



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.411.001.05.2015
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 – 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	Sebastian Krawczyk, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94259 z dnia 18 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta w Żyrardowie, Plac Jana Pawła II 1, 96-300 Żyrardów, zwany dalej: „Urzędem”.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Wojciech Jasiński, Prezydent Miasta Żyrardowa (od 8 grudnia 2014 r.), zwany dalej: Prezydentem. Poprzednim prezydentem miasta był (od 30 listopada 2006 r.) Pan Andrzej Wilk. (dowód: akta kontroli str. 13)
Zakres przedmiotowy	Zakresem przedmiotowym kontroli objęto przygotowanie i realizację zadań w zakresie dostępności informacji na stronach internetowych dla osób niepełnosprawnych zgodnie z rozporządzeniem 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 teleinformatycznych ¹ (dalej rozporządzenie KRI).
Okres objęty kontrolą	Od 31 maja 2012 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych (tj. do dnia 7 lipca 2015 r.).

Użyte w niniejszym wystąpieniu skróty oznaczają:

- Standard, bądź Standard WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accesibility 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). Zostały one oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. Każdą zasadę opisują wytyczne oraz pozycje.

- strona lub serwis – strona internetowa www.zyrardow.pl,

- kod strony – kod źródłowy (html) strony.

¹ Dz. U. z 2012 r. poz. 526 ze zm.

II. Ocena kontrolowanej działalności

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli serwis www.zyrardow.pl nie był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie wymaganym w § 19 rozporządzenia KRI.

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

- dla treści zawartych w badanym materiale audio-wideo nie zapewniono alternatywy, która pozwoliłaby się z nimi zapoznać osobom niewidomym i niesłyszącym (pozycja 1.2.2 i 1.2.3 Standardu),
- nie stosowano logicznych nagłówków, list oraz cytatów w kodzie strony, co może utrudniać prawidłowe odczytanie przez program komputerowy informacji, struktury i relacji (pozycja 1.3.1 Standardu),
- na części podstron w serwisie nieprawidłowo zdefiniowano nagłówki (pozycja 2.4.6 Standardu),
- nie zapewniono alternatywy tekstowej dla części treści zawartych w serwisie (pozycja 1.1.1 Standardu),
- zamieszczano na stronie dokumenty w postaci graficznej, bez możliwości edycji (pozycja 1.4.5 Standardu),
- w niemieckojęzycznej wersji serwisu, w kodzie strony, zastosowano nieprawidłową deklarację języka (pozycja 3.1.1 Standardu),
- zwroty w językach innych niż polski, używane w treści strony nie zostały prawidłowo zadeklarowane w kodzie strony (pozycja 3.1.2 Standardu),
- dla podstron w serwisie nie zapewniono unikalnych tytułów opisujących ich cel lub przedstawiających ich temat (pozycja 2.4.2 Standardu),
- serwis zawierał liczne błędy parsowania (pozycja 4.1.1 Standardu),
- w serwisie stosowano wyróżnienie niektórych treści wyłącznie kolorem (pozycja 1.4.1 Standardu),
- fokus klawiatury² był na stronie słabo widoczny, a na niektórych elementach graficznych nie był widoczny (pozycja 2.4.7 Standardu),
- sonda internetowa, po oznaczeniu dowolnego pola, przeładowywała się automatycznie bez ostrzeżenia dla użytkownika (pozycje 3.2.1 i 3.2.2 Standardu).

Powyższe nieprawidłowości, związane z niezastosowaniem w serwisie części wymagań określonych w Standardzie WCAG 2.0, są szczególnie dotkliwe dla użytkowników niedowidzących i niewidomych, którzy korzystają z czytnika ekranu.

Ponadto, ustalono, że umieszczona na stronie funkcjonalność dotycząca zmiany rozmiaru czcionki nie działała prawidłowo.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania w zakresie dostosowania stron internetowych Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych

Urząd Miasta w Żyrardowie zarządza dwoma stronami internetowymi, tj. stroną [www](http://www.zyrardow.pl) (www.zyrardow.pl)³ oraz stroną Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu

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

³ Strona www.zyrardow.pl nie posiada wersji alternatywnej dedykowanej niepełnosprawnym, w związku z powyższym badania prowadzone było na wersji podstawowej.

(www.bip.zyrardow.pl). Powyższe serwisy wykorzystują ten sam system CMS⁴. Szczegółową kontrolą objęto serwis www.zyrardow.pl.

(dowód: akta kontroli str. 22, 62)

W dniu 29 maja 2015 r. serwis www został sprawdzony przez pracowników Wydziału Organizacyjnego Urzędu pod kątem zgodności ze Standardem, przy pomocy walidatora internetowego⁵. Badanie dało wynik negatywny (46 błędów oraz 70 ostrzeżeń). W jego efekcie, w dniu 18 czerwca 2015 r., zlecono firmie zewnętrznej dostosowanie strony www.zyrardow.pl do wymogów Standardu.

W Urzędzie nie zostały opracowane pisemne procedury w obszarze zarządzania treścią stron internetowych.

(dowód: akta kontroli str. 9, 11, 52, 55)

Regulamin organizacyjny Urzędu⁶ nie precyzował, która komórka organizacyjna ma w swoich obowiązkach redagowanie i publikowanie treści oraz zapewnienie dostępności zamieszczanych treści użytkownikom niepełnosprawnym. Zgodnie z kartami stanowisk pracy powyższe obowiązki są realizowane przez dwóch pracowników Wydziału Promocji i Kultury.

W Urzędzie nie został wyznaczony główny redaktor strony internetowej. Uprawnienia do zamieszczania treści na konkretnych zakładkach/działach serwisu były przydzielane, bez sformalizowanej przez Urząd procedury, przez administratora głównego w ramach systemu CMS.

(dowód: akta kontroli str. 22, 62, 87, 96)

Doradca Prezydenta Miasta, pełniący obowiązki naczelnika Wydziału Promocji i Kultury wyjaśnił, że *obowiązki związane z redakcją strony www realizowane są przez sześciu pracowników Wydziału Promocji i Kultury, którym nadano również uprawnienia do dostępu na stronie. Obowiązki nie były jednak uwzględnione w kartach stanowisk, ponieważ nie były one głównymi ich obowiązkami, a wzajemne zaufanie pomiędzy pracownikami przeciwdziałało wystąpieniu nieprawidłowości w zakresie zamieszczania materiałów w serwisie www.*

(dowód: akta kontroli str. 63)

Pracownicy, w okresie objętym kontrolą, nie uczestniczyli w szkoleniach z zakresu zapewnienia dostępności stron internetowych użytkownikom niepełnosprawnym.

(dowód: akta kontroli str. 22)

W dokumentach wewnętrznych Urzędu nie określono poziomu ciągłości działania i dostępności serwisu. Zadania związane z zapewnieniem ciągłości były, w okresie do 31 grudnia 2014 r., realizowane na podstawie umowy zawartej z podmiotem zewnętrznym. Zgodnie z jej warunkami ustalono okres maksymalnie 24 godzin, w ciągu których powinny zostać usunięte wszelkie awarie systemu. Od 1 stycznia 2015 r. usługa realizowana była na podstawie kolejnych zleceń udzielanych dotychczasowemu wykonawcy.

(dowód: akta kontroli str. 26, 62, 99-102)

Doradca Prezydenta, pełniący obowiązki naczelnika Wydziału Promocji i Kultury wyjaśnił, że *w momencie zawierania umowy osoby ją konstruujące nie ustaliły innego poziomu dostępności strony www wychodząc z założenia, że określone*

⁴ Ang. Content Management System – system zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

⁵ Dostępnego na stronie www.wave.webaim.org.

⁶ W okresie objętym kontrolą funkcjonowanie Urzędu regulowane było na mocy dwóch regulaminów organizacyjnych: z 22 kwietnia 2008 r. (zarządzenie Prezydenta Miasta nr 68/08, obowiązywało do 29 sierpnia 2013 r.) oraz regulaminu z 29 sierpnia 2013 r. (zarządzenie Prezydenta Miasta nr 380/13).

maksymalnie 24 godziny na usunięcie awarii w wystarczający sposób zabezpiecza tę kwestię.

W okresie objętym kontrolą nastąpiła jedna przerwa w dostępności strony internetowej trwająca ok. 2,5 godziny.

(dowód: akta kontroli str. 6, 58, 63)

W latach 2012 - 2015 (do 30 czerwca) poniesiono na utrzymanie strony wydatki w łącznej wysokości 6,7 tys. zł. Ponadto, w 2015 r. dokonano wydatku w kwocie 0,6 tys. zł (z 1,0 tys. zł zaplanowanych) związanego z przebudową serwisu www.zyrardow.pl w celu jego dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 6, 27-36)

Wydatki na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych ponoszone były w ramach środków własnych. W okresie objętym kontrolą Urząd nie wnioskował o środki zewnętrzne w tym obszarze.

(dowód: akta kontroli str. 10, 26)

W okresie objętym kontrolą Minister Administracji i Cyfryzacji i Wojewoda Mazowiecki nie przekazali do Urzędu informacji, instrukcji ani wytycznych dot. dostosowania stron internetowych do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych. Do Urzędu nie wpłynęły również skargi i wnioski w sprawie problemów z dostępnością treści na stronach internetowych dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 10)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że w regulaminie organizacyjnym Urzędu nie określono komórki organizacyjnej wykonującej zadania związane z redakcją i publikowaniem treści na stronie www.zyrardow.pl. Ponadto, w kartach stanowisk pracy czterech pracowników nie uwzględniono zadań związanych z zamieszczaniem treści na stronach internetowych, pomimo że takie uprawnienia zostały im nadane. Zgodnie ze standardami kontroli zarządczej, określonymi w załączniku do komunikatu nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych⁷, zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności jednostek, poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki oraz zakres podległości pracowników powinien być określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny. Aktualny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności powinien być określony dla każdego pracownika (standard kontroli zarządczej nr 3 i 10).

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, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI⁸. 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. najpóźniej do 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.**

⁷ Dz. Urz. MF Nr 15, poz. 84.

⁸ W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano 36 wymagań wynikających ze Standardu WCAG 2.0.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI dla każdej z tych zasad określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez wskazane pozycje Standardu WCAG 2.0 i określenie wymaganego poziomu A lub AA.

Zasada „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 pozycji⁹ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Na podstawie badania przeprowadzonego na sześciu podstronach serwisu¹⁰ ustalono, że kolejność treści na stronie była możliwa do odczytania przez program komputerowy w prawidłowy sposób, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 1.3.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 66, 74)

2. Na podstawie badania trzech podstron¹¹ ustalono, że w przypadku strony głównej oraz formularza „newsletter” nie używano instrukcji, komunikatów i poleceń, które opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk, co spełniało wymaganie określone w pozycji 1.3.3 Standardu.

Dla elementów wymagających wyróżnienia stosowano zwykle pogrubienie czcionki wraz z zastosowaniem wyróżnienia kolorem (inny kolor czcionki, bądź tła na którym zamieszczano tekst). Niemniej jednak, na jednej z badanych podstron („Organizacje pozarządowe”) zamieszczone były elementy wyróżnione tylko kolorem, co opisano szerzej w punkcie dotyczącym stwierdzonych nieprawidłowości w ramach zasady „postrzeganie” na str. 10 niniejszego wystąpienia (pkt 4).

(dowód: akta kontroli str. 41, 137)

3. Na badanych podstronach (stronie głównej oraz Aktualności), nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych oraz materiałów filmowych uruchamiających się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.4.2 Standardu – Kontrola odtwarzania dźwięku.
4. W serwisie nie zamieszczono materiałów tylko audio bądź tylko wideo, w związku z powyższym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycji 1.2.1 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 59-62)

5. W wyniku badania kontrastu pomiędzy czcionką a tłem, z użyciem programu Contrast Analyser (wersja 2.2), dla trzech podstron¹², ustalono że poziom kontrastu wynosił od 5,67:1 do 15,5:1. Minimalny poziom wymagany w pozycji 1.4.3 Standardu powinien wynosić 4,5:1 pomiędzy czcionką a tłem. Tym samym poziom kontrastu spełniał wymaganie określone w ww. pozycji.

⁹ 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).

¹⁰ Badanie przeprowadzono na następujących stronach <http://www.zyrardow.pl/1.strona-glowna.html>, <http://www.zyrardow.pl/176.inwestycje.html>, <http://www.zyrardow.pl/177.kontakt.html>, <http://www.zyrardow.pl/169.urzadz-miasta.html>, <http://www.zyrardow.pl/4397.2015.html?tresc=34032>, <http://www.zyrardow.pl/4397.2015.html?tresc=33970>

¹¹ Strona główna, „Organizacje pozarządowe” oraz formularz „newsletter”.

¹² „Aktualności”, „Urząd Miasta” oraz „Jak załatwić sprawę – Wydział Działalności Gospodarczej”.

6. Badanie wykazało, że każda z trzech badanych podstron¹³ oglądana w powiększeniu 200% nie traciła swoich funkcjonalności, tekst nie ulegał przycięciu ani nie przykrywał innych elementów. Wszystkie treści ulegały powiększeniu oraz mieściły się w obszarze wyświetlania strony. Również po użyciu znajdującej się na stronie funkcji - „Wielkość czcionki AAA”, tekst nie był przycięty ani nie zakrywał innych elementów. Tym samym spełnione zostały wymagania określone w pozycji 1.4.4 Standardu.

Niemniej jednak w trakcie badania strony ustalono, że po użyciu ww. funkcji niektóre informacje przedstawione na stronie pozostawały w niezmiennym rozmiarze, co opisano szerzej w punkcie dotyczącym uwag Najwyższej Izby Kontroli na str. 12 niniejszego wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 43-44, 137)

Zasada „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 pozycji¹⁴ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Podczas badania przeprowadzonego na trzech podstronach¹⁵, ustalono że:

- cała treść oraz wszystkie funkcjonalności na stronie były dostępne z poziomu klawiatury, 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 przewidywalna, zgodnie z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.3 Standardu,
- podczas nawigacji fokus klawiatury oznaczał kolejne elementy na podstronach, a w formularzu¹⁶ zaznaczał on pole wpisywania informacji a następnie pole zapisu informacji.

Niemniej jednak widoczność fokusa klawiatury była niewystarczająca, co zostało szczegółowo opisane w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w ramach zasady „postrzeganie” niniejszego wystąpienia na str. 11 (pkt. 2).

2. Strona spełniała wymaganie określone w pozycji 2.4.1 Standardu, gdyż zastosowano mechanizmy pozwalające na pominięcie bloków treści. Powrót do strony głównej możliwy był poprzez użycie elementu z menu głównego pn. „Strona główna”. W przypadku artykułów będących aktualnościami, po użyciu przycisku „Wstecz”, możliwy był powrót do miejsca wyboru danej aktualności.

(dowód: akta kontroli str. 46, 137)

3. W wyniku badania 20 wybranych linków umieszczonych na stronie głównej oraz podstronie „Jednostki Miasta”, ustalono że ich opisy były zrozumiałe i zgodne ze

¹³ Strona główna, „Kontakt” oraz „Aktualności” badane z użyciem funkcji „Widok – 200%” przeglądarki Internet Explorer.

¹⁴ 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).

¹⁵ Strona główna, „Urząd Miasta”, „Informator”.

¹⁶ „Newsletter”.

stanem faktycznym, a każdy przekierowywał do właściwej strony. W związku z tym strona spełniała wymagania określone w pozycji 2.4.4 Standardu.

4. W wyniku badania czterech podstron¹⁷ oraz artykułu pn. „Orkiestra dęta w Resursie” ustalono, że serwis zapewnił możliwość wyszukiwania treści na różne sposoby (co najmniej dwa). Badane strony i artykuł zostały wyszukane przy użyciu wyszukiwarki tekstu znajdującej się na stronie i z poziomu strony głównej poprzez dostępne linki. W obu przypadkach wynik wyszukiwania był zgodny. Spełniało to wymagania określone w pozycji 2.4.5 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 48, 137)

5. Treść strony nie zawierała elementów błyskających i migoczących, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.3.1 Standardu.
6. Nie wystąpiły też elementy z danymi odświeżającymi się na bieżąco oraz pojawiające się i znikające elementy interfejsu, wobec których wymagane byłoby zastosowanie funkcji pozwalającej na dostosowanie limitu czasowego wyświetlania informacji. W związku z tym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycji 2.2.1 i 2.2.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 59-62)

Zasada „rozumiałość”

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) – zostały one następnie rozpisane na 10 pozycji¹⁸. W zakresie tej zasady badaniem objętych zostało dziewięć pozycji Standardu¹⁹.

1. Dla polskiej i angielskiej wersji językowej serwisu (tj. dwóch z trzech) w kodzie strony prawidłowo zadeklarowano język treści. Spełnione tym samym zostało wymagania określone w pozycji 3.1.1 Standardu, ponieważ treść strony może zostać prawidłowo odczytana przez program komputerowy. Niemniej jednak, niemieckojęzyczna wersja strony posiada nieprawidłową deklarację języka w kodzie strony, co zostało opisane w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości, w ramach zasady „rozumiałość” na str. 11 niniejszego wystąpienia (pkt 1).

(dowód: akta kontroli str. 75)

2. Na każdej z badanych podstron²⁰ menu nawigacyjne posiadało taki sam układ i pojawiało się w tym samym porządku z zachowaniem tego samego wyglądu, co spełniło wymagania określone w pozycji 3.2.3 Standardu.
3. W wyniku badania²¹ ustalono, że ikony używane w serwisie były identyfikowane w ten sam sposób i posiadały tę samą funkcjonalność, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.2.4 Standardu.
4. W wyniku badania przeprowadzonego z użyciem dostępnego na stronie głównej serwisu formularza „newsletter” przy próbie wpisania błędnego adresu e-mail²²

¹⁷ „Przetargi”, „Uchwały Rady Miasta Żyrardowa”, „Statut Miasta Żyrardowa”, „Bezpieczeństwo”.

¹⁸ 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).

¹⁹ Badaniem nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 Standardu - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

²⁰ „Europejskie Dni Dziedzictwa”, „Żyrardów – Moje miasto bez elektrośmieci” oraz „Samorządy Mieszkańców”.

²¹ Przeprowadzonego na stronie głównej oraz podstronie „Aktualności”.

²² W toku badania dwukrotnie wpisany został zły adres e-mail. W pierwszym przypadku wpisany on został bez znaku „@”, który zastąpiony został kropką, a w drugim przypadku adres pozbawiony był loginu użytkownika. Badanie miało na celu m.in. sprawdzenie czy formularz wykrywa błędnie wpisany adres.

wyświetlił się komunikat „Podany adres e-mail jest nieprawidłowy”. Etykieta formularza była dostępna w wersji graficznej oraz została opisana w kodzie strony. Spełnione tym samym zostały wymagania określone w pozycjach 3.3.1, 3.3.2 oraz 3.3.3 Standardu dotyczące wsparcia użytkownika w przypadkach wprowadzania błędnych danych, tak by mógł ich uniknąć bądź je skorygować.

(dowód: akta kontroli str. 50, 137)

Zasada „kompatybilność”

Zgodnie z zasadą kompatybilności treść musi być starannie przygotowana i opublikowana, tak aby mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowania użytkownika, w tym technologie wspomagające. W zakresie zasady kompatybilności dokonano sprawdzenia spełniania przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie). Ustalenia w tym zakresie przedstawiono w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości w zakresie zasady „kompatybilność” na stronie 12.

Ustalone
nieprawidłowości

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

Zasada „postrzeganie”:

1. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu²³ wykazało, że:
 - 1.1. Na ww. podstronach serwisu występowało 35 błędów związanych z brakiem tekstu alternatywnego dla obrazów będących linkiem, tj. dla:
 - 12 banerów graficznych dostępnych w całym serwisie²⁴,
 - 14 banerów informacyjnych²⁵ umieszczonych na podstronie „Informator”,
 - dziewięciu zdjęć²⁶ umieszczonych na podstronie „Inwestycje miejskie”.
 - 1.2. Baner „Żyrardów, Miasto Ogród”²⁷ posiadał tekst alternatywny [IMAGE: "wifi"], który był niezgodny ze stanem faktycznym.

Tak więc nie zapewniono alternatywy w formie tekstu co stanowiło naruszenie wymagania określonego w pozycji 1.1.1 Standardu. Skutkuje to utrudnieniem lub uniemożliwieniem korzystania ze strony przez osoby niedowidzące i niewidome posługujące się czytnikami ekranu. Czytniki nie odczytają ww. elementów lub odczytują je niezrozumiale.

(dowód: akta kontroli str. 39, 137)

2. Badanie dwóch wybranych materiałów filmowych audio-wideo dostępnych na podstronie „Telewizja żyrdowska” wykazało, że dla nagrań niedostępne były napisy, nie było też alternatywy dla wyświetlanego obrazu oraz prezentowanych informacji (np. postaci tekstu umieszczonego pod filmem, dodatkowego pliku tekstowego itp.), brak też było audiodeskrypcji. Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycjach 1.2.2 i 1.2.3 i stanowiło barierę dostępności dla osób niewidomych i niesłyszących.

(dowód: akta kontroli str. 41)

²³ „Informator”, „Inwestycje” oraz „Jednostki Miasta”.

²⁴ W tym nazwy siedmiu banerów z działu „Warto zobaczyć” („Wirtualny spacer po Żyrardowie”, „Hotele, noclegi”, „Zabytki”, „Park Miejski im. K. A. Dittricha”, „Telewizja żyrdowska”, „Informator” i „Dział ogłoszeń”) w wersji tekstowej strony zastąpione były dwoma myślnikami oraz pięć banerów graficznych („Nowy system gospodarowania odpadami”, „Moje miasto bez elektrośmieci”, reklama filmu, „Materiały promocyjne” oraz „Żyrardów Najlepsza Destynacja turystyczna 2011 r.”), nie posiadały tekstów alternatywnych (w wersji tekstowej w dalszym ciągu wyświetlały jako banery).

²⁵ Błąd dotyczył 14 z 15 banerów zawierających tekst umieszczonych na podstronie „Informator”.

²⁶ Brak tekstu alternatywnego stwierdzono dla wszystkich (dziewięciu) zdjęć zamieszczonych na podstronie.

²⁷ Dostępny na wszystkich podstronach w serwisie.

3. W wyniku badania sześciu podstron²⁸ stwierdzono, że występują na nich nieprawidłowości, które mogą skutkować błędnym odczytaniem przez program komputerowy struktury bądź relacji pomiędzy treściami. I tak:

- na stronie głównej występowało 39 nagłówków pierwszego poziomu <h1>, a na pięciu pozostałych podstronach występował jeden nagłówek drugiego poziomu <h2> nazwany „Wielkość czcionki” i dotyczył jednej z funkcji dostępnych na stronie, zamiast prezentowanej tam treści;
- w serwisie brak było logicznych list oraz cytatów. Na podstronach serwisu (np. „Urząd Miasta”) znajdowały się listy jednoelementowe wizualne, przy których tworzeniu (w kodzie strony) nie skorzystano ze znaczników html przeznaczonych do tworzenia list;
- w serwisie znajdowały się wyłącznie wizualne cytaty powstałe w wyniku ręcznego dopisania cudzysłowów z pominięciem w kodzie strony znaczników html przeznaczonych do tworzenia cytatów.

Powyższe stanowiło naruszenie wymagań określonych w pozycji 1.3.1 Standardu i może być utrudnieniem w korzystaniu z serwisu dla osób niedowidzących i niewidomych. Listy, cytaty oraz nagłówki tworzone wyłącznie wizualnie nie będą bowiem rozpoznawane przez czytniki ekranu.

(dowód: akta kontroli str. 68-70)

4. W wyniku przeprowadzonego badania²⁹ ustalono, że na podstronach „Organizacje pozarządowe” oraz „Ogłoszenia o konkursach”³⁰ znajdują się treści wyróżnione jedynie innym kolorem czcionki (czerwonym)³¹. Stanowiło to naruszenie wymagania określonego w pozycji 1.4.1 Standardu, gdyż kolor nie powinien być wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji. Może to być utrudnieniem w korzystaniu ze strony przez osoby nierozróżniające kolorów.

(dowód: akta kontroli str. 41, 137)

5. W wyniku badania pięciu dokumentów³² umieszczonych na stronie www.zyrardow.pl ustalono, że wszystkie opublikowane były w postaci graficznej - w nieedytowalnych plikach z rozszerzeniem pdf. Ponadto, na stronie głównej serwisu występowały dwa banery, na których umieszczony był tekst wyłącznie w postaci graficznej, bez zapewnienia tekstu alternatywnego. Stanowiło to naruszenie pozycji 1.4.5 Standardu. Tekst w postaci grafiki jest całkowicie niedostępny dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytników ekranu.

(dowód: akta kontroli str. 44, 137)

Zasada „funkcjonalność”

1. W wyniku przeprowadzonego badania siedmiu podstron serwisu www.zyrardow.pl³³ ustalono, że w czterech przypadkach posiadały one tytuł

²⁸ Badaniu poddane zostały strony wymienione w przypisie nr 10.

²⁹ Badanie przeprowadzone zostało na podstronach opisanych w przypisie nr 11.

³⁰ Podstronę „Ogłoszenia o konkursach” można uruchomić poprzez link dostępny na podstronie „Organizacje pozarządowe”.

³¹ Na podstronie „Organizacje pozarządowe” było to sześć linków. Na podstronie „Ogłoszenia o konkursach” były to dwa linki.

³² Status Miasta Żyrardowa, ogłoszenie o naborze na stanowisko dyrektora Ośrodka Sportu i Rekreacji, ogłoszenie o wszczęciu postępowania na budowę kanalizacji deszczowej, zarządzenie Prezydenta Miasta Żyrardowa nr 317/15 z dnia 18 czerwca 2015 r. w sprawie ograniczenia wydatków budżetowych, uchwała VI/32/15 Rady Miasta Żyrardowa w sprawie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego miasta Żyrardowa oraz na czterech banerach reklamowych („Park miejski im. K. A. Dittricha”, „Informator”, „Moje miasto bez elektrośmieci” oraz „Galeria Resursa”).

³³ Strona główna, strona kontaktów, strona o instytucji, strona „Jak załatwić sprawę – Wydział Gospodarowania Nieruchomościami – Rozgraniczenie nieruchomości”, strona z udostępnionymi dokumentami, strona z ogłoszeniem o pracę oraz strona najnowszej aktualności.

Portal Urzędu Miasta Żyrardowa, a w trzech przypadkach – *Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Żyrardowa*. Tytuły te, zatem nie były unikalne i nie opisywały zawartości dla każdej z badanych podstron. Powyższe stanowiło naruszenie wymagania określonego w pozycji 2.4.2 Standardu i może stanowić utrudnienie dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu, gdyż tytuł strony jest to pierwszy tekst, który jest odczytywany przez program. Unikalny tytuł podstrony pozwala na jej łatwą identyfikację.

(dowód: akta kontroli str. 38, 137)

2. Zastosowany na stronie fokus klawiatury, w postaci wykropkowanej ramki, był słabo widoczny, szczególnie na elementach graficznych. Stanowiło to naruszenie pozycji 2.4.7 standardu WCAG 2.0, gdyż każdy element możliwy do nawigacji za pomocą klawiatury, powinien posiadać widoczny wskaźnik fokusa klawiatury, tak aby mógł właściwie pełnić swoją podstawową funkcję nawigacyjną. Zastosowany fokus klawiatury może być niewystarczająco widoczny dla osób słabowidzących.

(dowód: akta kontroli str. 46, 56-57, 137)

3. Ustalono, że na pięciu³⁴ z sześciu badanych podstron nieprawidłowo zdefiniowano nagłówki. Jednej z funkcji dostępnych na tych podstronach („Wielkość czcionki”) przypisano nagłówek drugiego poziomu <h2> - jedyny nagłówek zadeklarowany na podstronach. Nagłówek ten nie opisywał tematu lub celu treści. Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycji 2.4.6 Standardu. Skutkuje to utrudnieniem w korzystaniu z serwisu przez osoby niedowidzące i niewidome korzystające z czytników ekranu, które odczytują jedynie zadeklarowane nagłówki.

(dowód: akta kontroli str. 48, 137)

Zasada „rozumiałość”

1. Niemieckojęzyczna wersja serwisu posiadała w kodzie strony nieprawidłowo zadeklarowany język bazowy (tj. zadeklarowano język polski, a nie niemiecki). Było to niezgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.1.1 Standardu i skutkuje utrudnionym korzystaniem ze strony przez osoby niedowidzące i niewidome posługujące się czytnikami ekranu, które niemieckojęzyczną treść strony odczytują z polską syntezą mowy, co może utrudnić lub uniemożliwić jej zrozumienie.

(dowód: akta kontroli str. 75)

2. W serwisie znajdowały się treści w języku innym niż język bazowy, tj. na podstronie <http://www.zyrardow.pl/4397,2015.html?tresc=33970> użyte zostały nazwy w języku angielskim (*Best of the Best, Oxford University Press, My Comic Book*), dla których w kodzie strony nie zadeklarowano użytego języka. Stanowiło to naruszenie wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu. Powyższe stanowi utrudnienie dla użytkowników niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu, który treść w języku angielskim może odczytać z nieprawidłową syntezą mowy, co może utrudnić lub uniemożliwić jej zrozumienie.

(dowód: akta kontroli str. 76)

3. W toku kontroli ustalono, że po oznaczeniu dowolnego pola formularza sondy internetowej³⁵ dostępnej w serwisie, cała strona przeładowywała się

³⁴ Badanie przeprowadzono na stronach opisanych w przypisie nr 10. Nieprawidłowość stwierdzono na stronach <http://www.zyrardow.pl/176.inwestycje.html>, <http://www.zyrardow.pl/177.kontakt.html>, <http://www.zyrardow.pl/169.urzad-miasta.html>, <http://www.zyrardow.pl/4397.2015.html?tresc=34032>, <http://www.zyrardow.pl/4397.2015.html?tresc=33970>

³⁵ Sonda dotyczyła oczekiwań użytkowników strony internetowej, co do kategorii zamieszczanych informacji.

automatycznie bez ostrzeżenia dla użytkownika. Stanowiło to naruszenie wymagań określonych w pozycjach 3.2.1 i 3.2.2 Standardu³⁶. Działanie takie może być zaskakujące i powodować dezorientację użytkowników, zwłaszcza osób niewidomych, słabowidzących lub starszych. Ponadto, może skutkować zapisywaniem przez system odpowiedzi wskazanych błędnie lub omyłkowo.

(dowód: akta kontroli str. 78-79)

Zasada „kompatybilność”

Zgodnie z zasadą kompatybilności treść musi być starannie przygotowana i opublikowana, tak aby mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowania użytkownika, w tym technologie wspomagające. W zakresie zasady kompatybilności dokonano sprawdzenia spełniania przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie)³⁷ z wykorzystaniem narzędzi: <http://validator.w3.org/nu> oraz <http://jigsaw.w3.org/css-validator>. W wyniku badania narzędziem <http://validator.w3.org/nu> stwierdzono 475 błędów, a w przypadku badania z wykorzystaniem <http://jigsaw.w3.org/css-validator> stwierdzono 10 błędów. Powyższe błędy mogą powodować zaburzenia w interpretacji treści strony przez niektóre typy urządzeń, bądź oprogramowania wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne.

(dowód: akta kontroli str. 37, 137)

W zakresie wszystkich nieprawidłowości Prezydent wyjaśnił, że *serwis internetowy miasta jest przestarzały i niedostosowany do wymagań Standardu, a rozszerzenie dostępności i funkcjonalności możliwe będzie po całkowitej przebudowie serwisu. W kontekście rozpoczęcia prac nad stworzeniem nowego serwisu dostosowanie obecnie funkcjonującej strony oznaczałoby dwukrotne wydatkowanie środków publicznych na realizację tego samego zadania. Prace nad wprowadzeniem nowego serwisu zostały zainicjowane na początku 2015 r. i najpóźniej z jego końcem planowane jest ich sfinalizowanie. W zakresie niezgodności języka w niemieckojęzycznej wersji serwisu Prezydent wyjaśnił, że uruchomienie niemieckiej wersji językowej było planowane, ale nie doszło do skutku z racji niewystarczających środków finansowych.*

(dowód: akta kontroli str. 18, 23, 26, 55)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że umieszczona na stronie funkcjonalność dotycząca zmiany rozmiaru czcionki (ikona „Wielkość czcionki AAA”) nie działa prawidłowo, tj. nie powiększa niektórych elementów na stronie (tj. m.in. elementów umieszczonych w lewej kolumnie w dziale „Warto zobaczyć” oraz elementów menu głównego).

³⁶ Zgodnie z zapisami pozycji 3.2.1 Standardu jeśli jakiegokolwiek komponent jest oznaczony focussem nie powinno to powodować zmiany kontekstu. Pozycja 3.2.2 Standardu stanowi, że zmiana ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika nie powinna powodować automatycznej zmiany kontekstu, chyba, że użytkownik został poinformowany o takim działaniu zanim zaczął korzystać z komponentu.

³⁷ 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).

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli (dalej NIK), na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli³⁸, wnosi o:

1. Podjęcie działań w celu zapewnienia dostępności serwisu www.zyrardow.pl dla osób niepełnosprawnych w zakresie określonym w rozporządzeniu KRI.
2. Zapewnienie prawidłowego działania umieszczonej na stronie funkcjonalności dotyczącej zmiany rozmiaru czcionki.
3. Podjęcie działań w celu dostosowania zapisów w regulaminie organizacyjnym oraz kartach stanowisk pracy do realizowanych zadań.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

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.

Kontroler
Sebastian Krawczyk
Specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej
Dyrektor
Bogdan Skwarka

³⁸Dz.U. z 2012 r., poz.82 ze zm.