



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura we Wrocławiu

LWR.411.005.01.2015
D/15/505

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura we Wrocławiu
ul. Marszałka J. Piłsudskiego 15/17, 50-044 Wrocław
T +48 71 711 83 00, F +48 71 711 83 50
lwr@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 we Wrocławiu

Kontrolerzy

Marek Lewandowski - główny specjalista kontroli państwowe na podstawie, upoważnienia do kontroli nr 94039 z dnia 18 czerwca 2015 r.

Cezary Mazik – inspektor kontroli państwowej na podstawie upoważnienia do kontroli nr 94042 z dnia 19 czerwca 2015 r.

[Dowód: akta kontroli str. 1-4]

Jednostka
kontrolowana

Urząd Miejski w Wałbrzychu (dalej: „Urząd”)

Kierownik jednostki
kontrolowanej

Roman Szelemej, Prezydent Miasta Wałbrzycha od dnia 7 sierpnia 2011 r.¹

[Dowód: akta kontroli str. 5-6]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli strona www.walbrzych.eu nie była w pełni dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie wymaganym w § 19 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 teleinformatycznych*² (zwanego dalej rozporządzeniem KRI).

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły niespełnienia następujących wymagań standardu WCAG 2.0³, tj.:

- brak tekstów alternatywnych dla elementów graficznych zamieszczanych na stronie (pozycja 1.1.1 Standardu),
- brak możliwości nawigacji pomiędzy stronami dla wersji kontrastowej (pozycja 2.4.5 Standardu),
- brak opisu popełnianych błędów oraz instrukcji ich naprawy w przypadku wypełniania formularzy (pozycja 3.3.1, 3.3.2 i 3.3.3 Standardu),
- treści w języku innym niż język bazowy strony nie miały prawidłowo zadeklarowanego języka w kodzie strony (pozycja 3.1.2 Standardu),
- nieliczne błędy parsowania (pozycja 4.1.1 Standardu).

¹ Zaświadczenia Miejskiej Komisji Wyborczej w Wałbrzychu z dnia 8 sierpnia 2011 r. i z dnia 18 listopada 2014 r.

² Dz. U. z 2012 r. poz. 526 ze zm.

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. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano wymagania ww. Standardu, które mają być spełnione przez systemy teleinformatyczne służące do prezentacji zasobów informacji podmiotów realizujących zadania publiczne.

Wykazane nieprawidłowości nie miały istotnego wpływu na dostępność stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych i zostały w trakcie kontroli zgłoszone do usunięcia przez administratora strony.

Jako dobre praktyki zidentyfikowane w czasie badania strony internetowej Urzędu wskazać należy dobry kontrast pomiędzy kolorem czcionki i tłem, co ułatwiało osobom słabowidzącym nawigację po bocznych podmenu i poprawiało czytelność informacji zawartych na podstronach serwisu.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

Urząd administrował stroną internetową www.walbrzych.eu (www.um.walbrzych.pl) oraz stronami skupionymi w portalu miejskim⁴. Strona BIP Urzędu prowadzona była z wykorzystaniem tego samego systemu CMS⁵.

Zadania komórek organizacyjnych Urzędu w zakresie eksponowania treści informacji umieszczanych na stronie internetowej Urzędu określone zostały w Regulaminie organizacyjnym Urzędu⁶. Ponadto zagadnienia te uregulowane zostały w ramach polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych⁷ oraz w uregulowaniach związanych z zarządzaniem systemem informatycznym⁸. Za treść, miejsce oraz sposób eksponowania na stronie serwisowej informacji odpowiadało Biuro Prezydenta⁹ oraz Biuro Promocji Miasta. Natomiast za poprawne funkcjonowanie strony internetowej odpowiadało Biuro Informatyki Urzędu, którego trzech pracownicy mieli uprawnienia do umieszczania treści na portalu internetowym.

[Dowód: akta kontroli str. 9-11]

W latach 2012 – 2015 (do 30 czerwca) Urząd wydatkował ogółem 60,9 tys. zł na utrzymanie strony internetowej, w tym 44,3 tys. zł w 2014 r. na dostosowanie tej strony do potrzeb osób niepełnosprawnych. Na powyższe działania Urząd nie otrzymał dofinansowania z budżetu państwa lub z budżetu Unii Europejskiej.

Urząd w grudniu 2013 r. przeprowadził postępowanie publiczne w sprawie wykonania serwisu internetowego Miasta Wałbrzycha wraz z tematycznymi portalami powiązаныmi. W wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie ofertowym wybrana została oferta złożona przez firmę z Torunia, która była najkorzystniejsza. Dnia 30 grudnia 2013 r. zawarta została z tą firmą umowa¹⁰, na podstawie, której przedmiot umowy miał być wykonany w ciągu 60 dni od daty jej podpisania, tj. do dnia 1 marca 2014 r.

⁴ Wokół strony <http://www.walbrzych.eu> skupione są strony o adresach: <http://urzed.um.walbrzych.pl/>, <http://urzed.um.walbrzych.pl/>, <http://poznaj.um.walbrzych.pl/>, <http://gospodarka.um.walbrzych.pl/>, <http://kultura-i-sport.um.walbrzych.pl/>, <http://organizacje.um.walbrzych.pl/>, <http://www.edu.walbrzych.eu/>, <http://geodezja.um.walbrzych.pl/>.

⁵ ang. *Content Management System* - System zarządzania treścią umożliwiający osobom, które nie są informatykami łatwe tworzenie i publikację treści na stronach www.

⁶ Regulamin Urzędu Miejskiego Wałbrzycha nadany został zarządzeniem Prezydenta Miasta Wałbrzycha nr 365/2014 z dnia 18 kwietnia 2014 r.

⁷ Załączniki nr 1.0, 1.1, 1.2 i 1.3 do zarządzenia nr 947/2014 z dnia 20 października 2014 r. w sprawie wprowadzania dokumentacji przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu.

⁸ Załączniki nr 2.0, 2.1, 2.2 i 2.3 do zarządzenia nr 947/2014 z dnia 20 października 2014 r. w sprawie wprowadzania dokumentacji przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu.

⁹ Rzecznik Prezydenta Miasta.

¹⁰ Umowa nr UM/BI/1/107/6/98-W/2014 z dnia 30 grudnia 2013 r.

Ustalono, iż przedmiot umowy odebrany został od wykonawcy strony internetowej dnia 30 kwietnia 2014 r., tj. 60 dni po upływie terminu ustalonego w umowie. Na powyższą okoliczność nie sporządzono aneksu do umowy.

[Dowód: akta kontroli str. 13-57]

Kierownik Biura Informatyki Urzędu wskazał, iż powodem nieterminowej realizacji umowy były problemy związane z uzgodnieniem przez komórki organizacyjne Urzędu wyglądu strony internetowej. Przez niedopatrzenie nie dokonano formalnego przedłużenia terminu realizacji tej umowy, a biorąc pod uwagę fakt, iż niedotrzymanie terminu wykonania przedmiotu zamówienia wynikało w winy Urzędu, odstąpiono od naliczenia kary umownej.

[Dowód: akta kontroli str.58-59]

Przez okres dwunastu miesięcy od daty odbioru końcowego prac związanych z uruchomieniem serwisu internetowego, firma wykonująca te prace prowadziła jego bezpłatną obsługę serwisową. W sporządzonej przez Urząd specyfikacji istotnych warunków zamówienia związanego z wykonaniem przedmiotowego zamówienia ustalono, iż opieka techniczna nad powyższym serwisem będzie sprawowana na podstawie odrębnej umowy serwisowej. Taka umowa nie została zawarta, ponieważ w dniu 19 maja 2015 r. wykonawca strony serwisowej zaproponował odpłatne przedłużenie usługi gwarancyjnej o rok, tj. na okres od 1 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r. za odpłatnością 4 428 zł brutto. Powyższa propozycja została przez Urząd zaakceptowana.

[Dowód: akta kontroli str. 16-49, 98-99]

Uwagi do
kontrolowanej
działalności

NIK zwraca uwagę, że w Urzędzie nie zawarto w formie pisemnej umowy z firmą wykonującą opiekę techniczną nad serwisem internetowym Miasta Wałbrzycha. Serwis ten przez okres dwunastu miesięcy wykonywała bezpłatnie w ramach gwarancji firma, która była jego wykonawcą. Po upływie okresu gwarancji firma ta zaproponowała odpłatne przedłużenie gwarancji o kolejne dwanaście miesięcy, tj. do dnia 30 kwietnia 2016 r. Urząd propozycję zaakceptował, lecz nie zawarł w formie pisemnej stosownej umowy w tej sprawie, mimo że zgodnie z zapisami zawartymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia sporządzonej dla tego zamówienia publicznego zapisano, iż opieka techniczna nad powyższym serwisem będzie sprawowana na podstawie osobno zawartej umowy serwisowej.

[Dowód: akta kontroli str. 16-49, 98-99]

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z § 19 *rozporządzenia KRI* podmioty realizujące zadania publiczne mają zapewnić w systemie teleinformatycznym, służącym do prezentacji zasobów, spełnienie przez ten system wymagań Standardu WCAG 2.0 określonych w załączniku nr 4 do tego *rozporządzenia*. 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 dnia 31 maja 2015 r. (§ 22 *rozporządzenia KRI*). W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań czterech zasad: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. W załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI* dla każdej z zasad

określono wymagania, uszczegółowione poprzez wskazanie pozycji Standardu WCAG 2.0 i określenie wymaganego poziomu A lub AA.

Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych zawartych na stronie www.um.walbrzych.pl zbadano wg stanu na dzień 23 czerwca 2015 r. w odniesieniu do kryteriów standardów WCAG 2.0 określonych w załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI*.

Badanie wykazało, że strona została dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych w niżej wykazanym zakresie:

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. Na podstawie badania przeprowadzonego na dwóch podstronach¹² ustalono, że kolejność treści w serwisie była możliwa do odczytania przez program komputerowy w prawidłowej kolejności, co było zgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.3.2 Standardu.
2. Na badanych podstronach serwisu¹³ nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych uruchamiających się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.4.2 Standardu.
3. Na badanych podstronach serwisu nie zamieszczono materiałów multimedialnych (audio, wideo), w związku z powyższym nie badano spełnienia pozycji 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3 Standardu.
4. W wyniku badania dwóch podstron¹⁴ ustalono, iż w poleceniach nawigacyjnych nie było opisów wymagających od użytkownika widzenia treści lub słyszenia dźwięków. Powyższe spełniało wymagania określone w pozycji 1.3.3 Standardu.
5. W wyniku badania dwóch podstron¹⁵ ustalono, iż do wyróżnienia czytelności niektórych elementów tych stron nie używano wyłącznie koloru, w tym celu stosowane były dodatkowe pogrubienia, podkreślenia lub symbole. Spełniało to wymagania określone w pozycji 1.4.1 Standardu.
6. W wyniku badania kontrastu pomiędzy tłem a czcionką dla wybranych elementów trzech podstron¹⁶ ustalono, że poziom kontrastu wynosił od 4,55:1 do 19,56:1 i tym samym spełniał wymagania określone w pozycji 1.4.3 Standardu.
7. Badanie na trzech podstronach serwisu¹⁷ wykazało, że na każdej stronie, bez użycia technologii wspomagających, można powiększyć tekst do dwukrotnie

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).

¹² Strony kontrastowe: Główna, Kontakt.

¹³ Strony: Główna, <http://urzed.um.walbrzych.pl/pl/news/roman-sze%C5%82emej-czwartym-prezydentem-w-polsce?theme=kontrast>.

¹⁴ Strony: Główna, Kontakt.

¹⁵ Strony: Główna, Kontakt.

¹⁶ Strony: Poznaj Wałbrzych, Jak załatwić sprawę, Aktualności-Roman Szelemej czwartym prezydentem w Polsce.

¹⁷ Strony: Główna, Jak załatwić sprawę oraz Rodzinna majątkowa doinoślaskich pracodawców.

większego rozmiaru (200%) bez utraty treści lub funkcjonalności, a powiększony tekst nie zakrywał innych elementów i był wygodny do czytania. Powiększenie następowało na całej stronie. Tym samym spełnione zostały wymagania określone w pozycji 1.4.4 Standardu. Ponadto, na stronie ogólnej (graficznej) umieszczone były mechanizmy (w postaci A, A+) pozwalające na stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu. Mechanizmów takich nie było na stronie kontrastowej.

8. W wyniku badania trzech podstron¹⁸ ustalono, że cztery opublikowane w serwisie dokumenty były w formie edytowalnej, natomiast jeden¹⁹ dokument był w nieedytowalnej formie graficznej.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

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 pozycji²⁰ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

1. W wyniku badania trzech podstron²¹ ustalono, iż dostęp do strony był możliwy z poziomu klawiatury. Na ekranie komputera pojawiał się fokus klawiatury²², który przesunął się po kolejnych elementach strony stosownie do kolejnych kliknięć klawisza „Tab”. W trakcie nawigacji za pomocą klawiatury użytkownik nie został zatrzymany/zablokowany na żadnym elemencie serwisu. Fokus klawiatury był dobrze widoczny. Kolejność nawigacji nie wpływała na sens i treść funkcjonalność strony, kursor był przemieszczany po kolei po elementach menu nawigacyjnego w sposób logiczny i prosty. Dostępny był mechanizm w postaci skiplinku²³, który umożliwiał pominięcie bloków treści powtarzalnej. W czasie nawigacji nie występowały pułapki klawiaturowe uniemożliwiające dalsze poruszanie się. Spełnione zostały tym samym wymagania określone w pozycjach 2.1.1 i 2.1.2, 2.4.3, 2.4.1 i 2.4.7 Standardu.

2. W wyniku badania 20 wybranych linków umieszczonych na stronie głównej oraz podstronie „Instytucje Wałbrzycha”, ustalono, że ich opisy były zrozumiałe i zgodne ze stanem faktycznym, a każdy przekierowywał do właściwej strony. W związku z tym strona spełniała wymagania określone w pozycji 2.4.4 Standardu.

3. Badania przeprowadzone w dniu 23 czerwca 2015 r., z wykorzystaniem przeglądarki Mozilla Firefox z zainstalowanym narzędziem WAVE i uruchomionej funkcji Outline na trzech podstronach²⁴ wykazały, że na tych stronach nagłówki były oznaczane poziomem pierwszym <h1> i poziomem drugim <h2> i opatrzone one były właściwą nazwą.

Zastosowano etykiety wizualne, które nie zostały zdublowane. Spełnione zostały wymagania określone w pozycji 2.4.6 Standardu.

¹⁸ Strony: Główna, Aktualności oraz strony z dokumentami Urzędu.

¹⁹ Załącznik do Regulaminu Organizacyjnego – zarządzenie 365/2014.

²⁰ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 2.1 (pozycje 2.1.1 i 2.2.2), dwie dla wymagania 2.2 (pozycje 2.2.1, 2.2.2); 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).

²¹ Strony: Główna, Kontakt i Ankieta satysfakcji klienta.

²² Jest to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

²³ Są to odnośniki, których zadaniem jest przeniesienie fokusu klawiatury w inny obszar tej samej strony, poprzez przeskoczenie (ang. "skip") do treści od odnośnika do miejsca docelowego.

²⁴ Strony: Turystyka, Aktualności, Kontakt.

4. Treści badanych stron nie zawierały elementów błyskających i migoczących, co było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 2.3.1 Standardu.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

5. Na badanych stronach nie występowały treści przesuwające się bądź poruszające się, oraz nie było ustawionych limitów czasowych. W związku z tym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycjach 2.2.1 i 2.2.2 Standardu.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

Zasada „rozumiałość”

Zgodnie z zasadą zrozumiałości komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia. W załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI* wskazano trzy wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (3.1, 3.2, 3.3) – zostały one następnie rozpisane na 10 pozycji²⁵. W zakresie tej zasady badanie NIK było prowadzone w ramach dziewięciu pozycji Standardu²⁶.

1. Na każdej z badanych stron menu nawigacyjne posiadało taki sam układ i pojawiało się w tym samym porządku z zachowaniem tego samego wyglądu, co spełniało wymaganie określone w pozycji 3.2.3 Standardu.

2. W wyniku badania ustalono, że ikony używane w serwisie były identyfikowane w ten sam sposób i posiadały tę samą funkcjonalność. Nie stwierdzono obecności ikon i innych oznakowań mających symboliczne znaczenie. Powyższe było zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.2.4 Standardu.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

W wyniku badania funkcjonowania formularza na stronie graficznej „Kontakt” ustalono, iż każde pole formularza posiada w formie tekstowej etykiety, które wskazują, jakie treści należy wprowadzać w formularzu (imię i nazwisko, adres mailowy, temat wiadomości). Etykiety były widoczne i odpowiednio zaznaczone. Było to zgodne z wymaganiem określonym w pozycji 3.3.2 Standardu. Obramowanie pól formularza było widoczne a informacja o popełnionych błędach pojawiała się na czerwono w ramce. Formularz był całkowicie obsługiwany za pomocą klawiatury.

W wyniku badania ustalono, że w przypadku popełniania błędów, brak było ich opisu oraz instrukcji ich napraw - za wyjątkiem pola adresu mailowego, dla którego pojawił się komunikat „podaj adres mailowy”. W przypadku pozostałych pól, gdy w trakcie badania próbowano je wysłać bez żadnej treści komunikaty się nie pojawiały – pola uzyskiwały jedynie czerwone pogrubione obramowanie.

Niespełnione zostały wymagania pozycji 3.3.1, 3.3.2 oraz 3.3.3 Standardu, a tym samym naruszono § 19 *rozporządzenia KRI*.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

Dla wszystkich wersji językowych serwisu, w kodzie strony, prawidłowo zadeklarowano język treści. Spełnione tym samym zostało wymaganie określone w pozycji 3.1.1 Standardu, ponieważ treść strony może zostać prawidłowo odczytana przez program komputerowy.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

²⁵ 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).

²⁶ Badaniem nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 Standardu - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

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 spełnienia przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie). Ustalenia w tym zakresie przedstawiono w punkcie niniejszego wystąpienia dotyczącym nieprawidłowości.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Zasada „postrzeganie”:

1. Nie zapewniono spełnienia wymagań określonych w pozycji 1.1.1 Standardu, zgodnie z którym wszelkie treści nietekstowe przedstawione użytkownikowi powinny posiadać swoją tekstową alternatywę, która pełni tę samą funkcję. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu²⁷ wykazało 188 błędów na stronie głównej oraz 144 błędy na stronie Aktualności. Wszystkie błędy dotyczyły braku tekstu alternatywnego na widocznej warstwie obrazu. Skutkowało to naruszeniem wytycznej 1.1, pozycja 1.1.1 Standardu WCAG 2.0, a tym samym naruszeniem § 19 rozporządzenia KRI. Powyższe nieprawidłowości skutkują utrudnieniami w korzystaniu z serwisu przez osoby niewidome, korzystające z czytników ekranu.

2. Nie zapewniono spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.3.1 Standardu, zgodnie z którymi informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu. Badania przeprowadzone, w dniu 24 czerwca 2015 r., na czterech podstronach serwisu²⁸ wykazały, że brakowało na nich nagłówka poziomu pierwszego <h1>, który nazywałby co jest treścią danej strony. Na badanych podstronach występują wyłącznie nagłówki poziomu drugiego <h2>. Na stronach występowały zbędne nagłówki w szablonie serwisu (np. nazwy kategorii w menu głównym niepotrzebnie były oznaczone nagłówkami) oraz brak było nagłówków dzielących artykuły na logiczne części (zastosowane nagłówki są tylko wizualne, dostępne tylko dla osób widzących).

W serwisie znajdowały się formularze pozbawione w kodzie strony etykiet logicznych połączonych z polami oraz listy jednoelementowe (np. formularz „Szukaj”), co stanowiło również naruszenie wymagania w pozycji 3.3.2. Bez etykiet logicznie połączonych z polami osoby niewidome nie wiedzą co wpisać w dane pole formularza. Listy muszą tworzyć minimum dwa elementy. Znajdujące się w serwisie tabele miały wizualne nagłówki. Skutkowało to naruszeniem wytycznej 1.3, pozycja 1.3.1 standardu WCAG 2.0, a tym samym naruszeniem § 19 rozporządzenia KRI. Powyższe nieprawidłowości skutkują utrudnieniami w korzystaniu z serwisu przez użytkowników niewidomych, korzystających z czytników ekranów, ponieważ będą one miały problemy z poznaniem struktury strony oraz udostępnianych treści.

²⁷ Strony: Aktualności, Główna, Kontakt.

²⁸ Strony: Główna, Wydarzenia, Kultura i sport, Poznaj Wałbrzych.

3. W wyniku badania trzech podstron²⁹ ustalono, że jeden z pięciu sprawdzanych dokumentów był w postaci nieedytowalnej grafiki. Skutkowało to naruszeniem wytycznej 1.4, pozycja 1.4.5 Standardu, a tym samym naruszeniem § 19 rozporządzenia KRI oraz tym, że tekst ten był całkowicie niedostępny dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytników ekranu.

[Dowód: akta kontroli str.67-82]

Zasada „funkcjonalność”

1. Zastosowany na stronach graficznych fokus klawiatury w postaci ramki był słabo widoczny i wymaga wzmocnienia, szczególnie na elementach graficznych, tak aby mógł właściwie pełnić swoją podstawową funkcję nawigacyjną. Obecnie zastosowany fokus klawiatury może być niewystarczający dla osób słabowidzących. Skutkowało to naruszeniem wytycznej 2.4, pozycja 2.4.7 standardu WCAG 2.0, a tym samym naruszeniem § 19 rozporządzenia KRI.

2. W wyniku badania funkcjonowania formularza „Kontakt” na stronie graficznej ustalono, że brak było opisu popełnionych błędów oraz instrukcji ich napraw za wyjątkiem pola adresu mailowego, dla którego pojawił się komunikat „podaj adres mailowy”. Dla formularza „Szukaj” brak było w kodzie strony, etykiety logicznie połączonej z polem. Niespełnione zostały wymagania określone w pozycjach 3.3.1, 3.3.2 oraz 3.3.3 Standardu, a tym samym naruszono § 19 rozporządzenia KRI.

3. W wyniku badania pięciu podstron³⁰ ustalono, że informacje dostępne na tych stronach dostępne były ze strony głównej oraz ze wszystkich podstron menu głównego powielanego. Innym sposobem dotarcia do tych informacji była „Wyszukiwarka” oraz „Mapa strony”. Możliwość nawigacji pomiędzy poszczególnymi podstronami serwisu był możliwy tylko w wersji graficznej. Wersja kontrastowa serwisu nie pozwalała na nawigowanie pomiędzy stronami i wymagała każdorazowo powrotu do wersji graficznej. Nie zostało spełnione w pełni wymaganie 2.4 pozycji 2.4.5 Standardu, a tym samym naruszono § 19 rozporządzenia KRI.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

Zasada „zrozumiałość”

1. Na części podstron serwisu znajdują się treści w języku innym niż język bazowy strony. Równocześnie ów język nie został zadeklarowany w kodzie strony³¹, na której użyto nazwy w języku angielskim. W kodzie strony, jako język bazowy określany był język polski. Powyższy błąd dotyka osoby niewidome korzystające z czytników ekranu. Treść zapisana w języku angielskim może być odczytana przez czytnik ekranu z nieprawidłową syntezą mowy, co utrudnia, a czasem wręcz uniemożliwia jej zrozumienie. Treść w języku innym niż bazowy strony, powinna mieć oddzielnie określony język poprzez użycie znaczników html. Skutkowało to naruszeniem Wytycznej 3.1, pozycja 3.1.2 standardu WCAG 2.0, a tym samym naruszeniem § 19 rozporządzenia KRI.

[Dowód: akta kontroli str. 62-66]

Zasada „kompatybilność”

1. 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

²⁹ Strony: Główna, Aktualności oraz strony z dokumentami Urzędu.

³⁰ Strony: Aktualności, Załóż własną działalność, Kontakt, Główna, Imprezy na weekend.

³¹ Np. <http://www.um.walbrzych.pl/pl/news/stara-kopalnia-w-wa%C5%82brzychu-na-europejskim-szlaku-dziedzictwa-przemys%C5%82owego>.

zasady kompatybilności dokonano sprawdzenia spełniania przez stronę wymagań określonych w pozycji 4.1.1 Standardu (Parsowanie)³² z wykorzystaniem narzędzi: <http://validator.w3.org/nu> oraz <http://jigsaw.w3.org/css-validator>. W wyniku badania narzędziem <http://validator.w3.org/nu> stwierdzono jeden błąd, a w przypadku badania z wykorzystaniem <http://jigsaw.w3.org/css-validator> stwierdzono 11 błędów. Powyższe błędy mogą powodować zaburzenia w interpretacji treści strony przez niektóre typy urządzeń, bądź oprogramowania wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne.

[Dowód: akta kontroli str. 60-61]

Kierownik Biura Informatyki Urzędu wyjaśnił, że wszystkie stwierdzone w trakcie kontroli NIK uwagi dotyczące nieprawidłowości dostosowania powyższego portalu internetowego w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych zostały przekazane operatorowi tej strony celem ich wyeliminowania. Do czasu zakończenia kontroli usunięto niedogodności związane z podświetlaniem tekstów. Pozostałe utrudnienia w dostępie osób niepełnosprawnych do alternatywnej strony internetowej Miasta Wałbrzycha będą usuwane sukcesywnie.

[Dowód: akta kontroli str. 91-97]

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli³³ (dalej: *ustawa o NIK*), wnosi o:

1. Doprowadzenie do zawarcia pisemnej, regulującej zasady świadczenia w zakresie opieki technicznej, umowy z wykonawcą świadczącym usługi serwisowe strony internetowej Urzędu w ramach przedłużonej gwarancji.
2. Dostosowanie strony internetowej Miasta Wałbrzycha, do potrzeb osób niepełnosprawnych, zgodnie z wymogami §19 *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 we Wrocławiu.

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.

³² 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).

³³ 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.

Wrocław, dnia 27 sierpnia 2015 r.

Kontroler
Marek Lewandowski
Główny specjalista kontroli państwowej


.....
Podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu
Dyrektor

DYREKTOR
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli
we Wrocławiu
z up. Radosław Kujawiński

.....
Radosław Kujawiński
Wicedyrektor
Podpis



