



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.411.001.06.2015
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

<i>Numer i tytuł kontroli</i>	D/15/505/KAP – Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Najwyższa Izba Kontroli Departament Administracji Publicznej
<i>Kontroler</i>	Monika Brzozowska, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94261 z dnia 18 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
<i>Jednostka kontrolowana</i>	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (Fundusz lub Urząd), Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa
<i>Kierownik jednostki kontrolowanej</i>	Teresa Hernik, Prezes Zarządu (dowód: akta kontroli str. 3-4)
<i>Okres objęty kontrolą</i>	Od 31 maja 2012 r. do 9 lipca 2015 r.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Prezes Zarządu podjęła działania w celu dostosowania strony internetowej Funduszu – www.pfron.org.pl do potrzeb osób niepełnosprawnych. Strona www.pfron.org.pl 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 teleinformatycznych² (dalej: rozporządzenie KRI). Podczas badań spełniania przez stronę internetową wymagań określonych Standardach WCAG 2.0³ w zakresie postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności strony, nie stwierdzono błędów i nieprawidłowości, które utrudniałyby bądź uniemożliwiałyby obsługę strony przez osoby niepełnosprawne. Strona Funduszu została opracowana w taki sposób, aby zachowywać wysoki kontrast bez konieczności używania w tym celu dodatkowych narzędzi. Zbudowana jest ona w sposób przejrzysty i przyjazny dla osób niepełnosprawnych, zawiera proste, ale funkcjonalne mechanizmy nawigacyjne, t.j. przyciski szybkiego przejścia - skip linki, które umożliwiają łatwe przejście do treści, menu głównego, wyszukiwarki.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie

² Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

³ Web Content Accessibility Guidelines 2.0. Standard WCAG 2.0 jest to zbiór zasad dotyczących dostępności treści stron internetowych, jakimi powinien kierować się twórca strony, aby przygotować stronę możliwie najbardziej dostępną.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania organizacyjne Prezesa Zarządu w celu realizacji zadań w zakresie obowiązku dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych

Opis stanu faktycznego

Fundusz zarządza dwiema stronami internetowymi, tj. www.pfron.org.pl i www.bip.pfron.org.pl. Obie strony korzystają z tego samego systemu zarządzania treścią (CMS)⁴ – WebAdministreator GOLD, w wersji 4.7.

(dowód: akta kontroli, str. 5-11)

W ramach przygotowania Urzędu do realizacji nowych obowiązków i zadań wynikających z § 19 rozporządzenia KRI podjęto następujące działania:

- przeprowadzono analizę ryzyka w zakresie dostosowania strony internetowej Urzędu do wymagań, określonych w rozporządzeniu KRI oraz określono niezbędne działania w celu dostosowania strony do ww. wymagań,
- przeprowadzono zewnętrzny audyt⁵ strony internetowej Urzędu pod względem spełniania wymagań stawianych przez WCAG 2.0⁶. Większość problemów wskazanych przez audytorów zewnętrznych dotyczyło szablonów stron internetowych. W wyniku realizacji wniosków audytowych wprowadzono modyfikacje, które dotyczyły m.in.:
 - uzupełnienia mechanizmu typu slider⁷ o funkcjonalność pauzy,
 - zmodyfikowania hierarchii nagłówków, tak by nagłówek pierwszego rzędu znajdował się przy nazwie instytucji,
 - usunięcia znaczników sekcji <title> przy linku graficznym BIP,
 - dodania dodatkowej informacji ostrzegającej użytkownika w sytuacji wybrania linków powodujących otworzenie nowego okna,
 - zwiększenia kontrastu dla sekcji banerowej (wyłączenie efektu rozjaśniania w zdarzeniu wskaźnika myszy na obiekcie),
 - poprawienia uchybienia w składni języka html oraz CSS⁸ stron, które podlegały walidacji automatycznej.

Jak podał Zastępca Prezesa Zarządu dodatkowo opracowano deklarację dostępności (Zakładka Dostępność na stronach internetowych), w której zostały wymienione udogodnienia dla osób niepełnosprawnych na poziomie podstawowym. Opisany został także temat plików typu pdf zamieszczonych na serwisie, które w większości podlegały ponownemu procesowi przetwarzania zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0. Część z plików, dla których Fundusz nie posiadał materiałów źródłowych musiały pozostać w niezmienionej formie lub zostały oznaczone statusem materiału archiwalnego.

⁴ ang. *Content Management System* - System zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

⁵ Audyt wstępny - marzec 2015 r. i weryfikacyjny - maj 2015 r.

⁶ Web Content Accessibility Guidelines 2.0. Standard WCAG 2.0 jest to zbiór zasad dotyczących dostępności treści stron internetowych, jakimi powinien kierować się twórca strony, aby przygotować stronę możliwie najbardziej dostępną.

⁷ Element strony internetowej, w obrebie którego następuje zmiana treści (np. obrazka) – slajdy zmieniają się po upływie kilku sekund.

⁸ Język służący do opisu formy prezentacji (wyświetlania) stron internetowych.

W dniu 3 czerwca 2015 r. strona uzyskała certyfikat „Strona Internetowa Bez Barrier”⁹.

(dowód: akta kontroli, str. 5-13, 26-42)

W badanym okresie w Urzędzie przeprowadzono także audyt wewnętrzny „Komunikacja, wymiana informacji z klientami Funduszu” w 2013 r.

W sprawozdaniu z audytu wewnętrznego zawarto zalecenia dotyczące m.in. uzupełnienia procedury o wymogi w zakresie rozplanowania i sposobu konstruowania informacji, tytułów wiadomości, czy ramowych zasad sporządzania informacji zamieszczanych na stronie, okresowego archiwizowania wiadomości, które utraciły ważność.

(dowód: akta kontroli, str. 18-25)

Zasady zarządzania treścią stron internetowych zostały określone w dokumencie pn. Plan Przebiegu Procesu - PPP-7.2.3-01 – Komunikacja z klientem¹⁰. W Planie tym określono, iż w strukturze Funduszu nie ma pracownika z przypisanymi obowiązkami redaktora głównego. Funkcjonuje natomiast podział na obszary dotyczące strony merytorycznej materiału do opublikowania oraz strony technicznej.

Za treść umieszczanego materiału w sieci odpowiada Dyrektor odpowiedniej jednostki organizacyjnej, która opracowała daną informację. Określa on m.in. gdzie w strukturze witryn ma zostać opublikowana informacja, datę zakończenia publikacji, datę przeniesienia materiału do archiwum danego działu czy załączniki, które mają zostać dołączone do informacji. Materiały od poszczególnych jednostek przekazywane są do pracownika Działu Komunikacji Społecznej Funduszu, który ponosi odpowiedzialność za stronę techniczną serwisu. Odpowiada on także za techniczne zapewnienie dostępności treści dla osób z niepełnosprawnościami.

Dla wybranych jednostek organizacyjnych PFRON, ze względu na charakter i zakres niektórych zadań własnych, zostały udzielone uprawnienia do korzystania z CMS. Obszary prac dotyczą: procesu naborów pracowniczych (Wydział Spraw Pracowniczych), postępowań zamówień publicznych (Wydział Administracyjno-Techniczny), komunikatów i innych materiałów Rzecznika Prasowego (Sekretariat Zarządu PFRON), komunikatów o awariach systemów (Wydział Informatyki). Łącznie uprawnienia do korzystania z CMS posiada 18 osób.

(dowód: akta kontroli, str. 11-13, 44-58)

Jak podał Zastępca Prezesa Zarządu osoby odpowiedzialne za utrzymanie i redagowanie strony internetowej regularnie korzystają ze szkoleń zewnętrznych (np. organizowanych przez organizacje pozarządowe zajmujące się tematyką dostępności – w 2014 r. przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego), łącznie osoby te korzystały z siedmiu szkoleń w zakresie tworzenia stron internetowych i publikowania treści na stronach. Uczestniczyły również w warsztatach, konferencjach, seminariach poświęconych tej tematyce¹¹.

(dowód: akta kontroli, str. 9-13, 16-17)

Jak podał Zastępca Prezesa Zarządu w celu zapewnienia ciągłości i poprawności funkcjonowania serwisów internetowych, PFRON realizuje umowy, które mają

⁹ Raport weryfikacyjny przeprowadzony w maju 2015 r. potwierdził dostosowanie witryn internetowych Funduszu do obowiązujących wymagań, co skutkowało przyznaniem stronom internetowym Funduszu (www.pfron.org.pl i www.bjp.pfron.org.pl) certyfikatu.

¹⁰ Dokument zatwierdzony przez Prezesa Zarządu 2 lipca 2014 r., przyjęty w ramach Systemu Zarządzania Jakością – ISO 9001:2009.

¹¹ Dostępna Polska 2014, wrzesień 2014; Dostępność informacji w sieci – Accessibility Camp 2015, maj 2015; Dostępna Polska 2015, czerwiec 2015.

zapewnić bezawaryjne działania łącza, serwerów i witryny. Przyjęte założenia obejmują warunki obsługi łącza dostępowego, serwis pogwarancyjny serwerów, asystę techniczną i konserwację witryny.

Podano także, iż w okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki niedostępności strony www.pfron.org.pl (z wyłączeniem okresów planowanych prac serwisowych).

(dowód: akta kontroli, str. 12-13)

Wydatki Urzędu na dostosowanie strony internetowej www.pfron.org.pl do wymogów dostępności dla osób niepełnosprawnych określonych w rozporządzeniu KRI, wyniosły 10 880,00 zł, co stanowiło 9% planowanych wydatków Urzędu związanych z serwisem tej strony internetowej (120 000,00 zł)¹², poniesiono je w 2015 r. W latach 2012 – 2014 wydatki ponoszono jedynie na serwis stron internetowych, a kształtowały się one odpowiednio: w 2012 r. – 19 065,00 zł, a w 2013 r. i 2014 r. – 5 350,00 zł.

(dowód: akta kontroli, str. 14-15)

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

(dowód: akta kontroli, str. 13)

W okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpłynęły skargi związane z dostępnością strony internetowej www.pfron.org.pl urzędu dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli, str. 13)

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. od 31 maja 2015 r. (§ 22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań **w czterech obszarach: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności**. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI dla każdego z tych obszarów określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez wskazane pozycje Standardu WCAG 2.0 i określenie wymaganego poziomu A lub AA.

W toku kontroli zweryfikowano zgodność strony internetowej www.pfron.org.pl ze Standardem WCAG 2.0 w zakresie ww. wymagań.

¹² Wydatki te poniesiono w 2015 r. Kwota 120 000,00 zł dotyczy rocznego planowania wydatków w §4360 – Oplaty z tytułu usług telekomunikacyjnych.

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

2.1. Spełnienie zasady „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)¹⁴.

1. Rozporządzenie KRI wymaga w zakresie pozycji 1.1.1 Standardu WCAG 2.0 zapewnienia dla treści nietekstowych alternatywy w postaci tekstu.

Badaniem objęto trzy podstrony serwisu, tj. „Wydarzenia”, „Społeczna Rada Konsultacyjna” oraz „Wczesna rehabilitacja” i dokonano sprawdzenia zakresu informacyjnego strony w wersji graficznej i tekstowej. Badania dokonano przy użyciu funkcji „Text only” dostępnej w dodatku WAVE dostępnym dla przeglądarki Mozilla Firefox. W wyniku porównania ustalono, że zakres informacyjny na obu stronach jest ten sam, opisy obrazków umieszczonych na badanych podstronach są zrozumiałe, a wszystkie elementy graficzne posiadały zrozumiały odpowiednik tekstowy.

Dokonano oceny prawidłowości tekstów alternatywnych z użyciem dodatku WAVE (funkcja Errors, Features and Alerts). W wyniku badania nie stwierdzono błędów w opisie parametru „alt”, co potwierdziło prawidłowość zastosowania tekstów alternatywnych do opisanie elementów graficznych na badanych podstronach.

Taki sposób skonstruowania strony jest niezwykle istotny dla osób niewidomych i słabo widzących. Prawidłowo zastosowane i opisane teksty alternatywne pozwalają na zorientowanie się danej osobie, jaką treść prezentuje obraz, czy grafika umieszczona na stronie.

(dowód: akta kontroli, str. 62-66)

2. Rozporządzenie KRI wymaga dla nagrań audio, wideo oraz audiowideo spełnienia wytycznej 1.2 Standardu WCAG 2.0, pozycja 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3. Zgodnie z tymi wymaganiami dla mediów zmiennych w czasie należy dostarczyć alternatywę:

- dla materiałów tylko audio lub tylko wideo (nagranie) należy zapewnić alternatywę przedstawiającą tę samą treść, co w nagraniu (pozycja 1.2.1 Standardu WCAG 2.0)¹⁵;

- napisy rozszerzone należy dołączyć do wszystkich nagrań audio w multimedialnych zsynchronizowanych (dźwięk i obraz)¹⁶;

- należy zapewnić alternatywę dla mediów zmiennych w czasie lub audiodeskrypcję dla nagrań wideo w multimedialnych zsynchronizowanych (dźwięk i obraz)¹⁷ - wytyczna 1.2.3 Standardu WCAG 2.0.

Na badanej stronie www.pfron.org.pl nie stwierdzono materiałów audio/wideo. Jak podała Dyrektor Generalna Funduszu serwis zawierał materiały wideo; były to relacje z konferencji organizowanych przez PFRON. Materiały nie zawierały audiodeskrypcji i napisów, jedynie obsługę tłumacza migowego. W ramach przeprowadzonego w 2015 r. audytu strony internetowej zaproponowano uzupełnienie materiałów o:

¹⁴ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych wymagań, 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 Nie dotyczy sytuacji, kiedy nagranie audio lub wideo jest alternatywą dla tekstu i w taki sposób jest oznaczone.

¹⁶ Za wyjątkiem sytuacji, kiedy są one alternatywami dla tekstu i w taki sposób są oznaczone.

¹⁷ Za wyjątkiem sytuacji, kiedy są one alternatywami dla tekstu i w taki sposób są oznaczone.

- napisy dla osób słabosłyszących, posługujących się literackim językiem polskim,
- audiodeskrypcję dla osób niewidomych bądź z poważną dysfunkcją narządu wzroku.

Do czasu uzupełnienia materiałów, zostały one usunięte ze strony internetowej www.pfron.org.pl. Wykonawca zewnętrzny zobowiązał się do profesjonalnego zaopatrzenia przesłanych filmów w zgodne z poziomem AA (WCAG 2.0) napisy i audiodeskrypcję. Po weryfikacji dostarczonych materiałów, w jednym z nich stwierdzono usterkę. Wykonawca niezwłocznie poprawił materiał oraz sprawdził pozostałe pliki. Obecnie trwa procedura ich ponownego umieszczania na stronie. Na witrynie podmiotowej PFRON planowane jest umieszczanie kolejnych materiałów audiowizualnych; zgodnie z Deklaracją dostępności, zamieszczoną na stronie w dniu 29 maja 2015 r. każdorazowo będą one odpowiadać poziomowi AA norm WCAG 2.0.

(dowód: akta kontroli str. 88-92)

3. W wyniku kontroli ustalono także, że strona internetowa Funduszu spełnia wytyczną Standardu WCAG 2.0 w pozycji 1.3.1. Tym samym informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami przedstawiane treści, mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu.

(dowód: akta kontroli, str. 93-106)

4. Zgodnie z wytyczną standardu w pozycji 1.3.2 jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — kolejność taka musi być możliwa do odczytania przez program komputerowy.

Przeprowadzone badanie w zakresie spełniania wymogów standardu w pozycji 1.3.2 wykazało, iż standard został spełniony i nie zostały zidentyfikowane żadne błędy związane z tym kryterium.

5. Strona internetowa Funduszu spełnia także wymagania pozycji 1.3.3 Standardu WCAG 2.0 - zawarte w serwisie instrukcje w komunikatach czy poleceniach nawigacyjnych nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych.

Badaniem objęto trzy strony serwisu tj. „Główna”, „Kontakt” oraz „Obsługa dofinansowań i refundacji – Ankieta skierowana do pracodawców”. W wyniku badania stwierdzono, iż wszystkie polecenia i komunikaty są opisane tekstem, są wyraźne i jednoznaczne, nie ma elementów zawierających odniesienie się tylko do zmysłu wzroku lub słuchu (tj. np. dźwięk lub kształt).

Taki sposób skonstruowania strony internetowej jest szczególnie istotny dla użytkowników niewidomych lub niesłyszących, gdyż polecenia tylko wizualne lub dźwiękowe byłyby dla nich niezrozumiałe.

(dowód: akta kontroli, str. 71-72)

6. Zgodnie z pozycją 1.4.1 Standardu WCAG 2.0 kolor nie może być wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji lub wskazywania czynności do wykonania.

W toku badania dokonano oględzin strony „Głównej”, strony „Kontakt”, strony „Linki”, zawierającej linki do urzędów, portali tematycznych, organizacji non-profit oraz wyskakującego okienka „Powiadom znajomego” pod względem tego czy nie występują elementy wyróżnione wyłącznie kolorem (np. linki, komunikaty, pola wymagane).

Stwierdzono, iż na stronach są stosowane wyróżnienia typu: podkreślenie linku, symbol gwiazdki przy polu wymaganym, stosowanie wielkich liter przy tytułach stron odnośników. W trakcie badania nie stwierdzono wyróżnienia wyłączenie kolorem.

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

(dowód: akta kontroli, str. 81-81)

7. W zakresie spełnienia przez stronę internetową Urzędu pozycji 1.4.2 Standardu WCAG 2.0, tj. dostępności mechanizmu umożliwiającego wyłączenie nagrania albo mechanizmu kontrolującego poziom głośności nagrania, odstąpiono badania ze względu na to, iż na stronach Funduszu nie występują takie nagrania.
8. Pozycja 1.4.3. Standardu WCAG 2.0 dotyczy sposobu prezentowania odpowiedniego kontrastu przedstawianego tekstu, obrazu do tła. Kontrast ten powinien wynosić conajmniej 4,5:1.

Badanie przeprowadzono z użyciem programu Contrast Analyser na czterech podstronach jednostki, tj. „Główna”, „PFRON” (o urzędzie), „Obsługa dofinansowań i refundacji” (jak załatwić sprawę) oraz „Komunikaty” (aktualności), sprawdzając różnice kontrastu pomiędzy tekstem a tłem. Do próby wybrano następujące elementy: nagłówek, kolumna lewa, kolumna prawa, stopka strony. W wyniku badania stwierdzono, iż poziom kontrastu na badanych elementach wynosił od 8,88:1 do 10,65:1. Tym samym wszystkie badane elementy na stronach posiadały wymagany poziom kontrastu, a co za tym idzie były przedstawione w odpowiedni sposób dla osób słabowidzących.

(dowód: akta kontroli, str. 67-70)

9. Strona internetowa Funduszu spełnia także wymagania pozycji 1.4.4 Standardu WCAG 2,0, dotyczącej możliwości powiększenia strony internetowej do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.

Badanie przeprowadzono na trzech stronach Funduszu: „Głównej”, „Kontakt” oraz „Wydarzenia”. Powiększenia tekstu dokonano przy użyciu klawiszy „CTRL”i „+” oraz przy użyciu funkcji powiększania, dostępnej w przeglądarce Internet Explorer. Stwierdzono, iż tekst po powiększeniu jest czytelny, nie występuje obcinanie fragmentów tekstu, nie są zakrywane żadne elementy, wszystkie elementy powiększają się jednakowo (nie występuje sytuacja, że część elementów pozostaje niezmienną).

10. Strona internetowa Funduszu spełnia także wymagania pozycji 1.4.5 Standardu WCAG 2.0 dotyczącego niestosowania tekstu w postaci graficznej (np. dokumentów w formie zdjęć).

Sprawdzenia dokonano na czterech stronach: „Głównej”, „Wydarzenia”, „Ogłoszenia o pracy” i „Ogłoszenia o zamówieniach publicznych” oraz na czterech elementach graficznych, występujących na stronie Głównej na przyciskach: nagłówek, „akty prawne”, „więcej”, „ważne linki”. W wyniku badania stwierdzono, iż wszystkie dokumenty były sporządzone w wersji edytowalnej, możliwej do odczytania przez programy czytające. Treści z przycisków zawierały informacje tekstową, zgodną z oryginalną treścią. W związku z tym treści te były możliwe do odczytania przez osoby niepełnosprawne posługujące się programami czytającymi tekst z ekranu.

(dowód: akta kontroli, str. 73-77)

2.2 Spełnienie zasady „funkcjonalności”

Zgodnie z zasadą funkcjonalności, wszystkie elementy, z których korzysta użytkownik serwisu muszą być dostępne z poziomu klawiatury.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, jakie mają być spełnione w tym zakresie (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)¹⁸.

1. Zgodnie z pozycją 2.1.1 Standardu WCAG 2.0 treść strony i wszystkie zawarte na niej funkcjonalności powinny być dostępne poprzez klawiaturę.

Badania dokonano na czterech podstronach, tj. „Głównej”, „O urzędzie – PFRON”, „Kontakt” oraz „Rejestracja w systemie” (jeśli chcesz otrzymywać newsletter – wypełnia się formularz). Przemieszczania po stronie i pomiędzy stronami dokonywano wyłącznie przy użyciu klawiatury – klawisz „Tab”. Stwierdzono, iż:

- przy użyciu klawisza „Tab” istnieje możliwość przechodzenia pomiędzy kolejnymi elementami strony oraz przechodzenie pomiędzy stronami,
- można odnaleźć zakładkę „kontakt” posługując się wyłącznie klawiaturą,
- jest możliwe przejście pomiędzy poszczególnymi polami formularza (w formularzu - prośba o newsletter).

2. Na badanych podstronach w trakcie nawigacji za pomocą klawiatury nie zostało zablokowane przemieszczanie się kursora. W formularzu kursor przechodził pomiędzy polami, nie doszło do blokowania, nie wystąpiły tzw. „pułki na klawiaturę”, co stanowi wypełnienie pozycji 2.1.2 Standardu WCAG 2.0.

3. Podczas nawigacji za pomocą klawiatury fokus¹⁹ klawiatury był cały czas widoczny, (co jest zgodne z pozycją 2.4.7 Standardu WCAG 2.0).

4. Przemieszczanie się następowało w odpowiedniej kolejności, na stronach jak i na formularzu kursor przemieszczał się po kolei od góry do dołu oraz od lewej do prawej. Tym samym kolejność nawigacji była logiczna i nie wpływała na sens treści i funkcjonalność, co było zgodne z pozycją 2.4.3 Standardu WCAG 2.0.

5. W trakcie badania stwierdzono także, iż dostępny jest mechanizm umożliwiający pominięcie bloków treści powtarzalnych, zgodnie z pozycją 2.4.1 Standardu WCAG 2.0. Po otwarciu strony możliwe jest przejście od razu do menu głównego, do treści, do wyszukiwarki, do mapy strony.

Przyciski szybkiego przejścia (tj. „przejdź do menu głównego”, „przejdź do treści”) są widoczne na początku strony. Tworzy to możliwość pominięcia bloków treści powtarzalnych na wielu stronach internetowych.

(dowód: akta kontroli, str. 78-79)

6. Zgodnie z pozycją 2.2.1 i 2.2.2 Standardu WCAG 2.0, w przypadku ustawionego limitu czasowego na odbiór treści powinna być możliwość dostosowania tego limitu lub jego wydłużenie.

¹⁸ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych wymagań tj. dwa dla wymagania 2.1 (pozycja 2.1.1, 2.1.2), dwa dla wymagania 2.2 (pozycje 2.2.1, 2.2.2); jedno dla wymagania 2.3. (pozycja 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, 2.4.7).

¹⁹ Wizualne oznaczenie, który element jest w danym momencie aktywny i może być obsłużony przy użyciu klawiatury, zwykle ma postać ramki otaczającej dany komponent.

W trakcie badania stwierdzono, iż na głównej stronie Funduszu znajduje się pasek informacyjny z 5 informacjami (slajdami) pojawiającymi się sekwencyjnie. Tytuły informacji przewijają się co ok. 7 sekund. Na każdym slajdzie jest przycisk „pauza”, jego wciśnięcie powoduje zatrzymanie przewijających się informacji. Na stronie nie ma innych elementów zmieniających się, przesuwających się.

(dowód: akta kontroli, str. 80)

Powyższe zasady w sposób istotny sprzyjają przede wszystkim osobom niewidomym i niesprawnym ruchowo, które posługują się w pracy z komputerem głównie klawiaturą.

7. Na stronie internetowej Funduszu nie ma elementów migoczących (np. grafika, tekst, baner), w związku z tym strona spełnia wymagania w zakresie pozycji 2.3.1 Standardu WCAG 2.0, tj. braku elementów, które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu sekundy, co jest niebezpieczne dla osób wrażliwych na bodźce wzrokowe (osoby chore na padaczkę).

(dowód: akta kontroli, str. 80)

8. Strona internetowa Funduszu spełniała także wymagania pozycji 2.4.2 Standardu WCAG 2.0, tj. wszystkie badane strony posiadały unikalny tytuł opisujący ich temat. Tytuły badanych podstron były krótkie i zawierały kluczową informację o zawartości.

(dowód: akta kontroli, str. 61)

9. Zgodnie z pozycją 2.4.4 Standardu WCAG 2.0 treść pozycji linków umieszczanych na stronach powinna być zrozumiała. W wyniku badania dwudziestu linków na dwóch podstronach: „Linki” oraz „Programy Unii Europejskiej” stwierdzono, iż linki prowadziły w miejsce, gdzie sugerował opis oraz że linki były prawidłowo opisane, odbiorca wiedział gdzie prowadzi dany link.

10. W zakresie spełniania wymagania określonego w pozycji 2.4.5 Standardu WCAG 2.0 dotyczącego możliwości zlokalizowania strony w danym serwisie przynajmniej na dwa sposoby, w wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono, iż strony internetowe Funduszu umożliwiają na taki sposób lokalizowania wybranej strony. W Funduszu możliwe było zlokalizowanie strony przy użyciu mapy strony, wyszukiwarki oraz dostępnych zakładek.

(dowód: akta kontroli str. 81-83)

11. Zgodnie z pozycją 2.4.6 Standardu WCAG 2.0 treści umieszczone na stronach internetowych powinny być opisane nagłówkami i etykietami opisującymi temat lub treść strony. W wyniku sprawdzenia dwóch podstron tj. „Informacja publiczna” oraz „Samorządy” stwierdzono, iż po przekształceniu strony pojawiły się nagłówki z przyporządkowanym poziomem. Występowały 3 poziomy nagłówków (h1-h3). Pierwszemu poziomowi nagłówka przypisano tytuł strony. Na drugim poziomie występowały elementy nawigacyjne np.: wyszukiwarka, menu nawigacyjne, (tytuły z lewej kolumny strony graficznej) oraz nagłówki otwartej strony, trzecim poziomem <h3> w kodzie html oznaczono nagłówki wiadomości treści podstron oraz elementy stopki serwisu (tj. adres, kontakt, redakcja). Sprawdzono także formularz „Rejestracja” (w przypadku prośby o przesłanie newslettera). W wyniku badania stwierdzono, iż pola w formularzu są opisane, pola obowiązkowe oznaczone są gwiazdką. Pole wypełniane nie jest aktywne, w momencie oznaczania go nie pojawiają się dodatkowe opisy

(zdublowane) w polu do wypełnienia. Tym samym należy stwierdzić, iż wymagania pozycji 2.4.6 Standardu WCAG 2.0 zostały spełnione.

(dowód: akta kontroli str. 81-83)

2.3. Spełnienie zasady „zrozumiałości”

Zgodnie z zasadą zrozumiałości, informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe dla odbiorcy. Zasada ta dotyczy tworzenia treści, interfejsów i usług, które są zrozumiałe dla użytkownika.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano trzy wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (3.1, 3.2, 3.3)²⁰

1. Zgodnie z wytyczną Standardu WCAG 2.0 pozycja 3.1.1, domyślny język naturalny każdej strony internetowej może zostać odczytany przez program komputerowy, a pozycja 3.1.2 - części treści, które są w innym języku niż główny język strony, powinny być oznaczone odpowiednim kodem językowym.

W wyniku kontroli ustalono, że strony internetowe PRFON spełniają powyższe zasady standardu WCAG 2.0.

2. Zgodnie z pozycją 3.2.1 Standardu WCAG 2.0, jeżeli jakikolwiek komponent jest oznaczony fokusem, nie powoduje to zmiany kontekstu oraz zgodnie z pozycją 3.2.2 standardu WCAG 2.0 - zmiana ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba, że użytkownik został poinformowany o takim działaniu zanim zaczął korzystać z komponentu.

W wyniku przeprowadzonego badania stron internetowych Funduszu ustalono, iż wymagania Standardu w tym zakresie zostały spełnione, ponieważ nie zostały zidentyfikowane żadne błędy związane z tymi kryteriami.

Powyższe jest szczególnie istotne dla osób niewidomych i słabowidzących, które posługują się programami odczytu ekranu, synteźatorami mowy. Prawidłowe działanie stron w tym zakresie umożliwia prawidłowe i automatyczne przełączanie się synteźatorów mowy na właściwy język, a także nie zaskakuje użytkownika zmiana informacji w momencie wprowadzania danych (np. wpisywania tekstu).

(dowód: akta kontroli str. 93-106)

3. Zgodnie z pozycją 3.2.3 Standardu WCAG 2.0 mechanizmy nawigacji powtarzające się na stronach powinny za każdym razem pojawiać się w tym samym porządku.

Badanie przeprowadzono na trzech podstronach, tj. „Głównej”, „Biuro Prasowe”, „Wydarzenia”. Stwierdzono, iż kolejność elementów nawigacji na stronach jest taka sama na każdej podstronie. Zachowany jest taki sam wygląd nagłówka i stopki, w których zawarte są informacje i przejście do kontaktu, zachowana jest lewa kolumna, która służy do nawigacji pomiędzy stronami, zachowany jest układ przejścia do strony głównej.

Tak skonstruowana strona jest przyjazna dla użytkowników, gdyż menu jest intuicyjne, proste i spójne w obrębie wszystkich stron w serwisie, tym samym ułatwia poruszanie się po stronie.

(dowód: akta kontroli str. 84-86)

²⁰ Dla trzech wymagań określono 10 szczegółowych wymagań tj. dwa dla wymagania 3.1 (pozycja 3.1.1, 3.1.2), cztery dla wymagania 3.2 (pozycje 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4) oraz cztery dla wymagania 3.3 (pozycje 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4)

4. Strona internetowa spełnia także wymagania określone w pozycji 3.2.4 Standardu WCAG 2.0 dotyczące posiadania przez elementy (np. ikonki) tej samej funkcjonalności w danym serwisie.

W toku badania przeprowadzonego na dwóch podstronach, tj. „Zadania zlecane – pliki do pobrania”, „Wydarzenia” (wybrano jedno wydarzenie) wybrano do kontroli ikonki oznaczające drukowanie (symbol drukarki), generowanie do formatu pdf (ikona programu), symbol koperty (powiadom znajomego), wstecz (strzałka w lewą stronę). Stwierdzono, iż na każdej podstronie zawarte były takie same symbole i miały one taką samą funkcjonalność.

(dowód: akta kontroli, str. 84-86)

5. Strona internetowa Funduszu zgodna jest także z wymogami pozycji 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 Standardu WCAG 2.0 dotyczącymi automatycznego wykrywania błędów i informowania o nich użytkowników. Badanie w tym zakresie sprawdzono w zakresie poprawności funkcjonowania formularza rejestracyjnego (do usługi newsletter). Ustalono, że:

- każde pole formularza posiada w formie tekstowej instrukcje, jakie informacje należy wprowadzić w wymaganym polu (np. imię, nazwisko);
- pola formularza są w równych odstępach, pozwalają na zamieszczenie pełnej informacji;
- obramowanie pola jest widoczne – czarne na białym tle;
- informacje o błędach pojawiają się w kolorze czerwonym;
- na końcu formularza są przyciski „wstecz” i „dalej”;
- formularz można obsługiwać za pomocą klawiatury –Tab;
- w przypadku wpisania błędnych informacji pojawiają się odpowiednie komunikaty w kolorze czerwonym, zapisane pogrubioną czcionką, o popełnionym błędzie lub wymaganym działaniu.

Należy także podkreślić, iż 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. 84-86)

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 spełnienia przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie)²¹.

Weryfikacji zgodności strony www.pfron.org.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>.

²¹ 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).

W wyniku badania narzędziem <http://validator.w3.org> nie stwierdzono błędów, a w przypadku badania z wykorzystaniem <http://jigsaw.w3.org/css-validator> stwierdzono 1 błąd.

W wyjaśnieniach dotyczących stwierdzonego błędu Dyrektor Generalna podała, iż podczas wdrażania jednej ze zmian związanej z linkami graficznymi, opublikowanymi w prawej kolumnie serwisu, już po otrzymaniu certyfikatu, w kodzie strony została zdefiniowana reguła, która była niezgodna ze standardem języka CSS. Błąd ten nie został wcześniej dostrzeżony przez osoby wprowadzające zmiany. Usterka ta została naprawiona i witryna wolna jest od tej niezgodności.

Błąd ten został usunięty do dnia zakończenia kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 59–60, 88-92)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Wobec niestwierdzenia nieprawidłowości Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag i wniosków.

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 Kontroli²² 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.

Warszawa, dnia lipca 2015 r.

Kontroler
Monika Brzozowska
Gł. specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej
Dyrektor
Bogdan Skwarka

²² Dz.U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.