



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Gdańsku

LGD.411.007.02.2015
D/15/505

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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” ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Gdańsku
Kontroler	Piotr Lewandowski, doradca techniczny, legitymacja służbowa nr 16728
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Lęborku, ul. Armii Krajowej 14 84-300 Lębork (dalej: „Urząd”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Witold Namysłak, Burmistrz Miasta (dalej: „Burmistrz”)

(dowód: akta kontroli str. 2-3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, strona internetowa www.lebork.pl (dalej: „strona” lub „serwis”), na dzień rozpoczęcia czynności kontrolnych,² nie była w pełni dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, w zakresie wymaganym w § 19 rozporządzenia KRI. W Urzędzie podejmowano działania w celu jej dostosowania, co w rezultacie pozwoliło na częściowe spełnienie wymagań Standardu WCAG 2.0³ (dalej: „Standard”) w zakresie zasad: „postrzeganie”, „funkcjonalność” oraz „zrozumiałość”⁴.

Stwierdzone nieprawidłowości, które były szczególnie dotkliwe dla użytkowników słabowidzących i niewidomych, korzystających z czytnika ekranu, dotyczyły niespełnienia następujących wymagań Standardu WCAG 2.0, tj.:

- niezapewnienia alternatywy tekstowej dla części treści zawartych w serwisie oraz użycie zabezpieczenia z graficznym kodem CAPTCHA⁵, co stanowiło

¹ 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 (Dz.U. z 2012 r. poz. 526 ze zm.) (dalej rozporządzenie KRI).

² kontrola trwała od dnia 10 lipca 2012 r.. do dnia 17 sierpnia 2015 r.)

³ Standard WCAG 2.0 (ang. Web Content Accessibility Guidelines) to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie, opracowane przez powołane w 1994 r. Konsorcjum W3C (The World Wide Web Consortium). Zostały one oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. Każdą zasadę opisują wytyczne oraz pozycje.

⁴ określone w pozycjach: 1.3.3 Właściwości zmysłowe, 1.4.1 Użycie koloru, 1.4.3 Kontrast (minimalny), 1.4.4. Zmiana rozmiaru tekstu, 2.2.1 Możliwość dostosowania czasu, 2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę, 2.2.2. Wstrzymanie (pauza), 2.3.1. Trzy błyski lub przekaz podprogowy, 2.4.2 Tytuły stron, 2.4.4 Cel linku (w kontekście), 2.4.5 Wiele dróg, 3.1.1 Język strony, 3.2.1 Po oznaczeniu fokusem, 3.2.2 Podczas wprowadzania danych, 3.2.3 Konsekwentna nawigacja, 3.2.4 Konsekwentna identyfikacja, 3.3.1 Identyfikacja błędów, 3.3.2 Etykiety lub instrukcje, 3.3.3 Sugestie korekty błędów.

⁵ CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) – rodzaj techniki stosowanej jako zabezpieczenie na stronach www, celem której jest dopuszczenie do przesłania danych tylko wypełnionych przez człowieka.

barierę dla osób niewidomych korzystających z czytnika ekranu (pozycja 1.1.1 Standardu),

- niestosowania logicznych nagłówek, list oraz cytatów w kodzie strony, co mogło utrudniać prawidłowe odczytanie przez program komputerowy informacji, struktury i relacji (pozycja 1.3.1 Standardu),
- kalendarz zamieszczony na stronie, został skonstruowany w taki sposób, że nie umożliwiał odczytania treści w prawidłowej kolejności przez czytniki ekranu (pozycja 1.3.2 Standardu),
- brak było mechanizmów służących do pomijania bloków treści (pozycja 2.4.1. Standardu),
- fokus klawiatury⁶ na niektórych elementach graficznych nie był widoczny (pozycja 2.4.7. Standardu),
- zwroty w językach innych niż polski, używane w treści strony nie zostały prawidłowo zadeklarowane w kodzie strony⁷ (pozycja 3.1.2 Standardu),
- serwis zawierał liczne błędy parsowania (pozycja 4.1.1 Standardu).

Zgodnie z wyjaśnieniami Burmistrza wskazane powyżej nieprawidłowości zostały usunięte według stanu na dzień zakończenia kontroli, tj. 17.08.2015 r.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą, w Urzędzie nie przeprowadzono audytów i kontroli dotyczących dostosowania stron internetowych do standardu WCAG 2.0.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

W dniu 22 marca 2013 roku pomiędzy Gminą Miasto Lębork a podmiotem zewnętrznym, została podpisana umowa PK nr 8 na wykonanie strony internetowej miasta Lęborka www.lebork.pl, (dalej: "Umowa"), w której zawarto wymóg spełnienia przez wykonawcę serwisu wymagań Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0, zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI.

(dowód: akta kontroli str. 10-11, 13-23,)

Urząd Miejski w Lęborku zarządza dwiema stronami internetowymi: www.lebork.pl oraz bip.um.lebork.pl. Obie strony obsługiwane są za pomocą dwóch różnych systemów CMS⁸.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

⁶ Jest to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

⁷ kod źródłowy (html) strony

⁸ (ang. Content Management System) – System Zarządzania Treścią - system zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Lęborku, prowadzenie serwisu internetowego www.lebork.pl jest w zakresie zadań Wydziału Współpracy i Rozwoju (dalej: „Wydział”). Zarządzanie stroną internetową odbywa się poprzez system CMS stworzony w ramach wyżej wymienionej Umowy.

Aktualności i podstrony serwisu są redagowane przez pracowników Wydziału. Wszystkimi sprawami technicznymi strony (w tym dostosowanie jej do obowiązujących standardów, dokonywanie aktualizacji) zajmuje się podmiot zewnętrzny.

(dowód: akta kontroli str. 10-11, 13-23, 36-39)

W Urzędzie Miejskim w Lęborku nie ma wyznaczonej osoby odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności internetowej Urzędu, z wymaganiami standardu WCAG 2.0. W ramach asysty technicznej strony jest zapewnienie dopasowywania i eliminowanie błędów które występują.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

Ciągłość działania serwisów internetowych Urzędu została zagwarantowana poprzez zapisy w umowach na świadczenie usług hostingowych⁹, zawieranych przez Urząd w kolejnych latach, począwszy od roku 2013.

Zgodnie z zapisami obowiązującej obecnie umowy PK nr 18/2015 z dnia 29.05.2015 r. zawartej z podmiotem zewnętrznym na świadczenie usług hostingowych, w celu zapewnienia ciągłości działania serwisu operator gwarantuje, że czas trwania awarii po stronie sieci w czasie roku kalendarzowego nie będzie dłuższy niż 72 godziny (0,80%). Monitorowanie usług hostingowych jest sprawdzane przez oprogramowanie monitorujące w odstępach 5 minutowych przez 24 h/dobę. Dyżurujący administrator jest natychmiast powiadamiany o każdej przerwie za pośrednictwem systemu automatycznie wysyłanych wiadomości e-mail i sms. W okresie funkcjonowania obecnej strony internetowej Urzędu nie występowały problemy z dostępem.

(dowód: akta kontroli str. 10-11, 41-87)

Na modernizację serwisów internetowych, Urząd w latach 2012 – 30.6.2015 r. przeznaczał odpowiednio kwoty 2509,20 zł, 3054,60 zł, 3600,00 zł, 1800,00 zł z czego na dostosowanie strony internetowej Urzędu do Standardu WCAG 2.0. przeznaczył odpowiednio 300,00 zł w roku 2013, 600,00 zł w 2014 r. oraz 300,00 zł do dnia 30 czerwca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 12)

Urząd Miejski w Lęborku nie otrzymał dotacji z budżetu państwa oraz innych środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej na dostosowanie swoich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

Urząd nie otrzymywał od Ministra Administracji i Cyfryzacji lub Wojewody Pomorskiego instrukcji, informacji lub wytycznych w kontrolowanym obszarze.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

Do Urzędu Miejskiego w Lęborku nie wpłynęły żadne skargi w sprawie problemów z dostępnością strony dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 10-11)

⁹ Hosting – udostępnianie przez dostawcę usług internetowych, zasobów serwerowni.

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Urząd podjął działania w celu dostosowania strony internetowej do potrzeb osób niepełnosprawnych. W tym celu zawarł umowy z podmiotami zewnętrznymi na wykonanie tej strony, zgodnej z wymaganiami zawartymi w § 19 KRI oraz jej utrzymanie i asystę techniczną w celu zapewnienia dostępności serwisu dla osób niepełnosprawnych.

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 KRI¹⁰. 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 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 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 pozycji¹¹ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. Strona <http://www.lebork.pl/> posiada wersję przeznaczoną dla potrzeb osób z ograniczeniami postrzegania, tj. wersję o zwiększonym kontraście (<http://www.lebork.pl/?ver=contrast>) oraz wersję tekstową (<http://www.lebork.pl/?ver=text>). Przełączenie wyświetlania strony podstawowej na wersje alternatywne jest dostępne za pomocą aktywnych odsyłaczy umieszczonych na stronie głównej. Zarówno wersja podstawowa, jak i wersje alternatywne, korzystają z jednego źródła treści, jakim jest strona podstawowa (wersje alternatywne nie stanowią odrębnych serwisów).

(dowód: akta kontroli str. 24, 132-133)

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).

2. Badanie wyżej wymienionych stron, w wersji podstawowej, narzędziem WAVE dostępnym dla przeglądarki Firefox nie wykazało błędów w zakresie opatrzenia elementów strony tekstami alternatywnymi. W związku z powyższym strona spełniała wymagania określone w pozycji 1.1.1 Standardu..

(dowód: akta kontroli str. 24, 132-133)

3. W serwisie nie zamieszczono mediów zmiennych w czasie, w związku z powyższym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycjach 1.2.1, 1.2.2 oraz 1.2.3 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 132)

4. Na podstawie badania strony głównej oraz podstrony z formularzem kontaktowym z Urzędem ustalono, że nie używano instrukcji, komunikatów i poleceń, które opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk. Spełniało to wymaganie określone w pozycji 1.3.3 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 29-30, 132-133)

5. W serwisie nie używano kolorów jako jedynej formy wyróżniania elementów co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.4.1 Standardu.

Niemniej jednak do wyróżnienia komunikatów w formularzu kontaktowym z Urzędem (po za wyświetleniem adekwatnego, do działania, komunikatu) użyto wyłącznie kolorów (czerwonego i zielonego), co stanowiło mogło stanowić utrudnienie dla osób nierozróżniających barw.

(dowód: akta kontroli str. 29-30, 132-133)

6. Na badanych podstronach (stronie głównej oraz podstronie Aktualności), nie stwierdzono 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.

7. W wyniku badania kontrastu pomiędzy czcionką a tłem, z użyciem programu Contrast Analyser (wersja 2.2), dla trzech podstron¹², ustalono że poziom kontrastu spełniał wymaganie określone w pozycji 1.4.3 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 133)

8. Powiększenie (dwukrotne) wyświetlanej treści przy użyciu kombinacji klawiszy „Ctrl” i „+” odbywa się bez utraty zawartości oraz funkcjonalności strony. Tym samym spełnione zostało wymaganie określone w pozycji 1.4.4 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 133)

9. W trakcie kontroli stwierdzono zastosowanie kodu CAPTCHA¹³ w formularzu kontaktowym, co jest niezgodne z wymaganiami 1.4.5. Standardu i zostało opisano szerzej w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.

¹² <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/dla-mieszkanca/>, <http://www.lebork.pl/aktualnosci/>

¹³ CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) – rodzaj techniki stosowanej jako zabezpieczenie na stronach www, celem której jest dopuszczenie do przesłania danych tylko wypełnionych przez człowieka.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 133)

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 serwisu były dostępne z poziomu klawiatury, co spełniało wymaganie określone w pozycji 2.1.1 Standardu,
 - w czasie nawigacji nie występowały tzw. pułapki na klawiaturę uniemożliwiające dalsze poruszanie się, co spełniało wymaganie określone w pozycji 2.1.2 Standardu,

(dowód: akta kontroli str. 27-28,132-133)

2. Na badanej stronie internetowej Urzędu nie występowały 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 pozycjach 2.2.1 i 2.2.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 27-28,132-133)

3. Treść strony nie zawierała elementów błyskających i migoczących, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.3.1 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 27-28)

4. Badane strony¹⁶ posiadają unikalne tytuły opisujące ich cel lub temat, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.2 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 27-28,132-133)

5. Podczas nawigacji fokus klawiatury oznaczał kolejne elementy na podstronach, a w formularzu kontaktowym z Urzędem zaznaczał on pole wpisywania informacji a następnie pole zapisu informacji, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.3 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 27-28)

¹⁴ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 2.1 (pozycja 2.1.1 i 2.1.2), dwie dla wymagania 2.2 (pozycje 2.2.1 i 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).

¹⁵ <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/kontakt/> oraz <http://www.lebork.pl/dla-mieszkanca/>

¹⁶ <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/kontakt/> oraz <http://www.lebork.pl/dla-mieszkanca/>

Niemniej jednak widoczność fokusa klawiatury była niewystarczająca, co zostało opisane w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w ramach zasady „funkcjonalność” niniejszego wystąpienia.

6. W wyniku badania linków umieszczonych na stronie głównej ustalono, że ich opisy były zrozumiałe i zgodne ze stanem faktycznym, a każdy przekierowywał do właściwej strony. W związku z powyższym strona spełniała wymagania określone w pozycji 2.4.4 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 27-28, 132-133)

7. Zawartość strony głównej Urzędu oraz jej podstron, może być przeszukiwana za pośrednictwem menu zawierającego odsyłacze do konkretnych podstron, mapy strony, dostępnej przez naciśnięcie odnośnika u góry strony oraz wyszukiwarki treści. Spełnia to wymagania 2.4.5 Standardu

(dowód: akta kontroli str. 27-28, 132-133)

W strukturze strony zidentyfikowano błędy składni związane z nagłówkami oraz etykietami (pozycja 2.4.6. Standardu) co zostało opisane w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w ramach zasady „postrzeganie” niniejszego wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 116-131)

Zasada „zrozumiałość”

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 pozycji¹⁷. W zakresie tej zasady badaniami objętych zostało dziewięć pozycji Standardu¹⁸.

1. W serwisie, w kodzie strony prawidłowo zadeklarowano język treści. Spełnione tym samym zostało wymagania określone w pozycji 3.1.1 Standardu.

(dowód: akta kontroli str. 119-131)

2. W rakcie kontroli zidentyfikowano błędy związane z wymaganiem 3.1.2. Standardu, co zostało opisane w punkcie dotyczącym nieprawidłowości w ramach zasady „zrozumiałość” niniejszego wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 119-131)

3. Na badanych podstronach¹⁹ nie zidentyfikowano żadnych błędów związanych z wymaganiami nr 3.2 Przewidywalność w pozycji 3.2.1 Standardu – po oznaczeniu fokusem oraz w pozycji 3.2.2. Standardu - podczas wprowadzania danych.

(dowód: akta kontroli str. 119-131)

¹⁷ 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).

¹⁸Badaniami nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 Standardu - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

¹⁹ <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/wspolpraca/>, <http://www.lebork.pl/kalendarz/>, <http://www.lebork.pl/kontakt/>, <http://www.lebork.pl/dla-turysty/atrakcje/>, <http://www.lebork.pl/aktualnosci/zawodnicy-sps-na-turnieju-kindersport-w-krakowie/>.

4. Na stronie Urzędu i jej podstronach 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.

(dowód: akta kontroli str. 29-30, 132-133)

5. 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.

(dowód: akta kontroli str. 29-30, 132-133)

6. Na stronie internetowej <http://www.lebork.pl/kontakt/> udostępniono formularz kontaktowy. Złożony jest z pięciu opisanych pól: „Imię”, „E-mail”, „Tytuł”, pole z kodem CAPTCHA (z dodatkową informacją „Przepisz kod z obrazka”) oraz „Treść”. Pod formularzem umieszczono przycisk „Wyślij”. Kolejne pola formularza oddzielone są od siebie optycznie, poprzez naprzemienną zmianę tła. Pola przeznaczone do wpisywania danych są dodatkowo obramowane, mają białe tło i czarny kolor czcionki wpisywanej informacji. Pola formularza rozłożone są w równych odstępach, zapewniając odpowiednią ilość miejsca dla wpisywanych informacji. W przypadku niewpisania w formularz wymaganej informacji, lub wpisaniu jej niepoprawnie, u dołu pola zawierającego błąd lub brak informacji, przy próbie wysłania wiadomości pojawia się opis błędu w kolorze czerwonym. Po poprawieniu błędu opis samoczynnie znika. 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. 29-30, 132-133)

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”.

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Zasada „postrzeganie”

1. Nie spełniono wymogu 1.1.1 Standardu WCAG 2.0 – Alternatywa w postaci tekstu:

– na stronie <http://www.lebork.pl/kontakt/> użyto, w formularzu kontaktu do kontaktu z Urzędem, zabezpieczenia w postaci kodu typu CAPTCHA, co czyni wymieniony formularz niedostępnym dla osób posługujących się czytnikiem ekranu.

(dowód: akta kontroli str. 25-30, 133)

2. Nie spełniono wymogu 1.3.1 Standardu WCAG 2.0 – Struktura i relacje:

- na każdej badanej podstronie²⁰ nagłówek poziomy pierwszego <h1> był przyporządkowany (w kodzie strony) do logo serwisu. Tymczasem rolą nagłówek <h1> jest nazwanie treści danej strony. Na każdej badanej stronie nagłówek wskazujący na treść danej strony był oznaczony nagłówkiem <h2>;
- część elementów serwisu niepotrzebnie zostało oznaczonych nagłówkiem, np. na zwykłych linkach. Nagłówki służą do nazywanie istotnych części strony/artykułu, a w badanym serwisie użyto ich nieprawidłowo na większości zwykłych linków, w lewej i prawej kolumnie szablonu strony <http://www.lebork.pl/dla-turysty/atrakcje/>. Zaburza to rozumienie struktury serwisu przez osoby niewidome korzystające z czytników ekranu;
- w treści umieszczanej na stronie²¹ stosowano nagłówki tylko wizualne (a nie w kodzie strony), a więc dostępne one były tylko dla osób widzących. W warstwie logicznej jest to zwykły tekst i tak też postrzegają go osoby niewidome korzystające z czytników ekranu;
- w formularzu wyszukiwarki serwisowej, widocznym na wszystkich stronach serwisu etykieta mówiąca do czego służy pole wyszukiwarki i co w nie wpisać została ukryta za pomocą „display: none”. W efekcie tego jest ona całkowicie niedostępna dla osób niewidomych korzystających z czytnika ekranu. O ile osoba widząca patrząc tylko na ten formularz domyśli się do czego on służy, to w przypadku osób niewidomych niezbędna jest etykieta, która wskaże użytkownikowi co powinien zrobić.

(dowód: akta kontroli str. 119-131)

Powyższe błędy mogły mieć wpływ na prawidłowe odczytywanie tych treści przez czytniki ekranu używane przez użytkowników niewidomych i słabowidzących.

3. Nie spełniono wymogu 1.3.2 standardu WCAG 2.0 – Zrozumiała kolejność:
 - na stronie <http://www.lebork.pl/kalendarz/> zamieszczono kalendarz, który był zrozumiały tylko dla osób widzących. Ze względu na swoją konstrukcję, był on jednak całkowicie niezrozumiały dla osób niewidomych. Problem polega na całkowitym rozdzieleniu, na poziomie kodu strony, dat od wydarzeń w nich występujących. W kodzie najpierw zamieszczono linki do wydarzeń, a dopiero potem zupełnie oddzielnie "nałożono" na nie tabelę z datami. Skutkuje to tym, że czytnik ekranu nie odczyta wydarzeń w kolejności dat wynikających z kalendarza.

(dowód: akta kontroli str. 119-131)

Zasada „funkcjonalność”

1. Nie spełniono wymagania określonego w pozycji 2.4.7. standardu WCAG 2.0 – Funkcjonalność. W wyniku przeprowadzonego badania stwierdzono, że w trakcie przemieszczania się pomiędzy elementami badanych stron²² za

²⁰ <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/wspolpraca/>, <http://www.lebork.pl/kalendarz/>, <http://www.lebork.pl/kontakt/>, <http://www.lebork.pl/dla-turysty/atrakcje/>, <http://www.lebork.pl/aktualnosci/zawodnicy-sps-na-turnieju-kindersport-w-krakowie/>.

²¹ Przykładem może być strona <http://www.lebork.pl/dla-turysty/atrakcje/>.

²² <http://www.lebork.pl/>, <http://www.lebork.pl/kontakt/> oraz <http://www.lebork.pl/dla-mieszkanca/>

pomocą klawiatury stwierdzono, że fokus klawiatury jest niewidoczny od momentu wyboru ikony zmiany języka wyświetlania do momentu przejścia do linku „Dla mieszkańca”.

(dowód: akta kontroli str. 27-28)

2. Nie spełniono wymagania określonego w pozycji 2.4.1 Standardu, gdyż na stronie brak było mechanizmów służących do pomijania bloków treści („Przejdź do góry”, „Przejdź do strony głównej itp.). Takie mechanizmy są szczególnie istotne dla osób niewidomych i słabowidzących korzystających z czytnika ekranu, gdyż pozwalają na sprawniejsze poruszanie się po stronie. Ponadto, strona internetowa Urzędu nie obsługiwała klawiszy strzałek oraz klawisza „Backspace” co w znacznym stopniu utrudniało korzystanie ze strony internetowej użytkownikom niepełnosprawnym używającym w tym celu wyłącznie klawiatury;

(dowód: akta kontroli str. 27-30)

Zasada „zrozumiałość”

Nie spełniono wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu WCAG 2.0 – Język fragmentów treści.

Na stronie <http://www.lebork.pl/wspolpraca/> użyto zwrotu w języku angielskim. W kodzie strony jako język bazowy określony jest język polski. Dla użytych treści anglojęzycznych nie określono użytego języka – tj. w tym przypadku języka angielskiego, podobna sytuacja występuje na stronie głównej <http://www.lebork.pl/> przy odnośniku „Swiss Contribution”.

(dowód: akta kontroli str. 116-131, 133)

Zasada „kompatybilność”

Nie spełniono wymogu 4.1.1. standardu WCAG 2.0 – Parsowanie.

Badanie zgodności strony <http://www.lebork.pl/> HTML ze standardami HTML lub XHTML (W3C) przeprowadzone w dniu 10 lipca 2015 r. o godzinie 14:15 narzędziem <http://validator.w3.org/nu> wykazało 1 błędów (Errors) oraz 2 ostrzeżeń (warning(s)).

Badanie poprawności kaskadowych arkuszy stylów CSS na <http://www.lebork.pl/> HTML przeprowadzone w dniu 10 lipca 2015 r. o godzinie 14:15 narzędziem <http://jigsaw.w3.org/css-validator> wykazało 68 błędów (Errors) oraz 542 ostrzeżeń (warning(s)).

(dowód: akta kontroli str. 9, 133)

W zakresie wszystkich wyżej wymienionych nieprawidłowości związanych z niespełnieniem wymagań Standardu WCAG 2.0 Burmistrz wyjaśnił, że na poziomie dostępności i wiedzy pracowników UM Lębork strona internetowa www.lebork.pl była zgodna z wymaganiami WCAG 2.0. Strona internetowa Urzędu będzie na bieżąco dostosowywana zgodnie z wytycznymi. Strona w czasie uruchomienia spełniała standardy, jednakże w trakcie licznych aktualizacji, niektóre błędy powstały w wyniku zmian w kodowaniu już istniejącej strony inne podczas użytkowania. Strona www.lebork.pl jest na bieżąco modernizowana i aktualizowana by spełniać wymogi WCAG 2.0.

(dowód: akta kontroli str. 34--35)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Strona Urzędu posiada wbudowany mechanizm powiększania tekstu, oznaczony trzema literami „A” różnej wielkości (tekst pomniejszony, normalny i powiększony), jednakże powiększanie tekstu przy użyciu tego narzędzia nie działa na wszystkie elementy strony (min. na rozwijane menu znajdujące się po prawej stronie ekranu).

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 132-133)

Ponadto, ustalono, że przemieszczając się z poziomu klawiatury po stronie internetowej Urzędu można było używać wyłącznie klawisza „TAB” oraz iż umieszczona na stronie funkcjonalność dotycząca zmiany rozmiaru czcionki nie działała prawidłowo. Mogło to utrudniać korzystanie ze strony osobom niepełnosprawnym używającym w tym celu wyłącznie klawiatury.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 132-133)

W zakresie wymienionych uwag Burmistrz wyjaśnił tak samo jak przy nieprawidłowościach.

(dowód: akta kontroli str. 25-26, 132-133)

Ocena częściowa

Działania związane z dostosowaniem strony do potrzeb osób niepełnosprawnych, podejmowane w Urzędzie, pozwoliły na uzyskanie częściowej²³ zgodności serwisu ze Standardem WCAG 2.0.

Pomimo tych działań strona Urzędu, na dzień rozpoczęcia kontroli (17.08.2015 r.) nie była w pełni zgodna²⁴ z wymaganiami zawartymi w § 19 rozporządzenia KRI.

IV. Wniosek

Wniosek pokontrolny

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 Kontroli²⁵, wnosi o:

- zapewnienie ciągłości w dostępie do strony internetowej Urzędu dla osób niepełnosprawnych w zakresie określonym w rozporządzeniu KRI.

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 Delegatury NIK w Gdańsku.

²³ uzyskano zgodność ze Standardem w pozycjach: 1.3.3, 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4., 2.2.1, 2.1.2, 2.2.2., 2.3.1., 2.4.2, 2.4.4, 2.4.5, 3.1.1, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3.

²⁴ nie uzyskano zgodności ze Standardem w pozycjach: 1.1.1, 1.3.1, 1.3.2, 2.4.7, 3.1.2, 4.1.1

²⁵ Dz. U. z 2015 r., poz. 1096

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosku

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 wniosku pokontrolnego 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.

Gdańsk, dnia 21 sierpnia 2015 r.

Kontroler
Piotr Lewandowski
Doradca techniczny


.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Gdańsku

Dyrektor

DYREKTOR DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku

z up.


Dariusz Juszczak

.....
VICE-DYREKTORA

podpis