadzono na stronie z formularzem kontaktu (<http://www.radom.pl/page/42,formularz-kontaktowy.html>). Pozostałe formularze UM Radom znajdowały się na portalu www.ePUAP.gov.pl. W wyniku badania przeprowadzonego na wersji strony dla osób słabowidzących ustalono, że:

- każde pole formularza posiadało etykiety wizualne, bądź instrukcje, które wskazywały, jakie treści należy wprowadzać (imię i nazwisko, adres e-mail, treść wiadomości),
- pola formularza w pionie były w równych odstępach, o długości umożliwiającej wpisanie całości informacji bez konieczności przewijania,
- obramowanie pól formularza było widoczne,
- pod formularzem znajdował się przycisk „Wyślij” i „Wyczyść”.

Stwierdzona w formularzu nieprawidłowość dotycząca braku etykiet logicznych (w kodzie html strony) została opisana w punkcie odnośnie nieprawidłowości stwierdzonych w zakresie spełnienia pozycji 1.3.1 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 202, 205-206, 234-236)

Zasada 3 Zrozumiałość:

Zgodnie z zasadą zrozumiałość 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 i 3.3.) – zostały one następnie rozpisane na dziesięć pozycji²⁶. Badania NIK prowadzone były w niniejszej kontroli w zakresie dziewięciu pozycji Standardu²⁷.

1. Na sześciu podstronach²⁸ serwisu www.radom.pl nie zidentyfikowano treści w języku innym niż język bazowy strony, w związku z tym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 239-252)

2. W serwisie www.radom.pl nie następowała zmiana kontekstu strony przy oznaczaniu komponentów fokusem, która wprowadziłaby w błąd lub dezorientowała użytkownika podczas wprowadzania danych, co stanowiło spełnienie wymagania określonego w pozycji 3.2.1 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 239-252)

3. Zmiana ustawień wybranych komponentów interfejsu ww. strony²⁹ przez użytkownika, zgodnie z wymaganiem określonym w pozycji 3.2.2 Standardu, nie powodowała automatycznej zmiany kontekstu.

(Dowód: akta kontroli str. 239-252)

²⁵ Z użyciem przeglądarki Mozilla Firefox (opcja „Outline”).

²⁶ Dla trzech wymagań określono 10 szczegółowych pozycji, tj.: dwa dla wymagania 3.1 (pozycje: 3.1.1, 3.1.2), cztery dla wymagania 3.2 (pozycje: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 i 3.2.4) oraz cztery dla wymagania 3.3 (pozycje: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4).

²⁷ Badaniem NIK nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 Standardu - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

²⁸ Badaniem objęto następujące strony serwisu: <http://radom.pl/page/>, <http://www.radom.pl/page/42,formularz-kontaktowy.html>, <http://radom.pl/page/1012,sprawy-spoeczne.html>, <http://www.radom.pl/page/32,kontakt.html>, <http://www.radom.pl/page/4,aktualnosci.html?id=7493> oraz <http://www.radom.pl/page/154,podstawowe-dane.html>.

²⁹ Badaniem objęto podstrony wyszczególnione w przypisie 25.

4. W wyniku oględzin trzech wybranych podstron Urzędu³⁰ ustalono, że kolejność nawigacji była taka sama na każdej z badanych podstron. W związku z powyższym wymaganie określone w pozycji 3.2.3 Standardu zostało spełnione.
(Dowód: akta kontroli str. 203, 234-236)
5. W wyniku oględzin dwóch podstron serwisu³¹ (zarówno w wersji graficznej jak i dla osób słabowidzących), ustalono, że na wersji graficznej strony umieszczone były trzy powtarzalne elementy (ikona z drukarką – „drukuj”, czerwona ikona – „pobierz”, jako pdf, koperta – „wyślij do”). W wersji strony dla osób słabowidzących opcja drukowania była zawsze oznaczona tekstem – „drukuj”. Powyższe było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.2.4 Standardu. Ustalono jednakże, że na badanych podstronach w wersji dla osób słabowidzących elementy „pobierz” i „wyślij” były niedostępne. NIK zwraca uwagę, że strona dla osób niedowidzących powinna zapewniać te same funkcjonalności, jak graficzna wersja strony.
(Dowód: akta kontroli str. 204, 234-236, 239-252)

Zasada 4 Kompatybilność:

W toku kontroli dokonano weryfikacji zgodności strony internetowej www.radom.pl w zakresie spełniania zasady 4, wytycznej 4.1, pozycji 4.1.1 standardu WCAG 2.0 z wykorzystaniem narzędzi W3C Markup Validation Service (validator.w3.org) oraz CSS Validation Service (jigsaw.w3.org/css-validator).

W zakresie pozycji 4.1.1 standardu WCAG 2.0 badanie zgodności strony www.radom.pl ze standardami HTML lub XHTML (W3C) przeprowadzone narzędziem validator.w3.org oraz badanie poprawności kaskadowych arkuszy stylów CSS na ww. stronie Urzędu, przeprowadzone narzędziem jigsaw.w3.org/css-validator nie wykazało błędów (Errors) ani ostrzeżeń (Warnings).

W związku z powyższym wymaganie określone w pozycji 4.1.1 Standardu zostało spełnione.

(Dowód: akta kontroli str. 172-177, 234-236)

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

Zasada 1 Postrzeganie:

1. Na podstronie „Radom siła precyzji – dla dzieci” w wersji graficznej, zawierającą informację tekstową, nie zapewniono tekstów alternatywnych dla siedmiu elementów graficznych (cztery banery, na których umieszczono telefony alarmowe oraz trzy banery aktywne przekierowujące do treści skierowanych do dzieci). Tak, więc zakres informacyjny nie był ten sam i strona nie spełniała w pełnym zakresie wymagania określonego w pozycji 1.1.1 Standardu. Elementy graficzne nieposiadające tekstu alternatywnego są niedostępne dla osób słabowidzących i niewidzących korzystających z czytnika ekranu. Powyższe stanowi naruszenie zasady wynikającej z pozycji 1.4.5 Standardu.

Ponadto, na ww. podstronie w wersji przeznaczonej dla osób słabowidzących brak było jakichkolwiek treści, pomimo, że w wersji graficznej strony umieszczono tam telefony alarmowe oraz trzy banery graficzne. Ustalono również, że na podstronach w wersji dla osób słabowidzących elementy „pobierz” i „wyślij” były niedostępne, pomimo że taka funkcjonalność była dostępna na wersji graficznej strony. Na stronie skierowanej do osób słabowidzących powinny zostać zapewnione te same funkcjonalności, jak na stronie w wersji graficznej.

(Dowód: akta kontroli str. 178-180, 182-184, 234-236)

Ustalone
nieprawidłowości

³⁰ Badanie objęto podstrony: „Radom siła precyzji – o mieście”, „Radom siła precyzji – dla mieszkańców” i „Radom siła precyzji – dla turystów”.

³¹ Badaniem objęto podstrony: „Radom siła precyzji – o mieście”, „Radom siła precyzji – dla inwestorów”.

2. W wyniku przeprowadzonego badania sześciu stron³² serwisu stwierdzono następujące błędy utrudniające prawidłowe odczytanie treści strony przez program komputerowy:
- na wszystkich stronach nagłówek <h1> jest taki sam i brzmi „Radom siła w precyzji” – nie opisuje, co jest treścią danej strony. Nagłówek <h1> powinien służyć do opisywania treści danej strony, tak, aby osoba niewidoma, bądź słabowidząca korzystająca z czytnika ekranu, mogła od razu zorientować się, jakich informacji może się spodziewać na danej podstronie;
 - na stronie³³ zastosowano tylko nagłówki wizualne (a nie w kodzie strony z użyciem znaczników <h>) do wyróżnienia istotnych części treści. W warstwie logicznej (w kodzie html) strony, był to zwykły tekst i tak też postrzegają go osoby niewidome, bądź słabowidzące korzystające z czytnika ekranu. Powoduje to, że użytkownicy korzystający z czytników ekranu, nie będą mogli poruszać się po stronie z wykorzystaniem nagłówków;
 - formularz kontaktu z Urzędem³⁴ nie posiadał etykiet logicznie połączonych z polami (w kodzie strony). Skutkuje to jego niedostępnością dla osób niewidomych, bądź niedowidzących korzystających z czytnika ekranu, gdyż program ten nie odczyta prawidłowo, jakie informacje powinny zostać wpisane w poszczególne pola.
- Powyższe było niezgodne z wymaganiami Standardu:
- w pozycji 1.3.1, gdyż mogło powodować nieprawidłowe odczytanie przez program komputerowy informacji, struktury oraz relacji pomiędzy treściami;
 - w pozycji 2.4.6, gdyż nagłówki i etykiety powinny opisywać temat lub cel treści.
3. Na stronie www.radom.pl zidentyfikowano tylko jeden materiał multimedialny – nagranie audiowideo³⁵, które dotyczyło promocji Miasta Radomia. Dla filmu nie zapewniono alternatywy tekstowej, bądź nagrania audio, które przybliżyłyby treści zaprezentowane na filmie osobom niewidzącym, co stanowiło naruszenie wymagania określonego w pozycji 1.2.1 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 181, 234-236)

Zasada 2 Funkcjonalność:

1. W wyniku badania ustalono, że na stronie www.radom.pl brak było widocznego fokusa klawiatury, co było niezgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.7 Standardu. W związku z tym niemożliwe było zlokalizowanie miejsca serwisu, w którym użytkownik znajduje się w danej chwili. Brak jednoznacznej identyfikacji tego miejsca uniemożliwia nawigowanie w serwisie osobom korzystającym wyłącznie z klawiatury, jest również utrudnieniem dla osób słabowidzących. W związku z powyższym wymaganie określone w pozycji 2.1.1 Standardu nie zostało spełnione, gdyż cała treść oraz wszystkie zawarte w niej funkcjonalności nie były dostępne z pozycji klawiatury. W związku z brakiem widocznego fokusa klawiatury nie było możliwe badanie występowania tzw. pułapek na klawiaturze, o których mowa w pozycji 2.1.2 Standardu.

(Dowód: akta kontroli str. 193, 234-236)

³² Badaniem objęto następujące strony serwisu: <http://radom.pl/page/>, <http://www.radom.pl/page/42.formularz-kontaktowy.html>, <http://radom.pl/page/1012.sprawy-spoeczne.html>, <http://www.radom.pl/page/32.kontakt.html>, <http://www.radom.pl/page/4.aktualnosci.html?id=7493> oraz <http://www.radom.pl/page/154.podstawowe-dane.html>.

³³ Nieprawidłowość stwierdzono np. w artykule *Radomska Nagroda Kulturalna dla Frument Projekt* na <http://www.radom.pl/page/4aktualnosci.html?id=7493>.

³⁴ Formularz dostępny jest na stronie <http://www.ramom.pl/page/42.formularz-kontaktowy.html>.

³⁵ Na podstronie „Radom siła w precyzji – o mieście”, zakładka „Multimedia i filmy”.

2. Na ww. stronie nie było możliwe korzystanie z dostępnych funkcjonalności przy użyciu fokusa klawiatury, gdyż pozostawał on niewidoczny, co było niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 2.4.3 Standardu.
(Dowód: akta kontroli str. 193, 234-236)
3. W serwisie niemożliwe było również pomijanie bloków tekstu przy użyciu klawiatury. Na stronie nie były dostępne elementy pozwalające na pominięcie bloków tekstu, np. „Przejdź do treści”, „Przejdź do góry”, związku z powyższym wymagania określone w pozycji 2.4.1 Standardu nie zostało spełnione.
(Dowód: akta kontroli str. 193, 234-236)

Zasada 3 Zrozumiałość:

1. Strona internetowa www.radom.pl udostępniona jest użytkownikom w polskiej i angielskiej wersji językowej. Z ustaleń kontroli wynika jednak, że w kodzie źródłowym (html) strony nie określono deklaracji określającej język – błąd dotyczy zarówno wersji w języku polskim, jak i angielskim. Powyższe stanowi naruszenie wymagania określonego w pozycji 3.1.1 Standardu i powoduje, że użytkownicy niewidomi i słabowidzący korzystający z czytnika ekranu mogą słyszeć treści zamieszczone na stronie z nieprawidłową wymową, co czynić je będzie niezrozumiałymi.
(Dowód: akta kontroli str. 204, 207-210, 234-252)
2. W wyniku badania formularza kontaktowego³⁶ umieszczonego na stronie dla osób słabowidzących ustalono, że przy każdej próbie wypełnienia formularza wyświetlana była informacja „Niepoprawny wynik”. Nie wskazano błędnego elementu oraz sposobu naprawy błędu (np. instrukcji „Wpisz prawidłowy adres e-mail”, „popraw wynik zadania matematycznego”). Wynikało to z faktu, że na stronie dla osób słabowidzących niewidoczne było równanie matematyczne (zabezpieczenie antyspamowe), które należało rozwiązać, aby wysłać wiadomość. W związku z powyższym, formularz kontaktowy zamieszczony na stronie dla osób słabowidzących był niedostępny dla użytkowników i nie spełniał wymagań określonych w pozycji 3.3.1 i 3.3.3 Standardu. Ponadto, formularz nie zawierał etykiet logicznie połączonych z polami (w kodzie strony), co stanowiło naruszenie wymagania określonego w pozycji 3.3.2 Standardu.
(Dowód: akta kontroli str. 205-206, 234-236)

Jak wyjaśnił Sekretarz Miasta strony internetowe Urzędu zostały zakupione w 2010 i 2011 roku i posiadają wersję alternatywną dla osób słabowidzących. Zgodnie z § 23 rozporządzenia KRI systemy teleinformatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne funkcjonujące w dniu wejścia w życie rozporządzenia na podstawie dotychczas obowiązujących przepisów należy dostosować do wymagań, o których mowa w rozdziale IV rozporządzenia, nie później niż w dniu ich pierwszej istotnej modernizacji przypadającej po wejściu w życie rozporządzenia. Od momentu zakupu, strony internetowe Urzędu nie podlegały istotnej modernizacji. Dostosowanie stron internetowych do wszystkich wymogów standardu WCAG 2.0 wiąże się z dużymi zmianami i znacznymi nakładami finansowymi. W okresie wdrażania strony www.radom.pl możliwości techniczne wykonawcy pozwalały na wprowadzenie funkcjonalności pod kątem osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Pozostałe wymogi standardu WCAG 2.0 dla ww. strony zostaną wykonane podczas pierwszej istotnej modernizacji, której podjęcie zaplanowane jest na miesiąc czerwiec 2016 r. W najbliższym czasie zostanie wystosowane zapytanie do wykonawców stron internetowych Urzędu w celu oszacowania możliwości

³⁶ Na stronie <http://www.radom.pl/page/42.formularz-kontaktowy.html>.

i kosztów dostosowania tych stron do standardu WCAG 2.0. Po uzyskaniu takich informacji zostanie podjęta decyzja dotycząca ich dostosowania.

(Dowód: akta kontroli str. 207-210)

Zgodnie z § 22 rozporządzenia KRI systemy teleinformatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne funkcjonujące w dniu wejścia w życie ww. rozporządzenia należało dostosować do wymagań określonych w § 19, nie później niż w terminie 3 lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia. Po dniu 31 maja 2015 r. w systemie teleinformatycznym podmiotu realizującego zadania publiczne służące prezentacji zasobów informacji należy zapewnić spełnienie przez ten system wymagań WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia. W ocenie NIK ww. przepisy należy czytać łącznie.

IV. 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 Kontroli³⁷, wnosi o:

1. Dostosowanie strony www.radom.pl do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie określonym w załączniku nr 4 rozporządzenia KRI.
2. Zapewnienie na stronie www.radom.pl dla osób słabowidzących tego samego zakresu informacyjnego, jak na ww. stronie w wersji graficznej.

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 o NIK 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 lipca 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej

Kontroler
Lucjan Matuszewski
główny specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
Bogdan Skwarka

³⁷ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

.....

.....