



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu

LPO.411.008.03.2015
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

Kontroler Klaudia Dziamska, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95192 z 1 lipca 2015 r.

[Dowód: akta kontroli str. 1-2]

Jednostka kontrolowana Urząd Miasta Piły, pl. Staszica 10, 64-920 Piła

Kierownik jednostki kontrolowanej Piotr Głowski, Prezydent Miasta Piły

[Dowód: akta kontroli str.4-5]

II. Ocena kontrolowanej działalności¹

Ocena ogólna

Podejmowane przez Prezydenta Miasta Piły działania zmierzały do zapewnienia dostępności treści zawartych na stronie www.pila.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 teleinformatycznych². Jednakże nie wszystkie wymagania Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0)³ zostały spełnione. Kontrola wykazała m.in. następujące nieprawidłowości: niezrozumiałe opisy alternatywne zdjęć, błędy mające wpływ na odczytywanie struktury i relacji pomiędzy treściami przez program komputerowy, wyróżnianie niektórych elementów strony wyłącznie kolorem, występowanie tzw. „pułapki na klawiaturę” oraz nieliczne błędy parsowania.

Należy jednak podkreślić, że już w trakcie kontroli usunięto następujące nieprawidłowości: zatrzymanie nawigowania za pomocą klawiatury, nieadekwatne opisy alternatywne do zdjęć ilustrujących wiadomości na Stronie głównej i w Galerii zdjęć – zabytki.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

1. Urząd Miasta Piły (Urząd) zarządzał stronami internetowymi www.pila.pl i www.bip.pila.pl. Strony prowadzone były z wykorzystaniem jednego systemu CMS⁴.

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., dalej: rozporządzenie KRI.

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 System zarządzania treścią - ang. Content Management System.

Do zadań Biura Prezydenta należy m.in. prowadzenie, rozwijanie i promowanie miejskiej strony internetowej oraz nawiązywanie współpracy z innymi portalami i organizacjami, w celu uatrakcyjnienia serwisu internetowego miasta. Zadania te zostały powierzone specjalście do spraw polityki informacyjnej Urzędu, który był także redaktorem głównym serwisu. W strukturze Wydziału Administracyjnego działał Zespół Informatyków, który był odpowiedzialny za budowanie i aktualizowanie stron internetowych Urzędu. Administrowanie stroną internetową w zakresie obsługi technicznej (informatycznej) oraz współpracy z kontrahentami świadczącymi usługi hostingowe powierzono Zastępcy Dyrektora Wydziału Administracyjnego. Osoby odpowiedzialne za merytoryczną i techniczną obsługę strony w latach 2012-2015 nie uczestniczyły w szkoleniach dotyczących dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych. W Urzędzie nie opracowano i nie wdrożono procedur w obszarze zarządzania treścią stron internetowych. Uprawnienia administracyjne pozwalające na utworzenie konta użytkownika wraz z nadaniem uprawnień do modyfikacji strony www.pila.pl, posiadał specjalista do spraw polityki informacyjnej Urzędu i Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego.

[Dowód: akta kontroli str. 40, 49, 71-76, 86,143,145]

2. Urząd umową z 1 sierpnia 2013 r.⁵ zlecił firmie zewnętrznej wykonywanie usług hostingowych, udostępniania serwisu, aktualizacji oraz pomocy technicznej. W badanej jednostce nie obowiązywały procedury w zakresie monitorowania dostępności serwisów internetowych oraz ewidencjonowania incydentów związanych z czasową ich niedostępnością. Umowa z 1 sierpnia 2013 r. nie wskazuje precyzyjnie maksymalnego, dopuszczalnego okresu niedostępności serwera. Podaje jedynie, że w przypadku awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Urzędowi przysługuje bonifikata w opłacie za następny miesiąc. Nie sprecyzowano, czy chodzi o jedną, czy o wiele awarii w ciągu miesiąca. W 2015 r., w rejestrze braku dostępności oraz nieprawidłowości działania serwisów internetowych Urzędu, nie odnotowano żadnej awarii.

Urząd 14 marca 2014 r. zawarł z tą samą firmą umowę⁶ na modyfikację strony internetowej z wykorzystaniem języka HTML i PHP. Przedmiotem tej umowy była także optymalizacja serwisu pod kątem osób słabowidzących zgodnie z WCAG 2.0. Umowa nie obejmowała dostosowania serwisu dla potrzeb innych potencjalnych niepełnosprawnych użytkowników serwisu www.pila.pl.

[Dowód: akta kontroli str. 78-83, 85]

3. W latach 2013-2014 na modernizację serwisów internetowych z budżetu Urzędu wydano łącznie 27.533,55 zł, w tym 4.000,00 zł na dostosowanie strony internetowej Urzędu do standardu WCAG 2.0 (14,5%). Urzędowi nie udzielano, na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, dotacji z budżetu państwa i Unii Europejskiej. Urząd nie otrzymywał od Ministra Administracji i Cyfryzacji ani od wojewody informacji, instrukcji i wytycznych dotyczących kontrolowanego zakresu. Urząd tylko od NIK, pismem z 31 marca 2015 r.⁷, otrzymał informację o wynikach kontroli przeprowadzonych w innych jednostkach, w zakresie wdrażania wybranych wymagań dotyczących systemów teleinformatycznych, wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz Krajowych Ram Interoperacyjności, na przykładzie niektórych urzędów gmin miejskich i miast na prawach powiatu.

4. W rejestrze skarg i wniosków nie zarejestrowano żadnej skargi dotyczącej dostępności strony internetowej www.pila.pl. W Urzędzie nie przeprowadzano

⁵ Nr 19/MM/HOST-ASP/13

⁶ Nr 62/ZP/2014

⁷ nr KAP.4101.002.00.2014

kontroli czy audytu dotyczącego dostosowania stron internetowych do standardów WCAG 2.0.

[Dowód: akta kontroli str. 77, 87-99,143,145]

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych

Opis stanu faktycznego

Stosownie do § 19 w związku z § 22 rozporządzenia KRI, systemy teleinformatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne funkcjonujące w dniu wejścia w życie rozporządzenia, należało dostosować do wymagań WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do tego rozporządzenia, do dnia 31 maja 2015 r.

W systemie teleinformatycznym służącym do realizacji zadań publicznych, należy zapewnić spełnienie wymagań według 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).

Dla strony www.pila.pl dostępna była strona alternatywna o podwyższonym kontraście, przeznaczona dla osób słabowidzących. W części nagłówkowej strony internetowej Urzędu umieszczono funkcję pozwalającą na przełączenie się na stronę o podwyższonym kontraście. Ponadto na stronie dostępny był mechanizm pozwalający na dwukrotne powiększenie rozmiaru tekstu oraz powrót do normalnego rozmiaru (oznaczony symbolem - literą „A”) oraz mechanizm zatrzymujący ruch. Opcje te były dostępne na wszystkich podstronach serwisu www.pila.pl i znajdowały się na stronach zawsze w tym samym miejscu.

[Dowód: akta kontroli str. 100]

Zasada nr 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 pozycji⁸.

1. Kontrola wykazała, że nie wszystkie treści nietekstowe na stronie www.pila.pl, posiadały odpowiednik w postaci tekstu, który pełnił tę samą funkcję. Kontrolą objęto Stronę główną oraz podstrony Aktualności i Galerię zdjęć – zabytki. Spośród trzech kontrolowanych podstron serwisu www.pila.pl⁹ tylko na jednej z nich (Aktualności) wszystkie elementy graficzne posiadały adekwatną alternatywę tekstową. Na stronie Głównej zamieszczono elementy graficzne wraz z tekstami alternatywnymi takich elementów jak: godło państwowe, strona startowa, obrazy ilustrujące poszczególne aktualne wiadomości. Jednak opisy poszczególnych obrazów ilustrujących wiadomości w każdym przypadku były takie same¹⁰ i nieadekwatne do treści informacji. Nie spełniało to wymagania określonego w pozycji 1.1.1 Standardu WCAG 2.0 (szerszej opisano w sekcji: ustalone nieprawidłowości).

Opisy do wszystkich zdjęć na podstronie Galeria zdjęć – zabytki były niezrozumiałe i nie przekazywały informacji o obiekcie znajdującym się na zdjęciu (szerszy opis w sekcji: ustalone nieprawidłowości).

⁸ 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).

⁹ Badanie wykonano dnia 7.07.2015 r.

¹⁰ „tj. Konkurs dla pracodawców. Łodolamacze 2015”

2. Na stronie głównej i podstronie Aktualności narzędzie „Errors, Features and Alerts”¹¹ nie wykazało błędów, natomiast na podstronie Galeria zdjęć – zabytki stwierdzono sześć błędów.

3. Treści przedstawione na stronie internetowej Urzędu spełniały wymaganie 1.3.2 pozycji standardu WCAG 2.0, tj. kolejność przedstawiania treści była możliwa do odczytania przez program komputerowy.

4. Na podstawie badania Strony głównej i podstron Aktualności, Galeria zdjęć – zabytki, 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, co spełniało wymaganie określone w pozycji 1.3.3 Standardu WCAG 2.0 z wyjątkiem opisu obrazka zapisania się do Newslettera (szerszy opis w sekcji: ustalone nieprawidłowości).

5. Zgodnie z wymaganiem określonym w pozycji 1.4.3 standardu WCAG 2.0, w serwisie Urzędu zachowano kontrast pomiędzy tekstami lub grafikami a tłem powyżej 4,5:1. Kontrolą objęto podstrony: Godziny pracy Urzędu, Turystyka, Aktualności. Kontrast pomiędzy wybranymi tekstami lub grafikami a tłem wynosił odpowiednio: 19,56:1; 9,01:1 i 8,31:1.

6. Badaniem, przy użyciu opcji powiększania dostępnej w przeglądarce Internet Explorer oraz mechanizmu do powiększania dostępnego na stronie, objęto stronę główną oraz podstrony: Kontakt i Aktualności. Powiększenie rozmiaru tekstu do rozmiaru 200% nie powodowało utraty treści i funkcjonalności serwisu www.pila.pl. Było to zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 1.4.4 Standardu WCAG 2.0 – *Zmiana rozmiaru tekstu*.

7. W serwisie pila.pl nie zamieszczono żadnych plików audio, wideo, audiowideo i dokumentów. Wszystkie dokumenty opublikowano na stronie www.bip.pila.pl. Na stronie nie występowały elementy dźwiękowe włączające się automatycznie. W związku, z tym nie badano spełnienia wymagań Standardu WCAG 2.0 w pozycjach 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3, 1.4.2 oraz 1.4.5.

[Dowód: akta kontroli str. 101-104,111-112, 143,145]

Zasada nr 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 pozycji¹².

1. Poruszanie się po stronie internetowej Urzędu było możliwe za pomocą klawiatury. Kontrolą objęto Stronę główną serwisu www.pila.pl oraz podstrony: o Urzędzie i Turystyka. Ustalono, że treść oraz wszystkie zawarte w badanych podstronach funkcjonalności (linki, przyciski) były dostępne z pozycji klawiatury przy użyciu klawisza „Tab”. Za pomocą klawiatury, możliwe było przejście pomiędzy poszczególnymi elementami serwisu, co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 2.1.1 Standardu WCAG 2.0.

Fokus klawiatury¹³ był zawsze widoczny i możliwe było obserwowanie go podczas przemieszczania się pomiędzy elementami strony internetowej. Było to zgodne z wymogiem określonym w pozycji 2.4.7 Standardu WCAG 2.0. Przemieszczanie się fokusa klawiatury wynikało z kolejności umieszczenia poszczególnych elementów na stronie, czym spełniono wymóg określony w pozycji 2.4.3 Standardu WCAG 2.0. Nawigowanie po stronie internetowej Urzędu za pomocą klawiatury było proste,

¹¹ Dostępne w dodatku WAVE do przeglądarki Firefox.

¹² 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).

¹³ Jest to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

logiczne i nie powodowało pomijania treści, z wyjątkiem slidera z banerami „Partnerzy”, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

2. Zgodnie z wymaganiami określonymi w pozycjach 2.2.1 i 2.2.2 standardu WCAG 2.0 za pomocą narzędzia „zatrzymaj ruch” możliwe było unieruchomienie obrazu i dostosowanie czasu wyświetlania informacji. Użytkownik na Stronie głównej, w Galerii zdjęć i banerze z partnerami, miał możliwość samodzielnego regulowania czasu wyświetlania informacji oraz przechodzenia do kolejnych elementów serwisu.

3. Stosownie do wymagania określonego w pozycji 2.4.1 standardu WCAG 2.0, na stronie udostępniono mechanizmy pozwalające, na pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach w formie tak zwanych „skiplinków”¹⁴.

4. Stosownie do wymagania określonego w pozycji 2.3.1 standardu WCAG 2.0, na stronach internetowych nie powinno się zamieszczać elementów, które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy. Na stronie internetowej Urzędu nie stwierdzono takich elementów.

5. Każda kontrolowana podstrona miała swój unikalny tytuł odpowiadający jej zawartości, co było zgodne z pozycją 2.4.2 standardu WCAG 2.0. Kontrolą objęto Stronę główną, Urząd Miasta Piły, Jak załatwić sprawę, Uchwały Rady Miasta Piła, Zarządzenia Prezydenta, Kontakt interesanta z Urzędem (BIP za pośrednictwem portalu ePUAP), Nabór na wolne stanowiska pracy w jednostkach (BIP), Nabór na wolne stanowiska pracy w Urzędzie (BIP), Mapa strony, Aktualności i Komunikaty.

6. Stosownie do wymagania określonego w pozycji 2.4.4 standardu WCAG 2.0, treść wszystkich zbadanych linków była zrozumiała i zgodna z ich nazwami. Kontrolą objęto po 10 linków na podstronach Aktualności i Turystyka.

7. W wyniku badania pięciu podstron ustalono, że odnalezienie informacji było możliwe za pomocą co najmniej dwóch elementów nawigacyjnych. Spełniało to wymaganie określone w pozycji 2.4.5 standardu WCAG 2.0. Odnalezienie informacji było możliwe poprzez wyszukiwarkę na stronie oraz mapę strony. Kontrolą objęto następujące podstrony: Godziny pracy Urzędu, Aktualności, Przetargi, Fundusze europejskie i Konkursy Prezydenta Miasta Piły.

8. Nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie nazw nagłówków używanych na stronie. W związku z tym uznaje się że wymaganie określone w pozycji 2.4.6 standardu WCAG 2.0 za spełnione.

[Dowód: akta kontroli str. 113-115,119-120]

Zasada nr 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. Zgodnie z pozycją 3.1.1 standardu WCAG 2.0, zadeklarowany w kodzie strony język naturalny był możliwy do odczytania przez program komputerowy. W serwisie www.pila.pl¹⁶ nie stwierdzono żadnych treści, które byłyby w innym języku niż bazowy język strony. W związku z tym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 3.1.2 standardu WCAG 2.0.

¹⁴ „przejdź do menu”, „przejdź do góry”, „przejdź do stopki”.

¹⁵ Dla trzech wymagań określono 10 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 3.1 (pozycje 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 <http://www.pila.pl/>, <http://www.pila.pl/godziny-pracy.html>, <http://www.pila.pl/kontakt.html>, <http://www.pila.pl/konsultacje-spoeczne.html>, <http://www.pila.pl/hotele.html>, <http://www.pila.pl/53-zabytki.html>

2. Na stronie Urzędu¹⁷, żaden komponent oznaczony fokusem nie powodował zmiany kontekstu informacji. Było to zgodne z pozycją 3.2.1 standardu WCAG 2.0. Zmiana ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika nie powodowała automatycznej zmiany kontekstu, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.2.2 standardu WCAG 2.0.

3. Mechanizmy nawigacji po serwisie Urzędu powtarzały się na badanych podstronach w tym samym porządku względem siebie i wewnątrz menu. Kontrolą objęto podstrony: Miasto Piła, Kultura i edukacja oraz Gospodarka. Nawigacja po stronie internetowej była intuicyjna, logiczna i prosta w obsłudze. Tym samym zrealizowano wymaganie określone w pozycji 3.2.3 standardu WCAG 2.0.

4. Serwis www.pila.pl spełniał wymaganie określone w pozycji 3.2.4 standardu WCAG 2.0. Wszystkie objęte kontrolą elementy powtarzające się na podstronie Kultura i edukacja oraz Gospodarka, posiadały tę samą funkcjonalność. Kontrolą objęto ikonę drukarki, adres e-mail Urzędu, kanał RSS, zapisanie się do Newslettera i lupy. Sposób użycia i funkcje objętych kontrolą elementów były logiczne i zrozumiałe. Na badanych podstronach do ikon przyporządkowano zawsze taką samą funkcjonalność.

[Dowód: akta kontroli str. 116-120,129-134]

5. Na stronie internetowej www.pila.pl nie ma typowych formularzy elektronicznych umożliwiających wysłanie informacji do Urzędu, po wypełnieniu określonych pól danych. Jak wyjaśnił Marek Mikanowicz Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego. Urząd planuje stworzenie aktywnych formularzy elektronicznych służących do obsługi spraw interesantów, które docelowo zostaną opublikowane na platformie ePUAP. W związku z tym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycji 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 Standardu WCAG 2.0.

[Dowód: akta kontroli str. 135]

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

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 spełnienia przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu WCAG 2.0 (Parsowanie)¹⁸ z wykorzystaniem narzędzi: <http://validator.w3.org/nu> oraz <http://jigsaw.w3.org/css-validator>. Wynik badania opisano w części dotyczącej nieprawidłowości.

[Dowód: akta kontroli str. 105-109,144, 146-147]

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Badanie przeprowadzone w dniu 7 lipca 2015 r. wykazały, że strona www.pila.pl nie spełniała wymagań określonych w pozycji 1.1.1 standardu WCAG 2.0.

W wyniku badania przy użyciu narzędzia WAVE opcja „Errors, Features and Alerts”¹⁹ ustalono, że podstrona Galeria zdjęć – zabytki zawierała sześć błędów, oznaczających brak tekstu alternatywnego. Błędy te zostały usunięte w czasie kontroli.

¹⁷ Badaniem objęto stronę główną, Miasto Piła, Kultura i Edukacja, Gospodarka

¹⁸ 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).

¹⁹ Dostępnego dla przeglądarki Firefox.

Wszystkie teksty alternatywne dla zdjęć na podstronie Galeria zdjęć stanowiły nazwę pliku zamieszczonego na serwerze (np. "<http://www.pila.pl/files/gallery/fotos-106.jpg>" - link to [files/gallery/fotob-106.jpg](http://www.pila.pl/files/gallery/fotob-106.jpg)). Zastępca Dyrektora Wydziału Administracji w wyjaśnieniach z dnia 3 sierpnia 2015 r. stwierdził, że oprócz pojawiającej się nazwy pliku zamieszczonego na serwerze, po najechnaniu myszką na zdjęcie pojawia się opis ilustracji bezpośrednio na zdjęciu. Osobą odpowiedzialną na prowadzenie i aktualizację serwisu jest Specjalista do spraw polityki informacyjnej.

[Dowód: akta kontroli str. 101-102, 111, 143, 145]

Należy zauważyć, że tekst alternatywny jest odczytywany przez czytnik ekranu więc powinien on wskazywać na przekazywaną treść, tak aby osoby niewidome również mogły się z nią zapoznać.

2. W wyniku badania przeprowadzonego w dniu 8 lipca 2015 r. stwierdzono, że na Stronie głównej dla obrazów ilustrujących poszczególne aktualne wiadomości zawarto opisy alternatywne nieadekwatne do treści informacji²⁰. Marek Mikanowicz Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego wyjaśnił, że takie same opisy zdjęć na Stronie głównej były spowodowane incydentalnym błędem polegającym na zawieszeniu mechanizmu odświeżania wpisów wprowadzonych w module zarządzania treścią CMS. Nieprawidłowość ta została usunięta w czasie kontroli.

[Dowód: akta kontroli str. 101-102, 111, 143,145]

3. Serwis internetowy www.pila.pl nie spełniał, zasady: postrzeganie - pozycja 1.3.1 standardu oraz zasady: funkcjonalność - pozycja 2.4.6 standardu WCAG 2.0. Stwierdzono następujące błędy mające wpływ na odczytywanie przez program komputerowy informacji, struktury oraz relacji pomiędzy treściami:

- na stronie głównej serwisu www.pila.pl brakowało nagłówka poziomu pierwszego <h1>. Podstawowa zasada mówi, że każda strona serwisu powinna posiadać nagłówek poziomu pierwszego, nazywający co jest główną treścią danej strony;

- na podstronie Godziny pracy (<http://www.pila.pl/godziny-pracy.html>) nie zastosowano poprawnej struktury nagłówkowej dzielącej artykuły na logiczne części. Na stronie nagłówki zastosowano tylko w warstwie wizualnej – poprzez pogrubienia istotnych nagłówków²¹. Jednak w kodzie strony nie zastosowano właściwych oznaczeń nagłówkowych, które pozwoliłyby użytkownikom niewidomym na szybkie dotarcie do interesujących je treści. Jeżeli osobę niewidomą interesuje wyłącznie adres na który można złożyć korespondencję, musi ona wysłuchać treści całej strony, ponieważ w tej chwili nie ma możliwości przechodzenia po treści strony odczytując nagłówki;

- na podstronie <http://www.pila.pl/hotele.html> zamieszczono listy, które zostały utworzone sztucznie poprzez ręcznie wpisanie myślnika, a nie poprzez użycie znaczników HTML, przeznaczonych do tworzenia list. Należy zauważyć, że w przypadku ww. treści, gdzie zastosowano „wizualne” listy i wypunktowania powinny one zostać również uwzględnione w kodzie strony tak, aby umożliwić użytkownikom niewidomym korzystającym z czytnika ekranu podobny sposób korzystania ze strony jak osobom widzącym. Listy tworzone wyłącznie wizualnie nie będą bowiem rozpoznawane przez czytniki ekranu. Użytkownik nie będzie więc mógł ocenić jak długa jest lista (czytnik ekranu mówi z ilu elementów składa się lista, co daje wyobrażenie zbioru) oraz pomijać elementów, które nie będą go

²⁰ „tj. Konkurs dla pracodawców. Łodolamcze 2015”

²¹ Urząd Miasta Piły – gdzie zawarto dane teled adresowe, Godziny Pracy Urzędu Miasta Piły, Sala Obsługi Interesanta, Przyjmowanie mieszkańców – gdzie opisano procedurę przyjmowania mieszkańców, Przyjmowanie korespondencji – gdzie wskazano gdzie należy kierować korespondencję.

interesowały. Ponadto, nie będzie mógł on korzystać z możliwości „przeskakiwania” od listy do listy, co znacznie ułatwia poruszanie się po stronie.

Marek Mikanowicz Zastępca Dyrektora Wydziału Administracji wyjaśnił, że nagłówek poziomu pierwszego <h1> został przypisany do logotypu strony startowej, natomiast drugi <h2> do elementów menu głównego.

W sprawie braku poprawnej struktury nagłówkowej dzielącej artykuły na logiczne części, Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego stwierdził, że nie ma potrzeby wyodrębnienia kolejnych znaczników ponieważ wszystkie informacje są tej samej hierarchii. Odpowiedzialną za realizację omawianych funkcji jest firma zewnętrzna.

[Dowód: akta kontroli str. 111, 124-128, 144, 146]

4. W dniu 8 lipca 2015 r. ustalono, że opis obrazka oznaczającego zapisanie się do Newslettera wyglądał następująco: *Otrzymuj ciekawe informacje z naszego miasta*, obok zamieszczono szary kwadrat. Po zaznaczeniu myszką przycisk zmienia barwę na niebieską, a po kliknięciu przycisk zamienia się w okno z napisem „wpisz adres e-mail”, tekst alternatywny dla przycisku służącego do zatwierdzania zapisu na newsletter miał treść „blabla”. Było to niezgodne z wymogiem określonym w pozycji 1.1.1 Standardu WCAG 2.0. Należy zauważyć, że kontrolki użytkownika powinny posiadać nazwę opisującą jej przeznaczenie. Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego wyjaśnił, że omawiane instrukcje na stronie kontrastowej wyświetlają się prawidłowo i są skierowane do osób słabowidzących. Natomiast wykorzystywane w czasie kontroli narzędzie WAVE „Text-only” weryfikuje dostosowanie strony do automatycznych czytników wykorzystywanych przez osoby niewidome. Odpowiedzialną za realizację omawianych funkcji strony internetowej jest firma zewnętrzna realizująca, modernizację strony internetowej www.pila.pl na podstawie umowy zawartej z Gminą Piła.

[Dowód: akta kontroli str. 102-103,111, 143,146]

5. W trakcie kontroli ustalono, że poszczególne linki do wiadomości zamieszczonych na Stronie głównej i podstronie Turystyka, zostały wyróżnione jedynie poprzez zmianę ich koloru, co mogło być trudne do zidentyfikowania przez osoby mające problem z rozróżnianiem barw. Było to niezgodne z wymogiem określonym w pozycji 1.4.1 standardu WCAG 2.0 – użycie koloru. Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego wyjaśnił, że najechanie kursorem myszy na dowolny link powoduje wyświetlanie się podpowiedzi z nazwą linku, co pozwala na orientację nad jakim elementem strony dany użytkownik się znajduje.

[Dowód: akta kontroli str. 103, 144, 146]

Należy zauważyć, iż użytkownicy mający problemy z rozróżnieniem barw nie będą wiedzieli, iż wskazane elementy są linkami i że należy na nie „najechać kursorem myszki” aby uzyskać jakąś dodatkową treść, ponieważ dla nich linki te nie będą wyróżniać się w żaden sposób. Tak więc, na stronie nie powinny występować istotne elementy wyróżnione jedynie kolorem (np. linki, instrukcje itp.), ponieważ może to skutkować ich utrudnioną identyfikacją.

6. Ustalenia kontroli wykazały²², że poruszanie się za pomocą klawiatury było zatrzymywane przez widoczny na każdej podstronie slider z banerami: Partnerzy (występowała tzw. „pułapka na klawiaturę”). Dopiero zatrzymanie przesuwających się banerów, za pomocą dostępnej na stronie opcji „zatrzymaj ruch”, umożliwiło

²² Badanie wykonano dnia 31.07.2015 r.

swobodne nawigowanie za pomocą klawiatury, po całej stronie internetowej. Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 2.1.2 standardu WCAG 2.0 i stanowiło utrudnienie dla użytkowników, którzy potrzebują więcej czasu na zapoznanie się z informacjami. Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego wyjaśnił, że strona została uruchomiona i przetestowana w trybie zatrzymanego ruchu, ponieważ głównie w takim trybie ze strony korzystają osoby niedowidzące. Nieprawidłowość została usunięta w czasie kontroli.

[Dowód: akta kontroli str. 113, 119-120, 148-149]

7. W zakresie spełniania przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie)²³, ustalono że:

- narzędzie dostępne pod adresem <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>, wykazało 38 błędów i 143 ostrzeżenia,

- narzędzie dostępne pod adresem <http://validator.w3.org/>, wykazało 5 błędów i 2 ostrzeżenia²⁴.

Zastępca Dyrektora Wydziału Administracyjnego wyjaśnił, że błędy wynikały z przypadkowego przedstawienia dwóch znaków znacznika HTML oraz wykorzystania w kodowaniu strony technologii tzw. bootstrap frameworka. Jego zdaniem takie błędy nie mają negatywnego wpływu na kompatybilność strony.

[Dowód: akta kontroli str. 105-109,144, 146-147]

W ocenie NIK należy dążyć do eliminacji występujących błędów parsowania, gdyż mogą one powodować zaburzenia w interpretacji treści strony przez niektóre typy urządzeń, bądź oprogramowania wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne.

Uwagi dotyczące badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że postanowienia dotyczące warunków zapewnienia dostępności stron internetowych Urzędu w umowie o świadczenie usług hostingowych nie określają w sposób jednoznaczny zasad zgłaszania planowanych przerw technicznych oraz dopuszczalnego czasu trwania zarówno tego rodzaju przerw jak i nieprzewidzianych awarii. Doprecyzowanie tych postanowień umów wykluczyłoby możliwość odmiennego ich interpretowania przez strony w przypadkach ewentualnego wystąpienia przerw w świadczeniu usługi.

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 dostosowanie strony www.pila.pl do potrzeb osób niepełnosprawnych w sposób zapewniający spełnienie wszystkich wymogów wynikających z rozporządzenia 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 Poznaniu.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków

²³ 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).

²⁴ Badania przeprowadzono w dniu 9 lipca 2015 r.

²⁵ Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie 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.

Poznań, dnia 3 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler

Dyrektor

Kludia Dziamska
starszy inspektor kontroli państwowej

z up. Tomasz Nowiński
wicedyrektor