



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu

LPO.411.008.01.2015
D/15/505

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu
ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań
T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01
lpo@nik.gov.pl

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 Delegatura w Poznaniu
Kontrolerzy	1. Krystian Polus, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95189 z dnia 29 czerwca 2015 r. <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 1-2)</p> 2. Piotr Białka, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95194 z dnia 1 lipca 2015 r. <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 3-4)</p>
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Koninie, Plac Wolności 1, 62-504 Konin ¹
Kierownik jednostki kontrolowanej	Józef Zygmunt Nowicki, Prezydent Miasta Konina ² <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 5-9)</p>

II. Ocena kontrolowanej działalności³

Ocena ogólna

Podejmowane przez Prezydenta Miasta Konina działania zmierzały do zapewnienia dostępności treści zawartych na stronie www.konin.pl dla osób niepełnosprawnych. Strona ta spełniała większość wymagań określonych 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 teleinformatycznych⁴.

Niemniej jednak, przy dostosowywaniu strony internetowej Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych, zostały pominięte niektóre wymagania standardu WCAG 2.0⁵, do których odwołuje się to rozporządzenie. Dotyczyło to m. in.: niewłaściwego opisu materiałów graficznych w treści serwisu internetowego, prezentowania materiałów audio i wideo bez napisów przedstawiających dialogi oraz niezapewnienia dla nich alternatywy, braku odpowiedniego kontrastu niektórych elementów strony internetowej, a także niewłaściwej struktury nagłówków stron internetowych.

¹ Dalej „Urząd”.

² Od 14 grudnia 2010 r.

³ 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.

⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 526., dalej: rozporządzenie KRI.

⁵ Standard, bądź Standard WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accessibility Guidelines*) to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie, opracowane przez powołane w 1994 r. Konsorcjum W3C (The World Wide Web Consortium). Zostały one oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. Każdą zasadę opisują wytyczne oraz pozycje.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

Urząd zarządza stronami internetowymi Miejskiego Serwisu Informacyjnego www.konin.pl i Biuletynu Informacji Publicznej bip.konin.eu w oparciu o różne systemy zarządzania treścią CMS⁶.

(Dowód: akta kontroli str. 9)

W latach 2012 - 2015, w Urzędzie nie były przeprowadzane kontrole bądź audyty dotyczące dostosowania strony internetowej www.konin.pl do standardu WCAG 2.0. W tym okresie osoby odpowiedzialne za zamieszczanie treści i zapewnienie dostępności strony internetowej Urzędu nie uczestniczyły w szkoleniach dotyczących dostosowania strony internetowej do tego standardu. Urząd nie otrzymywał również żadnych instrukcji ani wytycznych od organów wyższego szczebla dotyczących dostosowania strony internetowej Urzędu do standardu WCAG 2.0.

(Dowód: akta kontroli str. 10-14)

W ramach przygotowania Urzędu do realizacji obowiązków i zadań wynikających z § 19 rozporządzenia KRI, w dniu 4 marca 2015 r. zlecono podmiotowi zewnętrznemu dostosowanie strony www.konin.pl do wymogów standardu WCAG 2.0. Zlecona usługa miała w szczególności obejmować wykonanie mechanizmu włączania/wyłączania wysokiego kontrastu oraz mechanizmu powiększania/pomniejszania czcionek na stronie i usunięcia wszystkich błędów w kodzie strony powodujących błędy walidacji (strona testująca: <http://wave.webaim.org/>). Wyznaczono również w Urzędzie osoby odpowiedzialne za publikację treści na stronie internetowej www.konin.pl.

(Dowód: akta kontroli str. 12-13 i 15-16)

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie, zadania z zakresu zarządzania stroną internetową www.konin.pl realizowane były przez Biuro Prezydenta Miasta. Zadania z zakresu zarządzania treścią na stronie www.konin.pl wykonywały dwie osoby w tym redaktor strony internetowej, który był pracownikiem tego biura. Redaktor posiadał uprawnienia do wprowadzania i zatwierdzania treści na stronie. Dodatkowo uprawnienia do zamieszczania na stronie internetowej Urzędu treści w zakresie odpowiedzi na „Pytania do Prezydenta” miała kierownik Biura Prezydenta Miasta.

(Dowód: akta kontroli str. 12-14 i 17-41)

Zapewnienie ciągłości działania strony www.konin.pl Urząd zlecił firmie zewnętrznej na podstawie umowy o hosting strony internetowej⁷. Zgodnie z § 1 tej umowy usługodawca zobowiązał się do nieprzerwanego świadczenia usługi hostingowej dla strony www.konin.pl, zapewnienia pełnej funkcjonalności wszystkich zainstalowanych modułów systemu CMS Contao, aktualizacji systemu CMS Contao zgodnie z bieżącymi stabilnymi wersjami, archiwizowania strony internetowej www.konin.pl (pliki oraz bazy danych) oraz systemu CMS Contao w taki sposób, aby możliwe było jej odtworzenie bez ubytków w zawartości przekraczających stan na 24 godziny przed zgłoszeniem awarii, informowania Urzędu o wszelkich awariach skutkujących przerwą w dostępności usługi hostingowej oraz do usunięcia awarii

⁶ System zarządzania treścią - ang. Content Management System.

⁷ Nr 4/BP/2015-2759 z dnia 30 stycznia 2015 r. Poprzednio umowy: z dnia 23.01.2012 r. nr 2/BP/2012-949 i z dnia 2 stycznia 2014 r. nr 1/BP/2014-45724 wraz z aneksem nr 1 z dnia 30 stycznia 2014 r.

w terminie nieprzekraczającym 24 godzin od jej wykrycia lub zgłoszenia. Urząd zapewnił sobie możliwość zgłaszania awarii przez siedem dni w tygodniu. W 2015 r. nie wystąpiły problemy z dostępem do strony www.konin.pl.

(Dowód: akta kontroli str.42-48)

Wydatki na dostosowanie strony internetowej www.konin.pl do wymogów dostępności dla osób niepełnosprawnych określonych w rozporządzeniu KRI, wynosiły w latach 2012 – 2015 (15 lipca) 4.305 zł, co stanowiło 13,4 % wydatków Urzędu związanych z rozwojem i utrzymaniem technicznym serwisu (32,1 tys. zł).

Urząd nie występował i nie otrzymał w okresie od 31 maja 2012 r. do dnia 15 lipca 2015 r. dotacji z budżetu państwa na realizację działań związanych z zapewnieniem dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 14 i 49)

W okresie od 31 maja 2012 r. do 15 lipca 2015 r. do Urzędu nie wpłynęły skargi związane z dostępnością strony internetowej www.konin.pl dla osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 14 i 50-51)

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 WCAG 2.0., z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI⁸. 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 2012 r. (§22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu, służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań dla czterech zasad: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. W rozporządzeniu KRI, do każdego z tych obszarów określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez pozycję standardu i określenie wymaganego poziomu.

Na stronie głównej Urzędu, w części nagłówkowej, znajdowała się funkcja pozwalająca na dowolne przełączanie się na stronę o podwyższonym kontraście, reprezentowaną przez napis „wysoki kontrast/normalny”. Funkcja ta znajdowała się zarówno na stronie głównej jak i na podstronach, zawsze w tym samym miejscu i zawsze widoczna. Po kliknięciu na napis „wysoki kontrast/normalny” strona przekształca się w wersję alternatywną – wspomagając zapewnienie dostępności strony dla osób niepełnosprawnych poprzez zachowanie odpowiednio kontrastowego zestawienia kolorów pomiędzy tekstem i elementami serwisu a jego tłem.

(Dowód: akta kontroli str. 52-95)

Zasada 1: „Postrzeganie” – informacje oraz elementy interfejsu użytkownika muszą być prezentowane użytkownikom w sposób dostępny dla ich zmysłów.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, które mają być spełnione w tym obszarze (1.1, 1.2, 1.3, 1.4). Zostały one następnie rozpisane na 12 pozycji⁹.

1. Ocenę zakresu informacyjnego stron i tekstów alternatywnych przeprowadzono, poprzez badanie trzech wybranych podstron strony www.konin.pl., a mianowicie:

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

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).

<http://www.konin.pl/index.php/biznes-80.html>, <http://www.konin.pl/index.php/prezydent.html> i <http://www.konin.pl/index.php/zabytki.html>.

Strony te spełniały wymagania wytycznej 1.1. – Alternatywa w postaci tekstu. Umieszczone na tych stronach treści nietekstowe (m.in. banery, zdjęcia) miały odpowiednik w postaci tekstu. Wszystkie zbadane elementy graficzne przy opisach znacznika miały atrybuty alt, z krótkimi opisami szczegółów jakie przedstawiały obrazy.

Dwie z ww. podstron zawierały opisy pozwalające zrozumieć przeznaczenie treści nietekstowych, które opisywały.

Na stronie <http://www.konin.pl/index.php/zabytki.html> opis obrazków był zrozumiały, lecz nie we wszystkich przypadkach adekwatny do tego co się na nim znajdowało, co opisano szerzej w części niniejszego wystąpienia dotyczącej nieprawidłowości.

2. Dokonano przeglądu serwisu internetowego, w którym odnaleziono dwa materiały audio/wideo, tj. nagranie zawierające jednocześnie obraz i dźwięk:

- materiał wideo zawierający informację dla osób niesłyszących dostępny na stronie <http://www.konin.pl/index.php/informacja-dla-osob-nieslyszacych.html> spełniał wymagania określone w pozycji 1.2.2 – *Media zmienne w czasie*. Odtworzono cały plik nagrania i po zapoznaniu się z jego treścią, stwierdzono, że:
 - materiał miał napisy, które przedstawiały komunikat głosowy lektora i były zsynchronizowane z obrazem,
 - napisy umieszczone były na kontrastowym tle,
 - napisy wkomponowane były w obraz i rzetelnie oddawały treść wypowiedzi,
 - materiał był przedstawiany przez tłumacza języka migowego, co zdaniem NIK stanowi dobrą praktykę przyjętą przez Urząd.

Niemniej jednak dla obrazu nie zapewniono alternatywy w postaci tekstowej (transkrypcji), bądź audiodeskrypcji, zawierającej dokładny opis zawartości obrazu,

- materiał wideo zawierający informację o podsumowaniu roku sportowego dostępny na stronie <http://www.konin.pl/index.php/podsumowanie-roku-sportowego-filmy.html> nie spełniał wymagań wytycznej 1.2. – *Media zmienne w czasie*. Stwierdzono, że materiał ten nie miał napisów przedstawiających dialogi oraz, że nie zapewniono dla niego alternatywy (transkrypcji opisowej) bądź audiodeskrypcji.

(Dowód: akta kontroli str. 52-79)

3. Strona internetowa Urzędu nie spełniała wymagania określonego w pozycji 1.3.1 Standardu – *Informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami przekazywane w treści mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu*. Błędy występowały w zakresie stosowania nagłówków i w ich strukturze logicznej, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

(Dowód: akta kontroli str. 98-100)

4. Strony internetowe Urzędu spełniały wymaganie określone w pozycji 1.3.2 Standardu - *Zrozumiała kolejność: Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści – kolejność taka musi być możliwa do odczytania przez program komputerowy*. W trakcie kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

(Dowód: akta kontroli str. 101)

5. Strona internetowa Urzędu¹⁰ spełniała wymagania pozycji 1.3.3 wytycznych: *Właściwości zmysłowe – Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią*

¹⁰ Badaniem objęto stronę główną, stronę z formularzem: <http://www.konin.pl/index.php/pytania-do-prezydenta.html> i podstronę aktualności.

nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich, jak kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk. Jako wizualny sposób przekazywania informacji stosowano podkreślenia i dodatkowe pogrubienia.

(Dowód: akta kontroli str. 65-68)

6. Na stronie głównej serwisu oraz na stronie z formularzem (strona: „Pytanie do Prezydenta”) nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych uruchamiających się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienie wymagania określonego w pozycji 1.4.2 Standardu – Kontrola odtwarzania dźwięku. Stwierdzono, że po wczytaniu strony głównej, jedynym ruchomym elementem był przewijający się pasek informacji (informacji na pasku nie można było zatrzymać), co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

(Dowód: akta kontroli str. 65-68)

7. W wyniku badania różnicy kontrastu pomiędzy tekstem a tłem, przeprowadzonego z użyciem programu Contrast Analyser (wersja 2.2), na kontrastowej wersji strony internetowej Urzędu, na podstronach „o urzędzie”, „jak załatwić sprawę” oraz „aktualności” stwierdzono, że dla banneru zawierającego tekst „Mapa” w nagłówkach pierwszych dwóch stron nie został zachowany wymagany kontrast, co najmniej 4,5:1.

(Dowód: akta kontroli str. 68-73)

8. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu (strona główna, kontakt i aktualności) wykazało, że zgodnie z pozycją 1.4.4 wytycznych – *Zmiana rozmiaru tekstu*, rozmiar tekstu na każdej z tych stron może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności. Na stronach umieszczony był mechanizm (oznaczony ikoną „AAA”) pozwalający na stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu.

(Dowód: akta kontroli str. 73-77)

9. Spełnianie kryterium 1.4.5 Obrazy tekstu: „Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie tekst w postaci grafiki, za wyjątkiem następujących sytuacji: możliwy do dostosowania – obraz tekstu może być dostosowany wizualnie do wymagań użytkownika; istotny – prezentacja tekstu w postaci graficznej jest istotna dla zrozumienia przekazywanej informacji.”

Do badania wybrano akt prawny Urzędu, sprawozdanie finansowe, uchwałę w sprawie podatku od nieruchomości i uchwałę w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego. Zamieszczone dokumenty były udostępnione w postaci edytowalnego pliku PDF.

(Dowód: akta kontroli str. 78-79)

Zasada 2: Funkcjonalność — 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 na 12 pozycji¹¹.

Badane strony spełniały wymogi określone w pozycji 2.1.1. Standardu.

1. W wyniku badania przeprowadzonego na trzech stronach serwisu: stronie głównej (<http://www.konin.pl>), podstronie „Pytanie do Prezydenta” (<http://www.konin.pl/index.php/pytania-do-prezydenta.html>), podstronie informacja o urzędzie (kontakt, <http://www.konin.pl/index.php/kontakt.html>), ustalono że treści oraz wszystkie zawarte w nich funkcjonalności (linki, przyciski, pola formularzy) są dostępne z pozycji klawiatury. M.in.: przy użyciu klawisza "Tab" istnieje możliwość przechodzenia pomiędzy kolejnymi elementami serwisu, można odnaleźć

¹¹ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 2.1 (pozycja 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).

zakładkę/baner "kontakt" posługując się wyłącznie klawiaturą, na wszystkich badanych stronach przejście pomiędzy poszczególnymi polami było możliwe.

2. Na badanych podstronach, w trakcie nawigacji za pomocą klawiatury, nie stwierdzono występowania tzw. „pułapek na klawiaturę” (zatrzymanie/zablokowanie na jakimś elemencie serwisu), co stanowi wypełnienie dyspozycji określonej w pozycji 2.1.2 Standardu.

3. Na stronie <http://www.konin.pl> był tylko jeden przewijający się pasek informacyjny. Treści przewijającej się na pasku nie można było zatrzymać (pozycja 2.2.2 Standardu), co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

4. Zgodnie z pozycją 2.3.1 wytycznych strony internetowe nie powinny zawierać w swojej treści elementów, które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy. Na stronie <http://www.konin.pl> nie stwierdzono pojedynczych elementów migoczących o wysokiej częstotliwości. Stwierdzono natomiast występowanie czterech elementów, umiejscowionych obok siebie, migoczących naprzemiennie z częstotliwością wyższą aniżeli 3 Hz.

5. Zgodne z wymogami pozycji 2.4.1 wytycznych, na stronie powinien być dostępny mechanizm umożliwiający pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych. W serwisie brak było mechanizmu umożliwiającego pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

6. Zgodnie z wymogami pozycji 2.4.2 wytycznych, wszystkie badane podstrony <http://www.konin.pl> serwisu posiadały unikalny tytuł opisujący ich temat. Tytuły badanych podstron były krótkie, zawierały na początku kluczową informację o jej zawartości i były zgodne z ich zawartością – tym co widoczne jest na stronie.

7. Struktura poruszania się między poszczególnymi elementami była prosta i logiczna, a kursor przemieszczał się kolejno po elementach menu nawigacyjnego. W trakcie przeprowadzania badania stwierdzono, że można swobodnie poruszać się po elementach strony i pomiędzy polami. Wyjątek stanowił nagłówek strony. Spełniony został wymóg standardu określony w pozycji 2.4.3 Standardu, zgodnie z którym kolejność nawigacji nie powinna wpływać na sens treści i funkcjonalność.

8. Na podstawie sprawdzenia dziesięciu linków na dwóch wybranych podstronach serwisu ustalono, że ich treść, zgodnie z pozycją 2.4.4 Standardu, była zrozumiała i zgodna ze stanem faktycznym.

9. W wyniku przeprowadzonego badania dla pięciu wybranych podstron¹² ustalono, że możliwe było ich zlokalizowanie przy użyciu przynajmniej dwóch opcji m.in.: przez mapę strony oraz alternatywnie poprzez wyszukiwarkę. W związku z powyższym, zostało spełnione wymaganie określone w pozycji 2.4.5 Standardu.

10. Nagłówki i etykiety – dotyczy opisywania tematu lub celu w treści nagłówków i etykiet. W wyniku badania przeprowadzonego na dwóch podstronach¹³, ustalono że struktura nagłówków była nielogiczna w zakresie ustalonej hierarchii, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

11. W jedynym znalezionym w serwisie formularzu¹⁴ - wyszukiwarka („Szukaj”), zastosowane etykiety były zdublowane, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

12. W serwisie zapewniono spełnienie wymogu w pozycji 2.4.7 wytycznych, tj. fokus klawiatury był zawsze widoczny, w postaci wykropkowanego obramowania.

(Dowód: akta kontroli str. 80-88)

¹² „Turystyka”, „Edukacja”, „Sport i wypoczynek”, „Biznes” i „Samorząd Konina”.

¹³ <http://www.konin.pl/index.php/jeden-news-new/items/dni-konina-goracy-piatek-na-placu-niepodleglosci.html>

i <http://www.konin.pl/index.php/turystyka-309.html>.

¹⁴ Formularz „Napisz do Prezydenta”.

Zasada 3: Zrozumiałość - informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe.

Zgodnie z zasadą zrozumiałości, komponenty użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia. W załączniku nr 4 rozporządzenia KRI wskazano trzy wymagania, które mają zastosowanie w tym obszarze (3.1, 3.2, 3.3) – zostały one następnie rozpisane na 10 pozycji¹⁵. Badaniem nie objęto kryterium 3.3.4 - Zapobieganie błędom (formularze prawne, finansowe, z podawaniem danych).

1. Język treści na stronie został prawidłowo zadeklarowany w kodzie strony i mógł być odczytany przez program komputerowy. Serwis spełniał wymagania określone w pozycji 3.1.1 Standardu w zakresie możliwości odczytania treści m.in. przez programy czytające wiele języków (programy takie mogą dostosować wymowę i składnię do zadeklarowanego języka, stosując odpowiednie akcenty).

2. Na stronie nie stwierdzono treści, w innym języku niż zadeklarowany główny język strony, w związku z czym nie badano spełniania wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu.

3. W serwisie nie następowała zmiana kontekstu strony przy oznaczaniu komponentów fokusem, która wprowadziłaby w błąd lub dezorientowała użytkownika podczas wprowadzania danych (pozycja 3.2.1 Standardu). Zmiana ustawień wybranych komponentów interfejsu użytkownika nie powodowała automatycznej zmiany kontekstu (pozycja 3.2.2 Standardu).

4. Zastosowane mechanizmy nawigacji powtarzały się na badanych stronach w serwisie internetowym, w danym porządku względem siebie, czym spełniono wymagania określone w pozycji 3.2.3 Standardu (konsekwentna nawigacja). Badaniem objęto stronę główną i wybrane podstrony¹⁶. Kolejność elementów nawigacji była taka sama na każdej podstronie tj. elementy menu i elementy wewnątrz menu, wyszukiwarka, mapa strony.

5. W wyniku badania przeprowadzonego na trzech stronach¹⁷ zidentyfikowano sześć powtarzalnych elementów stron (opcja wyslij oznaczona kopertą i ikony mediów społecznościowych) i stwierdzono, że na wszystkich badanych podstronach mają taką samą funkcjonalność. Spełnia to wymagania pozycji 3.2.4 Standardu.

6. W wyniku badania jedyne dostępne na stronie formularze wyszukiwarki („Napisz do Prezydenta”) ustalono, że:

- każde pole formularza posiadało w formie tekstowej etykiety, które wskazywały jakie treści należy wprowadzić w formularzu (imię, nazwisko, pytanie). Instrukcje te były odpowiednio wyeksponowane,
- pola formularza w pionie były umieszczone w równych odstępach, o długości umożliwiającej wpisanie całości informacji,
- obramowanie pól formularza oraz wyświetlanej informacji o popełnionym błędzie było widoczne,
- formularz na końcu miał czytelny przycisk z opisem czynności „wyslij”,
- formularz był obsługiwany za pomocą klawiatury, klawisz „Tab”.

Ponadto w formularzu nie zastosowano funkcji zabezpieczenia typu Captch (zniekształcony fragmentów tekstu).

Powyższe było zgodne z pozycją 3.3.1, 3.3.2 oraz 3.3.3 wytycznych.

(Dowód: akta kontroli str.88-95 i 104-106)

¹⁵ Dla trzech wymagań określono 10 szczegółowych pozycji, tj. dwie 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); cztery dla wymagania 3.3. (pozycje 3.3.1., 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4).

¹⁶ Oględzinom poddano stronę główną serwisu: <http://www.konin.pl/> z rozwiniętym menu działu konin i podstron: <http://www.konin.pl/index.php/turystyka-309.html>, <http://www.konin.pl/index.php/sport-i-wypoczynek.html>, <http://www.konin.pl/index.php/edukacja-91.html>

<http://www.konin.pl/index.php/referendum-6-wrzesnia-2015-r.html>, <http://www.konin.pl/index.php/wybory-prezydenta-rp-2015.html> i <http://www.konin.pl/index.php/jeden-news-new/items/dni-konina-na-skarpie.html>

¹⁷ <http://www.konin.pl/index.php/referendum-6-wrzesnia-2015-r.html>, <http://www.konin.pl/index.php/wybory-prezydenta-rp-2015.html> i <http://www.konin.pl/index.php/jeden-news-new/items/dni-konina-na-skarpie.html>

Zasada 4: Kompatybilność - zmaksymalizowanie kompatybilności z obecnymi oraz przyszłymi programami użytkowników, w tym z technologiami wspomagającymi.

W toku kontroli dokonano weryfikacji zgodności strony internetowej www.konin.pl w zakresie spełniania Zasady 4 wytycznych WCAG 2.0 – Kompatybilność z wykorzystaniem narzędzi W3C Markup Validation Service (validator.w3.org) oraz CSS Validation Service (jigsaw.w3.org/css-validator).

Badanie zgodności strony HTML ze standardami HTML lub XHTML (W3C) przeprowadzone w dniu 3 lipca 2015 r. narzędziem validator.w3.org wykazało 47 błędów oraz 17 ostrzeżeń.

Badanie poprawność kaskadowych arkuszy stylów CSS na www.konin.pl przeprowadzone w tym samym dniu narzędziem jigsaw.w3.org/css-validator wykazało 32 błędy oraz 1208 ostrzeżeń.

(Dowód: akta kontroli str. 94-95)

Uwagi dotyczące badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że błędy w składni HTML mogą stwarzać problemy interpretacyjne dla oprogramowania (w tym technologii wspomagających) stosowanego przez niepełnosprawnych użytkowników serwisu internetowego (czytników ekranu).

(Dowód: akta kontroli str. 78-79)

NIK zwraca także uwagę, na zaburzoną kolejność przeskakiwania „focusa” w nagłówku strony głównej (<http://www.konin.pl>). W nagłówku po logo Konina fokus przechodził do prawej strony (kontakt) i cofał się do lewej strony poprzez „dla pasażera”, „mapa”, „BIP”, „KoSIT” i „info”, następnie wracał do prawej strony i dalej blokami od góry do dołu i w prawo. Taka kolejność nawigacji może stwarzać utrudnienie dla osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 80)

Także w zakresie spełnienia wymagań Zasady 1 „Postrzeżenie”, na stronie <http://www.konin.pl/index.php/zabytki.html> opis obrazków był zrozumiały, lecz nie we wszystkich przypadkach adekwatny do tego co się na nim znajdowało. W 10 przypadkach (na 39 - 25,6%) opis nie w pełni odpowiadał treści fotografii – był nieprecyzyjny¹⁸.

(Dowód: akta kontroli str. 54-57)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności Urzędu stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W zakresie spełnienia wymagań Zasady 1 „Postrzeżenie”:

- ustalono, że dla materiału audio/wideo zamieszczonego na stronie <http://www.konin.pl/index.php/podsumowanie-roku-sportowego-filmy.html> nie zapewniono napisów przedstawiających dialogi oraz, że nie zapewniono dla niego alternatywy (w postaci tekstu np. transkrypcji opisowej, bądź audiodeskrypcji). Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycjach 1.2.2 i 1.2.3 Standardu;
- dla materiału zawierającego informację dla osób niesłyszących nie zapewniono alternatywy (w postaci tekstu np. transkrypcji opisowej, bądź audiodeskrypcji). Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycjach 1.2.3 Standardu.

Zapewnienie alternatywy tekstowej dla materiałów multimedialnych służyć ma osobom głuchoniewidomym, niewidomym, słabowidzącym oraz korzystającym z czytników ekranu. Napisy w filmach z kolei pozwalają osobom głuchym na obejrzenie filmu i zapoznanie się z jego treścią;

(Dowód: akta kontroli str. 64)

¹⁸ I tak: cztery zdjęcia przedstawiały wnętrze kościoła św. Bartłomieja, a z opisu wynikało, że jest to kościół św. Bartłomieja, podobnie było w przypadku trzech fotografii kościoła św. Andrzeja Apostoła i dwóch fotografii klasztoru o.o. Reformatorów. W jednym przypadku pomnik stojący przed kościołem św. Wojciecha oznaczony był jako Kościół św. Wojciecha.

- strony internetowe Urzędu nie spełniały wymagania kryterium 1.3.1 Standardu. Stwierdzono, że na stronie występowały błędy w zakresie stosowania nagłówków, które mogą mieć wpływ na prawidłowe odczytywanie struktury informacji i relacji pomiędzy treściami tam zawartymi przez program komputerowy. I tak np.:
 - na stronie internetowej <http://www.konin.pl/index.php> występowało kilka nagłówków h1. Nagłówek <h1> powinien być stosowany tylko raz na każdej stronie, gdyż mówi on użytkownikowi co znajdzie na danej stronie serwisu. W przypadku gdy na stronie jest kilka nagłówków <h1>, użytkownicy niewidomi i słabowidzący korzystający z czytnika ekranu mają problemy z rozpoznaniem głównej treści strony. Przy prawidłowej strukturze nagłówkowej osoby takie mogą nawigować po stronie używając właśnie nagłówków. Ułatwia im to docieranie do poszczególnych informacji.
 - na stronie <http://www.konin.pl/index.php/info.html> występowała bardzo długa lista urzędów oraz instytucji, których nazwy powinny być oznaczone nagłówkami, gdyż ułatwiłoby to osobom niewidomym i słabowidzącym „przeskakiwanie” do kolejnych jej elementów. W przypadku braku nagłówków w treści, użytkownicy niewidomi i słabowidzący mają utrudniony dostęp do informacji, gdyż brak nagłówków nie pozwoli im na łatwe przejście pomiędzy informacjami dotyczącymi poszczególnych urzędów/instytucji;

(Dowód: akta kontroli str. 98-100)

- na kontrastowej wersji strony internetowej Urzędu, na podstronach „o urzędzie” i „jak załatwić sprawę” stwierdzono, że w banerze „Mapa” zamieszczonym w nagłówkach tych stron nie został zachowany wymagany kontrast pomiędzy tłem a tekstem co najmniej 4,5:1. W banerze „Mapa” nagłówka strony <http://www.konin.pl/index.php?sitestyle1=3> (o urzędzie), kontrast wynosił 1,42:1, a strony <http://www.konin.pl/index.php/archiwum-aktualnosci.html> („aktualności”) – 1,49:1;

(Dowód: akta kontroli str. 68-71)

- zmiana rozmiaru tekstu na trzech badanych stronach (strona główna, kontakt i aktualności) powodowała utratę kontrastowości części tych stron.

(Dowód: akta kontroli str. 73-77)

2. W zakresie realizacji zasady 2 „Funkcjonalność”:

- pasek informacyjny dostępny na stronie <http://www.konin.pl> nie mógł być zatrzymany. Stanowiło to naruszenie dyspozycji zawartej w pozycji 2.2.2 Standardu, zgodnie z którą każdą informację, która porusza się, przesuwa lub mruga, użytkownik powinien móc wstrzymać, zatrzymać lub ukryć za pomocą dostępnego mechanizmu;

(Dowód: akta kontroli str. 80)

- w serwisie brakowało mechanizmu umożliwiającego pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach. Dotyczyło to nagłówka strony głównej, który był widoczny na każdej z badanych stron¹⁹. Niespełnione zostały wymogi pozycji 2.4.1 wytycznych, zgodnie z którymi na stronie powinien być dostępny mechanizm umożliwiający pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych;

(Dowód: akta kontroli str. 80)

- struktura nagłówków badanych stron²⁰ skonfigurowana była w nieodpowiedniej hierarchii. Etykiety w formularzu były zdublowane –

¹⁹ Badanie przeprowadzono na stronach: <http://www.konin.pl/> strona główna <http://www.konin.pl/index.php/pytania-do-prezydenta.html> pytanie do Prezydenta (formularz), <http://www.konin.pl/index.php/kontakt.html> informacje o urzędzie (kontakt).

²⁰ <http://www.konin.pl/index.php/jeden-news-new/items/dni-konina-goracy-piatek-na-placu-niepodleglosci.html>, <http://www.konin.pl/index.php/turystyka-309.html> i formularz „Napisz do Prezydenta”.

po najechaniu kursorem wyświetlało się aktywne pole. Było to niezgodne z pozycją 2.4.6 wytycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 86-88)

W odniesieniu do wszystkich powyżej opisanych nieprawidłowości Pan Maksymilian Sypniewski – redaktor serwisu internetowego Urzędu wyjaśnił, że prace dostosowujące serwis internetowy Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych rozpoczęły się w marcu bieżącego roku i wykonywane są przez podmiot zewnętrzny. Podmiot ten w maju 2015 r. zakończył prace dostosowawcze. Od tego momentu trwa testowanie zastosowanych rozwiązań. Wszelkie błędy powodujące niezgodności ze standardem WCAG 2.0, które występują w kodzie strony są usuwane. Po zakończeniu testowania stron wykonawca otrzyma pełny raport o koniecznych poprawkach i zgodnie z umową zobowiązany zostanie do ich usunięcia.

(Dowód: akta kontroli str. 107-109)

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 Kontroli²¹, wnosi o podjęcie działań w celu zapewnienia:

1. Precyzyjnego opisywania materiałów graficznych w treści serwisu internetowego.
2. Prezentowania materiałów wideo z napisami przedstawiającymi dialogi i załączania do nich transkrypcji opisowej.
3. Wprowadzenia właściwej struktury nagłówków stron internetowych oraz wprowadzenia nagłówków w liście urzędów i instytucji, na stronie <http://www.konin.pl/index.php/info.html>.
4. Odpowiedniego kontrastu wszystkich elementów strony internetowej i wyeliminowanie utraty kontrastowości przy powiększaniu tekstu strony internetowej.
5. Wprowadzenia mechanizmu zatrzymującego przesuwający się pasek informacyjny i mechanizmu umożliwiającego pominięcie bloków treści powtarzalnych na wielu stronach.
6. Wyeliminowania błędów parsowania.

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 Poznaniu.

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.

²¹ Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.

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.

Poznań, dnia 14 sierpnia 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Piotr Białka
główny specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
z up. Tomasz Nowiński
wicedyrektor

.....
podpis

.....
podpis