



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura we Wrocławiu

LWR.411.005.02.2015
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	1. Zdzisław Błauciak, gł. specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 94040 z dnia 18 czerwca 2015 r. 2. Cezary Mazik, inspektor kp., upoważnienie do kontroli nr 94043 z dnia 19 czerwca 2015 r. <i>(dowód: akta kontroli str. 1-4)</i>
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Jeleniej Góry, pl. Ratuszowy 58, 58-500 Jelenia Góra (dalej: Urząd)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marcin Zawita, Prezydent Miasta Jeleniej Góry od dnia 10 grudnia 2010 r. (dalej: Prezydent) <i>(dowód: akta kontroli str. 5)</i>

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izbie Kontroli strona internetowa Urzędu www.jeleniagora.pl nie była w pełni dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych¹ 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 teleinformatycznych² (dalej: rozporządzenie KRI).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły niespełniania przez stronę www.jeleniagora.pl wymagań Web Content Accessibility Guidelines³ (dalej: standard WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu A lub AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI, przede wszystkim z uwagi na:

- brak napisów w umieszczonych na stronie filmach i materiałach audio-wideo (pozycje 1.2.2 i 1.2.3 standardu WCAG 2.0 – poziom A), co uniemożliwiało bądź utrudniało zapoznanie się z nimi osobom niewidomym, słabowidzącym, głuchoniemym lub słabosłyszącym,
- zastosowanie w kodzie strony nieprawidłowej deklaracji języka strony w niemieckiej i czeskiej wersji serwisu (pozycja 3.1.1 standardu WCAG 2.0 – poziom A),
- niezapewnienie tekstów alternatywnych dla banerów znajdujących się na stronie głównej (pozycja 1.4.5 standardu WCAG 2.0 – poziom AA),

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.

² Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

³ Wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie, opracowane przez powołane w 1994 r. Konsorcjum W3C (The World Wide Web Consortium), które zrzesza największe firmy i organizacje świata. Wytyczne zostały oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

- brak możliwości korzystania z formularza Email do Prezydenta z klawiatury za pomocą przeglądarki Mozilla Firefox (pozycja 2.1.1 standardu WCAG 2.0 – poziom A).

Wykazane nieprawidłowości nie miały jednak istotnego wpływu na dostępność stron internetowych Miasta Jelenia Góra (dalej: Miasto) dla potrzeb osób niepełnosprawnych i zostały usunięte do czasu zakończenia kontroli w Urzędzie.

Jako dobre praktyki, zidentyfikowane w czasie badania strony internetowej Miasta, wskazać należy wzmocnienie fokusa klawiatury, przydatnego dla użytkowników z niepełnosprawnością ruchową oraz zamieszczanie grafik mających prawidłowe i wystarczające opisy alternatywne (poza incydentalnym nieumieszczeniem tekstów alternatywnych dla 18 banerów na stronie głównej).

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu
faktycznego

1.1. W Urzędzie nie przeprowadzano kontroli, bądź audytów dotyczących dostosowania stron internetowych Miasta do standardu WCAG 2.0.

(dowód: akta kontroli str. 18-20)

1.2. W 2012 r. Urząd zlecił podmiotowi zewnętrznemu (firmie z Jeleniej Góry) wykonanie strony internetowej Miasta w oparciu o otwarte źródłowy system zarządzania treścią Drupal⁴.

Wykonana strona internetowa www.jeleniagora.pl:

- została wyposażona w następujące moduły: zarządzania uprawnieniami użytkowników; raportowania (w oparciu o Google Analytics); moduł e-mailingowy; edytor WYSIWYG umożliwiający tworzenie tekstów publikowanych w serwisie bez znajomości kodu HTML; formularze kontaktowe; ankiety; repozytorium plików; galeria zdjęć;
- posiadała podsystem na urządzenia mobilne, zawierający aktualności, kalendarz imprez i wybrane przez Urząd informacje, oraz interfejs pozwalający na dodawanie, modyfikację i wyświetlanie obiektów na mapach Google;
- została przygotowana do obsługi wersji językowych.

Według wyjaśnień Zastępcy Prezydenta, wykonanie strony internetowej w oparciu o ww. system umożliwiło pracownikom Wydziału Informatyki i Obsługi Technicznej Urzędu jej dostosowanie do wymagań standardu WCAG 2.0, zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI.

(dowód: akta kontroli str. 18-19, 21-31)

1.3. Urząd zarządzał główną stroną internetową Miasta www.jeleniagora.pl, a także stroną podmiotową Biuletynu Informacji Publicznej bip.jeleniagora.pl. Przedmiotowe strony internetowe prowadzone były w oparciu o różne systemy CMS.

(dowód: akta kontroli str. 7-13, 18-19, 92)

1.4-5. W badanym okresie zasady działania i struktura Urzędu zostały określone w regulaminach organizacyjnych⁵. Zapisy tych regulaminów wyznaczały komórki organizacyjne Urzędu, którym przypisano do realizacji zadania związane z redagowaniem i publikowaniem treści oraz sprawowaniem nadzoru nad

⁴ Umowa nr Ds.37a.2012 z dnia 17 lipca 2012 r. na wykonanie strony internetowej Miasta Jeleniej Góry w oparciu o otwarte źródłowy system zarządzania treścią Drupal.

⁵ W tym w: • regulaminie nadanym zarządzeniem nr 0050.1693.2014.VI Prezydenta z dnia 8 lutego 2014 r. ze zm. (obowiązywał od 8 lutego 2014 r. do 8 marca 2015 r.); • regulaminie nadanym zarządzeniem nr 0050.64.2015.VII Prezydenta Miasta z dnia 9 marca 2015 r. (obowiązuje od 9 marca 2015 r.).

zapewnieniem dostępności użytkowanych serwisów internetowych. Były to odpowiednio Wydział Dialogu i Spraw Społecznych⁶ (dalej: WDSS) oraz Wydział Informatyki i Obsługi Technicznej⁷ (dalej: WIOT).

(dowód: akta kontroli str. 6)

Dostęp bezpośredni, z uprawnieniami do ingerencji, do stron internetowych zarządzanych przez Urząd posiadało dwóch pracowników, tj.:

- administrator strony (pracownik WIOT posiadający wykształcenie wyższe - kierunki: informatyka i zarządzanie), sprawujący m.in. nadzór techniczny nad stronami www. Miasta i usługami świadczonymi wirtualnie,
- redaktor strony (pracownik WDSS, posiadający wykształcenie wyższe - kierunki: filologia polska /dziennikarstwo/ oraz ekonomia), realizujący m.in. zadania w zakresie: wprowadzania i nadzoru nad treścią merytoryczną kont na portalach społecznościowych i kanałach wideo, oraz aktualizacji treści w nich zawartych, administrowania internetowymi serwisami miejskimi, w tym serwisami tematycznymi, z uwzględnieniem wprowadzania w nich treści, bieżącej aktualizacji systemu CMS.

Zakres zadań tych pracowników określony został w opisie ich stanowisk pracy.

Ponadto dostęp do zamieszczania na stronie treści w zakresie ograniczonym do właściwości komórek organizacyjnych Urzędu posiadało – za zgodą Prezydenta – łącznie 12 pracowników⁸. Uprawnienia do systemu zarządzania treścią strony nadawał administrator strony.

Urząd nie organizował oddzielnych szkoleń dla administratora i redaktora strony internetowej ze względu, jak wyjaśnił Zastępca Prezydenta, na brak takiej potrzeby. Kwalifikacje związane z dostępnością stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, były przez tych pracowników uzupełniane na bieżąco we własnym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 18-20, 36-42, 71-82, 92)

1.6. Świadczenie usługi hostingu⁹ serwisu www.jeleniagora.pl zapewniał podmiot zewnętrzny w ramach umowy zawartej w dniu 9 maja 2012 r.

Zgodnie z ww. umową Zleceniobiorca zobowiązał się do stałego i nieprzerwanego świadczenia usług, gwarantując ciągłość dostarczania usług przez 99% czasu w każdym miesiącu kalendarzowym objętym opłatą abonamentową.

Urząd nie prowadził rejestru incydentów dla strony internetowej – w przypadku wystąpienia problemów z jej funkcjonowaniem administrator strony posiadał możliwość dokonania stosownego zgłoszenia za pośrednictwem internetowego systemu pomocy udostępnionego przez świadczącego usługi serwera wirtualnego. Wg wyjaśnień Prezydenta w badanym okresie nie występowały problemy (awarie) związane z dostępnością strony internetowej Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 18-20, 43-50)

1.7. W 2012 r. Urząd wydatkował (zgodnie z planem) kwotę 18,0 tys. zł na wykonanie przez podmiot zewnętrzny strony internetowej Miasta, o czym pisano

⁶ Do zadań Wydziału – w ramach prowadzenia i koordynowania działań informacyjnych wydziałów i jednostek organizacyjnych na rzecz polityki informacyjnej Prezydenta – należało m.in. administrowanie i redakcja strony internetowej Miasta, w tym wprowadzanie treści i danych na stronę główną i serwisy tematyczne portalu internetowego oraz zarządzanie kontami Miasta na portalach społecznościowych.

⁷ Do zadań Wydziału należało m.in. sprawowanie nadzoru technicznego i informatycznego nad funkcjonowaniem Biuletynu Informacji Publicznej i oraz stronami internetowymi Miasta.

⁸ Wydział Kultury i Turystyki – 2 pracowników, Biuro Prezydenta Miasta – 1, Biuro Rady Miasta – 2, Wydział Rozwoju Miasta – 2, Wydział Dialogu i Spraw Społecznych – 1, Wydział Gospodarki Mieszkaniowej – 1, Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami – 3.

⁹ Hosting – udostępnianie przez dostawcę usług internetowych zasobów serwerowni.

wcześniej w pkt 1.2 niniejszego wystąpienia pokontrolnego. W badanym okresie Urząd nie ponosił wydatków na dostosowanie strony internetowej www.jeleniagora.pl do standardu WCAG 2.0¹⁰.

Strona Biuletynu Informacji Publicznej została wymieniona w 2014 r. i zgodnie z deklaracją dostawcy systemu jest zgodna z *rozporządzeniem KRI*.

(dowód: akta kontroli str. 14)

1.8. Urząd nie występował i nie otrzymał dotacji z budżetu państwa lub środków pochodzących z budżetu UE na dostosowanie swoich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 18, 20)

1.9. Urząd nie otrzymał od Ministra Administracji i Cyfryzacji lub od Wojewody Dolnośląskiego informacji, instrukcji bądź wytycznych w kontrolowanym obszarze. Wg wyjaśnień Prezydenta merytoryczni pracownicy Urzędu – w ramach dostosowania strony internetowej do standardu WCAG 2.0 – na bieżąco korzystali z materiałów informacyjnych udostępnianych na stronach internetowych ww. Ministerstwa (m.in. z prezentacji Fundacji Widzialni pn. „Dobre praktyki w tworzeniu dostępnych stron www zgodnych ze standardem WCAG 2.0”).

(dowód: akta kontroli str. 18-20)

1.10. Do Urzędu nie kierowano skarg lub wniosków w sprawie problemów z dostępnością jego stron internetowych dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 17, 18, 20)

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z § 19 *rozporządzenia KRI* podmioty realizujące zadania publiczne mają zapewnić w systemie teleinformatycznym, służącym do prezentacji zasobów, spełnienie przez ten system wymagań standardu WCAG 2.0, określonych w załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI*. Wymagania w zakresie dostępności systemu dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie trzech lat od dnia wejścia w życie *rozporządzenia KRI*, tj. od dnia 31 maja 2015 r. (§ 22 *rozporządzenia KRI*). W systemie teleinformatycznym podmiotu, prowadzącego stronę internetową służącą realizacji zadania publicznego, należy zapewnić spełnienie wymagań wynikających z czterech zasad: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. W załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI* dla każdej z tych zasad określono wymagania, uszczegółowione poprzez wskazanie pozycji standardu WCAG 2.0 oraz wymaganego poziomu A lub AA.

Badanie zapewnienia dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych, zawartych na stronie internetowej Miasta www.jeleniagora.pl (w dniach 22-25 czerwca 2015 r.), wykazało dostosowanie tej strony do kryteriów standardu WCAG 2.0 w niżej wykazanym zakresie:

2.1. 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 być spełnione w tym obszarze (1.1, 1.2, 1.3, 1.4). Zostały one rozpisane w ww. załączniku na 12 pozycji¹¹ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

¹⁰ Np. na zakup usług informacyjnych, szkoleń, oprogramowania.

- wytyczna 1.1 *Alternatywa w postaci tekstu, poz. 1.1.1 standardu WCAG 2.0*

Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem narzędzia WAVE przeglądarki Mozilla Firefox i objęto nim trzy podstrony: *Aktualności*; *Dla Mieszkańca* i *Kontakt*. Po wyłączeniu obrazków na badanych podstronach pozostały tekst zawierający te same informacje, a opisy obrazków były wykonane zrozumiale i adekwatnie. Nie nastąpiła utrata istotnych informacji. Ze względu na ww. ustalenia wymagania w zakresie pozycji 1.1.1 standardu uznano za zachowane.

- wytyczna 1.2 *Media zmienne w czasie*

W serwisie nie odnaleziono materiałów tylko audio, bądź tylko wideo, w związku z tym nie badano spełnienia wymagań określonych w pozycji 1.2.1 standardu WCAG 2.0. Opis w zakresie pozostałych pozycji wytycznej 1.2 został zawarty w części niniejszego wystąpienia dotyczącej nieprawidłowości zidentyfikowanych dla zasady „postrzeganie”.

- wytyczna 1.3 *Możliwość adaptacji, poz. 1.3.1, 1.3.2 i 1.3.3 standardu WCAG 2.0*

Badanie strony kontaktów (jeleniagora.pl/content/kontakt-1) w zakresie spełnienia pozycji 1.3.1 wykazało występowanie w treści nagłówków, pozwalających sprawnie poruszać się na stronie osobom niewidomym i słabowidzącym.

Badaniem w zakresie spełnienia pozycji 1.3.2 objęto stronę główną oraz pięć podstron¹². Nie ujawniono żadnych błędów związanych z tym kryterium.

Badaniem w zakresie pozycji 1.3.3 objęto stronę główną serwisu oraz podstronę *Kontakt*. W serwisie 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 wymagania określone w pozycji 1.3.3.

W związku z powyższym kryterium zostało spełnione.

- wytyczna 1.4 *Możliwość rozróżnienia:*

a) *pozycja 1.4.1* – badaniem objęto stronę główną serwisu oraz podstronę *Kontakt*.

Dla wyróżnienia czytelności niektórych elementów badanej strony www stosowane były dodatkowe pogrubienia, podkreślenia, słowa lub symbole. W trakcie badania nie stwierdzono wyróżnienia wyłącznie kolorem. Dodatkowy sposób wyróżniania linków, komunikatów (poza kolorem) jest konieczny, aby osoby, mające problemy z rozróżnieniem barw, mogły je zidentyfikować;

b) *pozycja 1.4.2* – badaniem objęto stronę główną serwisu oraz podstronę *Aktualności-Centrum Jeleniej Góry nie dla ciężarówek*.

W wyniku badania nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych oraz materiałów filmowych uruchamiających się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienia wymagania określonego w pozycji 1.4.2 – *Kontrola odtwarzania dźwięku*;

c) *pozycja 1.4.3* – badanie wykonano z użyciem programu Colour Contrast Analyser (wersja 2.2) na podstronach: *Jelenia Góra, Przewodnik po Urzędzie* (link przenosi nas do BIP) oraz *Aktualności*. Podczas badania próbkowano kolory dla następujących elementów:

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 [cz.jeleniagora.pl/content/jelen%3%AD%20hora; biznes.jeleniagora.pl/content/witamy1; biznes.jeleniagora.pl/content/kontakt-0;jeleniagora.pl/content/dzia%C5%82ania-na-rzecz-niepe%C5%82nosprawnych; jeleniagora.pl/Aktualnosci](http://cz.jeleniagora.pl/content/jelen%3%AD%20hora;biznes.jeleniagora.pl/content/witamy1;biznes.jeleniagora.pl/content/kontakt-0;jeleniagora.pl/content/dzia%C5%82ania-na-rzecz-niepe%C5%82nosprawnych;jeleniagora.pl/Aktualnosci).

- nagłówek – menu nawigacyjne – pasek z wyszukiwarką treści – kontrast 5,74:1 - 6,04:1 (Pass AA),
- kolumna lewa (menu nawigacyjne) – kontrast 5,29:1 - 13:23:1 (Pass AA-AAA),
- stopka strony (pod dolnym banerem) – kontrast 5,85:1 - 6:59:1 (Pass AA).

Wszystkie badane elementy posiadały wymagany w pozycji 1.4.3 standardu WCAG 2.0 poziom kontrastu (min. 4,5:1), co winno ułatwić użytkownikom słabowidzącym korzystanie z serwisu www.jeleniagora.pl;

d) *pozycja 1.4.4.* (zmiana rozmiaru tekstu) – badanie przeprowadzono na stronie głównej serwisu i podstronach *Kontakt* oraz *Aktualności* z wykorzystaniem przeglądarki Internet Explorer. Ustalono, że:

- przy użyciu klawiszy „Ctrl” i „+” można było powiększyć w serwisie tekst do dwukrotnie większego rozmiaru bez utraty treści lub funkcjonalności,
- powiększenie widoku do 200% za pomocą funkcji przeglądarki Internet Explorer także nie powodowało utraty zawartości lub funkcjonalności serwisu. Powiększony tekst nie zakrywał innych elementów i był wygodny do czytania. Powiększenie następowało zarówno w obszarze jednego bloku, jak i całości strony.

Na stronie nie zostały umieszczone dodatkowe mechanizmy pozwalające na stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu (w postaci popularnych funkcji np. „A, A+, A++”, „A, AA, AAA”).

Ze względu na ww. ustalenia przedmiotowe kryteria uznano za spełnione.

2.2. Zasada „funkcjonalność”

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

W załączniku nr 4 do *rozporządzenia KRI* wskazano cztery wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) – zostały one rozpisane w ww. załączniku na 12 pozycji¹³ z określeniem wymaganego poziomu (A lub AA).

Badanie przeprowadzone w drodze oględzin strony głównej serwisu i podstron *Kontakt* (na stronie brak formularza kontaktowego) oraz *Dla Mieszkańca*, wykazało:

- wytyczna 2.1 *Dostępność z klawiatury*:
 - a) *pozycja 2.1.2* – cała treść oraz wszystkie funkcjonalności na stronie były dostępne z poziomu klawiatury, co spełniało ww. wymaganie,
 - b) *pozycja 2.1.2* – w trakcie nawigacji za pomocą klawiatury użytkownik nie został zatrzymany/zablokowany na żadnym elemencie serwisu..
- z uwagi na brak ustalonych limitów czasu na stronie, w ramach ww. zasady nie badano wytycznej 2.2 *Wystarczająca ilość czasu (pozycje 2.2.1 i 2.2.2)*;
- wytyczna 2.3 *Ataki padaczki*:
 - a) *pozycja 2.3.1* – nie stwierdzono elementów migoczących o wysokiej częstotliwości, np. banerów, grafiki, zdjęć, tekstu, napisów, ikon na stronie www i w filmach.
- wytyczna 2.4 *Nawigacja*:
 - a) *pozycja 2.4.1* – na stronie www.jeleniagora.pl zastosowano mechanizm dodatkowej nawigacji¹⁴, który ma zadanie ułatwić dostęp do treści głównej danej strony w przypadku poruszania się za pomocą klawiatury. Użytkownikowi po

¹³ 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); 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).

¹⁴ Mechanizm „przejdź do treści” (z ang. skiplinks).

naciśnięciu klawisza tabulacji ujawnia się ukryte menu z opcją przejścia do treści strony. Dzięki temu może on od razu zapoznać się z zawartością strony, a nie musi kolejno przechodzić tabulatorem przez elementy nagłówkowe i menu głównego;

b) *pozycja 2.4.2* – w wyniku przeprowadzonego badania siedmiu podstron serwisu¹⁵ ustalono, że wszystkie zawierały tytuły, które były unikalne i opisywały zawartości dla każdej z badanych podstron. Właściwe stosowanie tytułów jest szczególnie istotne dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu, gdyż tytuł strony jest pierwszym tekstem, który jest odczytywany przez program. Unikalny tytuł podstrony pozwala na jej łatwą identyfikację;

c) *pozycja 2.4.3* – podczas badania trzech podstron¹⁶ ustalono, że kolejność nawigacji nie wpływała na sens i funkcjonalność, a kursor był przemieszczany po elementach menu w sposób logiczny i przewidywalny;

d) *pozycja 2.4.4* – na stronie głównej oraz podstronie *Sprawy społeczne* sprawdzono po 10 wybranych linków; wszystkie posiadały unikatową nazwę, a ich treść była zrozumiała i zgodna ze stanem faktycznym;

e) *pozycja 2.4.5* – badaniu poddano podstrony: *Aktualności*, *Władze Miasta* (Jelenia Góra), *Kontakt*, *Dla Niepełnosprawnych* (Sprawy Społeczne) oraz *Staże i praktyki* (Dla Mieszkańca). Informacje na tych podstronach były dostępne ze strony głównej oraz wszystkich podstron na co najmniej dwa sposoby. Poza *menu nawigacyjnym* innym sposobem dotarcia do tych informacji była *wyszukiwarka*;

f) *pozycja 2.4.6* – w wyniku sprawdzenia dwóch podstron, tj. *Aktualności* i *Fundusze UE*, z wykorzystaniem narzędzia WAVE stwierdzono, że nagłówki zostały właściwie przyporządkowane. Występowały trzy poziomy nagłówków (h1-h3). Pierwszemu poziomowi nagłówka przypisano tytuł strony (Miasto Jelenia Góra - Aktualności, Miasto Jelenia Góra - Fundusze UE) a drugiemu tytuł artykułu (Aktualności, Fundusze UE). Na drugim poziomie występowały także elementy nawigacyjne: wyszukiwarka, menu nawigacyjne, blok aktualności. Trzecim poziomem <h3> w kodzie html oznaczono nagłówki w treści podstron oraz tytuły poszczególnych wydarzeń w bloku aktualności. Sprawdzono także formularz „Email do Prezydenta Miasta”. W wyniku badania stwierdzono, iż pola w formularzu zostały opisane, a pola obowiązkowe oznaczone gwiazdką. W momencie oznaczania pól nie pojawiają się dodatkowe opisy (zdublowane) w polu do wypełnienia;

g) *pozycja 2.4.7* – podczas nawigacji za pomocą klawiatury fokus klawiatury był cały czas widoczny, w związku z czym mógł właściwie pełnić swoją podstawową funkcję nawigacyjną.

Ze względu na ww. ustalenia przedmiotowe kryteria uznano za spełnione.

2.3. 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 rozpisane w ww. załączniku na 10 pozycji¹⁷. W zakresie tej zasady badaniem objętych zostało dziewięć pozycji standardu WCAG 2.0¹⁸.

¹⁵ jeleniagora.pl, [Kontakt Urząd Miasta](http://kontakt.uzam.pl), jeleniagora.pl/JeleniaGora.mht, jeleniagora.pl/content/przydatne-linki.mht, bip.jeleniagora.pl/contents/content/117/265 mht, jeleniagora.pl/EmailDoPrezydenta.mht, jeleniagora.pl/contents/22.mht

¹⁶ Strona *Kontakt*, strona główna, strona *Dla Mieszkańca*.

¹⁷ Dla trzech wymagań określono: dwie pozycje 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) i cztery dla wymagania 3.3 (pozycje 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4).

¹⁸ Badaniem nie obejmowano wymagania określonego w pozycji 3.3.4 standardu WCAG 2.0 - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych).

- wytyczna 3.2 *Przewidywalność*¹⁹

a) *pozycja 3.2.1* – badanie wybranych stron serwisu²⁰ wykazało, że elementy otrzymujące zaznaczenia m.in. focus, np. przy poruszaniu się po witrynie za pomocą klawiatury, nie wywołują na stronie zmian, które mogłyby wprowadzać w błąd użytkownika lub go dezorientować (np. samoczynnie przeładowywać strony lub automatycznie wysyłać formularze);

b) *pozycja 3.2.2* – na badanych wybranych stronach serwisu²¹ nie zastosowano mechanizmów, które przy zmianie ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika powodują automatyczną zmianę kontekstu (znaczenia i zawartości treści lub elementów strony);

c) *pozycja 3.2.3* – badanie wybranych stron (*Aktualności, Symbole miasta i Kroniki projektów Fundusze UE*) wykazało, że kolejność elementów menu głównego i elementów wewnątrz tego menu pozostawała niezmienna. Menu było intuicyjne, proste oraz spójne w obrębie wszystkich stron w serwisie;

d) *pozycja 3.2.4* – na dwóch podstronach (*Kontakt i Rada Miejska*) zidentyfikowano cztery powtarzalne, zachowujące taką samą funkcjonalność elementy (koperta – wyslij; list do prezydenta; mapa; lupa – wyszukaj).

- wytyczna 3.3 *Pomoc przy wprowadzaniu informacji*

Badania spełnienia wymagań dla ww. pozycji dokonano na podstawie funkcjonowania formularza „Email do Prezydenta”, dostępnego na stronie serwisu²². Ustalono m.in., że:

a) każde pole formularza posiadało w formie tekstowej etykiety, które wskazywały jakie treści należy wprowadzić w formularzu (temat, treść, adres do odpisania, kategoria) (pozycja 3.3.2),

b) pola formularza w pionie były w różnych odstępach, a ich długości dostosowane do przewidywanej informacji,

c) obramowanie pól formularza było widoczne, a o popełnionych błędach powiadamiała widoczna informacja, np. przy próbie wpisania błędnego adresu e-mail wyświetlał się komunikat: „Podany adres e-mail jest nieprawidłowy” (pozycja 3.3.1).

Z uwagi na wykazane ustalenia przedmiotowe kryteria uznano za spełnione. Należy podkreślić, iż przy formularzu nie zastosowano zabezpieczenia typu captcha (zniekształcony tekst zabezpieczający). Takie zabezpieczenie blokowałoby możliwość odczytania treści przez czytniki osoby niewidomej i naruszałoby wymagania standardu w pozycji 1.1.1.

2.4. 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 główną serwisu wymagań określonych w pozycji 4.1.1 standardu WCAG 2.0 (Parsowanie). Badanie zgodności strony www.jeleniagora.pl ze standardami HTML lub XHTML (W3C), przeprowadzone narzędziem validator.w3.org, oraz poprawności kaskadowych arkuszy stylów CSS na tej stronie, przeprowadzone narzędziem jigsaw.w3.org/css-validator, nie wykazało błędów (Errors), ani ostrzeżeń (Warnings).

¹⁹ Badanie przeprowadzono na podstronach Kontakt i Rada Miejska.

²⁰ jeleniagora.pl, biznes.jeleniagora.pl/content/witamy-1, biznes.jeleniagora.pl/content/kontakt-0, jeleniagora.pl/content/dzia%C5%82ania-na-rzecz-niepe%C5%82nosprawnych, jeleniagora.pl/Aktualności

²¹ jeleniagora.pl, biznes.jeleniagora.pl/content/witamy-1, biznes.jeleniagora.pl/content/kontakt-0, jeleniagora.pl/content/dzia%C5%82ania-na-rzecz-niepe%C5%82nosprawnych, jeleniagora.pl/Aktualności

²² jeleniagora.pl/EmailDoPrezydenta



W związku z powyższym wymaganie określone w pozycji 4.1.1 standardu WCAG 2.0 zostało spełnione.

(dowód: akta kontroli str. 7-13, 53-64, 93)

2.5. Ponadto NIK zwraca uwagę, iż w serwisie:

- fokus klawiatury²³ został wzmocniony, jest dobrze widoczny, co powoduje przyjazną obsługę przez użytkowników z niesprawnością ruchową,
- występują grafiki mające prawidłowe i wystarczające opisy alternatywne.

(dowód: akta kontroli str. 65-66)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ad. 2.1. Zasada „postrzeganie”

- wytyczna 1.2 *Media zmienne w czasie*, poz. 1.2.2 i 1.2.3 standardu WCAG 2.0

Badanie dwóch wybranych materiałów filmowych audiowideo, dostępnych na podstronie *Aktualności* („nie dla ciężarówek w centrum miasta”²⁴ oraz „aktywność osób niepełnosprawnych – happening na Ratuszu”²⁵) wykazało, że dla nagrań niedostępne były napisy, bądź inna alternatywa dla wyświetlanego obrazu oraz prezentowanych informacji, np. w postaci tekstu umieszczonego pod filmem, dodatkowego pliku tekstowego itp. Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycjach 1.2.2 i 1.2.3 standardu WCAG 2.0 i stanowiło barierę dostępności dla osób niewidzących i niesłyszących.

Naczelnik WIOT tłumaczył, że zamieszczane na stronie internetowej materiały wideo są importowane z kanału *You Tube* lokalnej telewizji *Dami* na podstawie umowy zawartej z właścicielem stacji. Umowa ta przewiduje konieczność umieszczania napisów na materiałach tworzonych na potrzeby Miasta. Jednak z przyczyn technicznych, związanych z długim czasem deskrypcji i charakterem informacyjnym materiałów wymagających niezwłocznej publikacji, wykonawca nie był w stanie w zadawalającym terminie umieścić tych napisów. Naczelnik WIOT zadeklarował, że napisy w materiałach wideo zostaną uzupełnione do końca czerwca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 7-13, 15-16, 93)

- wytyczna 1.3 *Możliwość adaptacji*, pozycja 1.3.1 standardu WCAG 2.0

Pozycja 1.3.1 standardu WCAG 2.0 stanowi, że informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami, przedstawiane w treści, mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu. W wyniku badania²⁶ ustalono, że na podstronie *Działania na rzecz niepełnosprawnych* występowały problemy związane z użyciem nagłówków. I tak, np. nagłówek <h1> umieszczony był na samym początku źródła strony (pn. „Działania na rzecz niepełnosprawnych – Miasto Jelenia Góra”), który nie pełnił żadnej funkcji semantycznej i nawigacyjnej. Taką funkcję na badanej stronie pełnił nagłówek <h2> (pn. „Działania na rzecz niepełnosprawnych”), który powinien ją rozpoczynać. Jednak nagłówek ten nie wyróżniał się semantycznie spośród wielu nagłówków <h2> na tej stronie.

Powyższe stanowiło utrudnienie dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytnika ekranu.

²³ Fokus to miejsce (wyróżnione podświetleniem, ramką lub w inny sposób), w którym w konkretnym momencie skoncentrowana jest uwaga systemu operacyjnego lub aplikacji.

²⁴ jeleniagora.pl/content/centrum-jeleniej-g%C3%B3ry-nie-dla-ci%C4%99%C5%BCar%C3%B3wek

²⁵ jeleniagora.pl/content/aktywno%C5%9B%C4%87-os%C3%B3b-niepe%C5%82nosprawnych-happening-aktualizacja

²⁶ Badaniu poddane zostały strony: kontakt - jeleniagora.pl/content/kontakt-1 oraz działania na rzecz niepełnosprawnych - jeleniagora.pl/content/dzia%C5%82ania-na-rzecz-niepe%C5%82nosprawnych.

Prezydent wyjaśnił, iż w ocenie redaktora i administratora strony użycie nagłówka <h1> było prawidłowe. Projektując rozwiązanie nagłówków strony Urząd wzorował się na stronie internetowej Polskiej Akademii Umiejętności²⁷, stworzonej przez Fundację Widzialni we współpracy z Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji. Prezydent zadeklarował dostosowanie struktury nagłówkowej strony zgodnie z ww. uwagami NIK.

(dowód: akta kontroli str. 53-64, 68-70, 93)

- wytyczna 1.4 *Treść rozróżnialna*, pozycja 1.4.5 standardu WCAG 2.0

Banery w prawej części strony głównej serwisu (18 szt.) miały formę graficzną i nie posiadały tekstu alternatywnego. Tekst w postaci grafiki był całkowicie niedostępny dla osób niedowidzących i niewidomych korzystających z czytników ekranu. Naczelnik WIOT wyjaśnił, że umieszczone na stronie banery prowadziły do istotnych dla mieszkańców informacji (dotyczących np. wydarzeń kulturalnych lub sportowych). Potraktowane były jako zwykłe elementy graficzne, dlatego nie zostały oznaczone tytułem. Według Naczelnika WIOT błąd ten wynikał z przeoczenia.

(dowód: akta kontroli str. 7-13, 15-16, 93)

Do zakończenia czynności kontrolnych w Urzędzie (8 lipca 2015 r.) ww. nieprawidłowości w dostosowaniu badanej strony internetowej zostały usunięte.

(dowód: akta kontroli str. 51, 67)

Ad. 2.2. Zasada „funkcjonalność”

- wytyczna 2.1 *Dostępność z klawiatury*, pozycja 2.1.1 standardu WCAG 2.0

Badanie przy użyciu przeglądarki Mozilla Firefox formularza „Email do Prezydenta”²⁸ wykazało, że użytkownicy (przy użyciu jedynie klawiatury) nie mogli wypełnić ww. formularza, gdyż nie było możliwości wyboru żadnej z dostępnych kategorii (pola do wyboru z gotowym formularzem). Ograniczenie to nie występowało przy użyciu innej przeglądarki (np. Internet Explorer).

- wytyczna 2.4 *Nawigacja*, pozycja 2.4.6 standardu WCAG 2.0

Badany formularz „Email do Prezydenta” na końcu posiadał przycisk z opisem czynności, tj. ZACHOWAJ. Wykazana nazwa nie identyfikowała jednoznacznie czynności, której przycisk ten dotyczył (np. WYŚLIJ).

Naczelnik WIOT wyjaśnił, że w trakcie tworzenia strony przetestowano formularz wysyłania wiadomości do Prezydenta tylko przy pomocy przeglądarek Internet Explorer i Google Chrome. Zadeklarował on niezwłoczne dostosowanie obsługi ww. formularza przy użyciu przeglądarki Mozilla Firefox. Wyjaśniający potwierdził, że intencją użycia przycisku znajdującego się poniżej formularza było wysłanie wiadomości do Prezydenta. Tym samym opisanie tego przycisku za pomocą nazwy ZACHOWAJ mogło wprowadzać w błąd użytkowników strony. Wyjaśniający zadeklarował wprowadzenie zmiany nazwy przycisku ZACHOWAJ na WYŚLIJ.

(dowód: akta kontroli str. 7-13, 15-16, 93)

Do zakończenia czynności kontrolnych w Urzędzie (8 lipca 2015 r.) wykazane wyżej nieprawidłowości w dostosowaniu badanej strony internetowej zostały usunięte.

(dowód: akta kontroli str. 51, 67)

Ad. 2.3. Zasada „zrozumiałość”

- wytyczna 3.1 *Możliwość odczytania*, pozycja 3.1.1 standardu WCAG 2.0



²⁷ pad.widzialni.org

²⁸ Jedyne formularze dostępne na badanej stronie.

Strona główna serwisu udostępniona została użytkownikom w polskiej, angielskiej, niemieckiej i czeskiej wersji językowej. Dla polskiej i angielskiej wersji badanej strony deklaracja języka wykonana była prawidłowo. Problem występował w pozostałych wersjach językowych (niemieckiej i czeskiej), dla których błędnie oznaczono język naturalny²⁹. Powyższe stanowiło naruszenie pozycji 3.1.1 standardu WCAG 2.0 i powodowało, że użytkownicy niewidomi i słabowidzący, korzystający z czytnika ekranu, mogli słyszeć obcojęzyczne wersje językowe z nieprawidłową wymową, co mogło je czynić niezrozumiałymi.

Prezydent wyjaśnił, że atrybuty deklarujące język naturalny serwisu w wersji czeskiej i niemieckiej zostały ustawione w sposób nieprawidłowy w wyniku błędu w oprogramowaniu systemu zarządzania treścią strony.

(dowód: akta kontroli str. 53-64, 68-70, 93)

Do zakończenia czynności kontrolnych w Urzędzie (8 lipca 2015 r.) wykazane wyżej nieprawidłowości w dostosowaniu badanej strony internetowej zostały usunięte.

(dowód: akta kontroli str. 51, 67)

IV. Wnioski

Wnioski
pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 ustawy z 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli³⁰ (dalej: ustawa o NIK), wnosi o: stałe zapewnienie alternatywy dla materiałów audiowideo, zamieszczanych na stronie internetowej www.jeleniaqora.pl, umożliwiającej osobom niepełnosprawnym zapoznanie się z treścią przekazywaną przez przedmiotowe materiały (wymagania określone w pozycji 1.2.2 i 1.2.3 standardu WCAG 2.0).

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

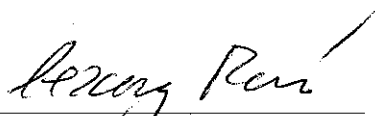
Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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.

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.

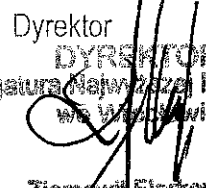
Wrocław, dnia 4 sierpnia 2015 r.

Kontroler:
Cezary Mazik
Inspektor kp.



Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu

Dyrektor
DYREKTOR
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli
we Wrocławiu
Z up.
Ziemowit Florowski
Wicepreztor



²⁹ Wymienione wersje językowe strony oznaczono znacznikiem „en”.

³⁰ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.