



KAP.430.001.2015
nr ewid. 205/2015/D/15/505/KAP

Informacja o wynikach kontroli

**REALIZACJA
PRZEZ PODMIOTY WYKONUJĄCE ZADANIA PUBLICZNE
OBOWIĄZKU DOSTOSOWANIA ICH STRON INTERNETOWYCH
DO POTRZEB OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

DEPARTAMENT
ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

Dyrektor
Departamentu Administracji Publicznej:
Bogdan Skwarka



Zatwierdzam:

Prezes Najwyższej Izby Kontroli:
Krzysztof Kwiatkowski



Warszawa, dnia 2 grudnia 2015r.

Najwyższa Izba Kontroli
ul. Filtrowa 57
02-056 Warszawa
T/F +48 22 444 50 00

www.nik.gov.pl

Spis treści

1. ZAŁOŻENIA KONTROLI	7
2. PODSUMOWANIE WYNIKÓW KONTROLI	11
2.1. Ocena kontrolowanej działalności	11
2.2. Synteza wyników kontroli	12
2.3. Uwagi i wnioski	15
3. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI	19
3.1. Działania organizacyjne w urzędach administracji publicznej w zakresie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych	19
3.2. Dostosowanie stron internetowych urzędów administracji publicznej do potrzeb osób niepełnosprawnych	21
3.2.1. Umożliwienie odbioru treści dla osób niewidomych i słabowidzących korzystających z programów odczytujących treści	23
3.2.2. Zapewnienie wizualnej czytelności treści umieszczanych na stronach internetowych dla osób słabowidzących	27
3.2.3. Zapewnienie łatwego poruszania się (nawigacji) po stronie internetowej dla użytkowników niepełnosprawnych	31
3.2.4. Dostępność materiałów multimedialnych (audio, wideo i audio-wideo) dla osób niesłyszących, niewidomych i słabowidzących	35
3.2.5. Dostosowanie formularzy zamieszczonych na stronach internetowych urzędów pod kątem możliwości ich wypełnienia przez osoby niepełnosprawne	37
3.3. Bariery i dobre praktyki wskazywane przez użytkowników niepełnosprawnych dotyczące badanych serwisów	40
3.4. Informacje o działaniach Ministra Administracji i Cyfryzacji	45
4. INFORMACJE DODATKOWE	50
4.1. Przygotowanie kontroli	50
4.2. Postępowanie kontrolne i działania podjęte po zakończeniu kontroli	50
5. ZAŁĄCZNIKI	52

Wykaz stosowanych skrótów i pojęć¹

j.s.t.	jednostka samorządu terytorialnego;
rozporządzenie KRI	rozporządzenie 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 ;
strona internetowa/ serwis internetowy	w Informacji oba określenia są używane równoważnie;
UG	Urząd Gminy;
UM	Urząd Miejski/Urząd Miasta;
ustawa o NIK	ustawa z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ³ ;
alternatywa dla mediów zmiennych w czasie	(<i>ang. alternative for time-based media</i>) zapewnienie materiałom multimedialnym (tj. film, nagranie audio) opisu przekazującego tę samą informację, którą niesie treść tego materiału, np. tekstowy opis filmu (akcja, dialogi, kontekst) dla osób, które filmu nie obejrzą i nie usłyszą, np. w postaci dokumentu;
audiodeskrypcja	technika, która dzięki dodatkowym opisom słownym udostępnia treści przedstawionej wizualnie. Podczas audiodeskrypcji opisywane są także ważne i znaczące informacje wizualne takie jak: język ciała, wyraz twarzy, przebieg akcji, sceneria, kostiumy;
dostępność	(<i>ang. web accessibility</i>) stopień w jakim serwis internetowy może być postrzegany, rozumiany i przeglądany przez wszystkich użytkowników z uwzględnieniem osób narażonych na wykluczenie cyfrowe (niepełnosprawnych, starszych, gorzej wykształconych), niezależnie od ich cech lub upośledzeń, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu;
etykieta formularza	(<i>ang. label</i>) dostarcza informacji jakie treści wymagane są do wprowadzenia w formularzu elektronicznym przez użytkownika;
fokus klawiatury	wyróżnienie miejsca nawigacyjnego, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, widoczne w trakcie przeglądania strony internetowej (na ogół przedstawiany w postaci ramki);
HTML/XHTML	(<i>ang. Hyper Text Markup Language/Extensible HTML</i>) języki znaczników używane do tworzenia stron internetowych;

¹ Opracowano m.in. na podstawie [polskiego tłumaczenia Standardu WCAG 2.0](http://polskiego.tlumaczenia.Standardu.WCAG.2.0) dostępnego na stronie www.fdc.org.pl/wcag2/index.html.

² Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

³ Dz. U. z 2015 r., poz. 1096.

kod CAPTCHA	rodzaj zabezpieczenia stosowanego na stronach internetowych, polegającego najczęściej na prezentacji użytkownikowi tekstu w postaci zniekształconego obrazu, np. zniekształconych liter i cyfr, które użytkownik powinien odczytać i następnie przepisać poprawnie do formularza na stronie internetowej w celu potwierdzenia, że formularz jest wypełniany przez człowieka, a nie automatycznie przez program;
kod strony/kod HTML	zapis przy pomocy określonego języka programowania, opisujący instrukcje i operacje jakie powinien wykonać komputer na zgromadzonych lub pobranych danych;
nawigacja po stronie internetowej, np. menu nawigacyjne	zadaniem menu nawigacyjnego strony, jest prowadzenie użytkownika przez różne części strony w taki sposób, aby umożliwić mu precyzyjne dotarcie do pożądanej informacji;
niepełnosprawność	każde ograniczenie, bądź niemożność (wynikające z niesprawności) prowadzenia aktywnego życia w sposób lub w zakresie uznawanym za typowe dla człowieka;
skuteczność działań	osiągnięcie dla działania zaplanowanej pożądanej wartości rzeczowej, bądź finansowej;
technologie wspomagające	rozwiązania techniczne lub programowe, które umożliwiają lub ułatwiają obsługę komputera, np. czytniki ekranu dla użytkowników słabowidzących i niewidomych. Czytniki ekranu pozwalają na wygodną obsługę stron internetowych w przeglądarkach. Użytkownicy mają do dyspozycji kilkadziesiąt skrótów klawiszowych, którymi mogą swobodnie przeglądać (odczytywać) strony i docierać do wybranych treści;
tekst alternatywny	(<i>ang. text alternative</i>) tekst skojarzony programistycznie z treścią nietekstową lub odnoszący się do tekstu programistycznie skojarzonego z treścią nietekstową. Tekst programowo skojarzony to taki tekst, którego położenie może być programowo określone w stosunku do treści nietekstowej, np. obraz wykresu jest opisany w następującym po nim akapicie. Krótki tekst alternatywny dla wykresu informuje, że takie objaśnienie znajduje się zaraz za nim (w kolejności treści);
treść nietekstowa	(<i>ang. non-text content</i>) każda treść, która nie jest sekwencją znaków, które mogą być programowo określone lub nie wyraża niczego w jakimkolwiek języku naturalnym (tj. języku mówionym, pisanym lub migowym), np. zdjęcie, grafika;
transkrypcja	tekst spisany z nagrań dźwiękowych (audio lub wideo);

WCAG 2.0 (*ang. Web Content Accessibility Guidelines*) to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie, opracowane przez konsorcjum W3C⁴, które zrzesza największe firmy i organizacje świata. Są to rekomendacje dotyczące tworzenia treści internetowych w taki sposób, aby były dostępne dla szerszego grona użytkowników niepełnosprawnych, w tym dla osób niewidomych i słabowidzących, głuchych i niedosłyszących, osób mających trudności w uczeniu się, niepełnosprawnych ruchowo, z zaburzeniami mowy, nadwrażliwością na światło, oraz osób z niepełnosprawnościami złożonymi. Wytyczne zostały oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności, a każdą zasadę opisują wytyczne;

wykluczenie cyfrowe brak lub ograniczona możliwość skorzystania z nowoczesnych form komunikowania się;

znaczniki HTML stanowią podstawowy komponent języka HTML. Charakteryzują je dwie cechy: atrybut i zawartość. Każdy atrybut i zawartość musi spełniać określone wymagania, aby kod HTML został poprawnie zinterpretowany (zwalidowany) pod kątem zgodności z wymaganiami W3C.

⁴ The World Wide Web Consortium, www.w3.org/.

Temat i numer kontroli

Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych (D/15/505).

Wprowadzenie oraz uzasadnienie podjęcia kontroli

Nie istnieje jedna, powszechnie uznana definicja niepełnosprawności. Definicja stosowana przez WHO⁵ przyjmuje, że do osób niepełnosprawnych zaliczają się osoby z długotrwałą obniżoną sprawnością fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, która w interakcji z różnymi barierami może ograniczać ich pełne i efektywne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach z innymi obywatelami. Według danych GUS zawartych w raporcie z badania przeprowadzonego w 2009 r. pn. *Stan Zdrowia Ludności Polski w 2009 r.*, w Polsce było 5 078,5 tys. osób niepełnosprawnych (prawnie⁶ i biologicznie⁷) w wieku powyżej 15 lat, co stanowiło 13,3% populacji Polski (38,2 mln). Były to wszystkie osoby uznane za niepełnosprawne w sensie prawnym, jak również osoby, które miały poważne ograniczenia w wykonywaniu czynności, z tego m.in.: osób z niepełnosprawnościami wzroku było 1 388,7 tys., z niepełnosprawnością ruchu 2 835,9 tys. oraz 696,5 tys. osób z niepełnosprawnością słuchu⁸.

Na podstawie Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych, Polska zobowiązała się do podjęcia działań, aby osoby niepełnosprawne mogły korzystać z prawa m.in. *do poszukiwania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i poglądów, na zasadzie równości z innymi osobami i poprzez wszelkie formy komunikacji, według ich wyboru, między innymi poprzez dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa, w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów* (art. 21 Konwencji).

W kontekście dostępności informacji dla wszystkich obywateli istotne jest zapewnienie rozwiązań technicznych umożliwiających korzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne. Stąd informacje udostępniane na stronach internetowych urzędów administracji publicznej powinny charakteryzować się dostępnością i czytelnością dla wszystkich użytkowników, również dla osób niepełnosprawnych.

Dostępność stron internetowych to cecha wynikająca z ich budowy, umożliwiająca pełny, samodzielny, bezpieczny i efektywny dostęp do treści i funkcjonalności, uwzględniająca specyfikę pracy różnych grup użytkowników. Przez pełny dostęp należy

⁵ Światowa Organizacja Zdrowia (ang. *World Health Organization*).

⁶ Tj. legitymujących się orzeczeniem o niepełnosprawności.

⁷ Osoby nie posiadające orzeczenia o niepełnosprawności, ale deklarujące, że mają problemy w wykonywaniu codziennych czynności.

⁸ *Stan Zdrowia Ludności Polski w 2009 r.*, GUS, 2011 r.

rozumieć to, iż każda informacja i usługa na danej stronie będzie możliwa do odczytania i wykorzystania przez każdego użytkownika korzystającego z powszechnie stosowanych technologii. Samodzielny dostęp oznacza, iż informacje lub usługi mogą zostać wykorzystane przez każdego użytkownika bez potrzeby angażowania innych osób. Bezpieczny dostęp oznacza, że korzystanie z informacji lub usług nie narusza zasad bezpieczeństwa. Efektywny dostęp oznacza, że nie jest wymagany znacząco wyższy wydatek pracy, czasu lub finansowy na osiągnięcie porównywalnego efektu⁹.

Kontrola została podjęta z inicjatywy własnej NIK w związku z istotnymi zmianami w przepisach prawa, których celem było ułatwienie osobom niepełnosprawnym korzystanie z serwisów internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne. Izba wzięła pod uwagę, że Pełnomocnik Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych zwrócił się do NIK o objęcie kontrolą dostosowania stron internetowych instytucji publicznych do wymogów międzynarodowego standardu WCAG 2.0, których wdrożenie przeciwdziała wykluczeniu cyfrowemu osób niepełnosprawnych. Ponadto, w 2015 r. do NIK o przeprowadzenie kontroli w zakresie dostosowania stron internetowych podmiotów wykonujących zadania publiczne do potrzeb osób niepełnosprawnych zwróciła się Fundacja INTEGRACJA.

Wykonywanie zadań dotyczących dostosowania stron internetowych urzędów do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych w zakresie i na poziomie określonym w rozporządzeniu KRI nie było dotychczas przedmiotem szczegółowego badania przez NIK ze względu na to, że zgodnie z § 22 w związku z §§ 23 i 25 rozporządzenia KRI strony te powinny być dostosowane nie później niż do dnia 31 maja 2015 r. Przeprowadzenie obecnej kontroli miało na celu zbadanie w wybranych urzędach administracji rządowej oraz samorządowej realizacji obowiązku dostosowania ich stron internetowych do wymogów standardu WCAG 2.0 w zakresie wynikającym z § 19 rozporządzenia KRI.

Wcześniej w ramach kontroli przeprowadzonej w 2014 r. *Wdrażanie 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*¹⁰ NIK sprawdzała dostosowanie sposobu prezentacji informacji przez systemy informatyczne do potrzeb osób niepełnosprawnych jedynie w zakresie występowania na stronach internetowych urzędów błędów w składni HTML, jednakże bez dokonywania oceny działalności kontrolowanych jednostek w tym obszarze, ze względu na to, że dostosowanie dotychczas istniejących systemów teleinformatycznych do wymogów WCAG 2.0 powinno nastąpić do dnia 31 maja 2015 r. W toku ww. kontroli stwierdzono szereg błędów w prezentowaniu treści na stronach internetowych urzędów.

Ponadto, NIK przeprowadziła w 2014 r. kontrolę *Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym*¹¹, w toku której sprawdzono m.in. dostępność informacji

⁹ *Dostępne www*, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2009. Opracowane w ramach projektu *Samorząd Równych Szans*, współfinansowanego ze środków PFRON.

¹⁰ P/14/004/KAP.

¹¹ P/14/105/LPO.

dla osób głuchych na stronach internetowych wybranych podmiotów publicznych. Z ustaleń kontroli wynika, m.in. że informacje zamieszczone na stronach skontrolowanych podmiotów adresowane były do ogółu odbiorców i przeważnie nie spełniały kryterium dostępności zwłaszcza dla osób głuchych.

Do NIK wpłynęła jedna skarga (w 2013 r.) związana z utrudnionym korzystaniem przez osoby z niepełnosprawnością słuchową ze strony internetowej Urzędu Miejskiego w Radomiu. W skardze wskazywano na brak przestrzegania przepisów ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się¹².

■ Cel kontroli

Celem kontroli NIK była ocena realizacji obowiązku dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych na poziomie określonym w rozporządzeniu KRI. W związku z tym ocenie poddano:

- działania kierowników kontrolowanych jednostek w celu zapewnienia dostępności informacji publikowanych na stronach internetowych urzędu dla osób niepełnosprawnych, oraz
- strony internetowe urzędów pod kątem ich dostosowania do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych, zgodnie z wymogiem § 19 rozporządzenia KRI.

■ Organizacja i zakres kontroli

Kontrolę przeprowadzono w 22 jednostkach, tj. w: Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej (MPiPS), Ministerstwie Zdrowia (MZ), Narodowym Funduszu Zdrowia (NFZ) i Państwowym Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) oraz w 18 wybranych urzędach gmin (miejskich, miejsko-wiejskich) w sześciu województwach: dolnośląskim, mazowieckim, pomorski, śląskim, warmińsko-mazurskim i wielkopolskim. W jednostkach tych kontrolą objęto po jednej stronie internetowej, za wyjątkiem MPiPS, gdzie kontrolą objęto dwie strony internetowe. Wykaz jednostek objętych kontrolą stanowi załącznik nr 2 do Informacji, a wykaz skontrolowanych stron internetowych załącznik nr 3 do Informacji. Wyboru jednostek do kontroli dokonano w sposób celowy. Spośród serwisów internetowych jednostek administracji rządowej do kontroli wybrano serwisy, które mogły szczególnie zainteresować osoby niepełnosprawne. Natomiast wybór urzędów j.s.t wynikał z założenia, że kontrolą należy objąć serwisy internetowe większych jednostek, gdyż mają więcej użytkowników.

Kontrolę w MPiPS, MZ, NFZ oraz PFRON przeprowadzono na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy o NIK, z uwzględnieniem kryteriów określonych w art. 5 ust. 1 ww. ustawy, tj. pod względem legalności, gospodarności, rzetelności i celowości. W jednostkach samorządu terytorialnego

¹² Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 2 ust. 2 w związku z art. 5 ust. 2 ustawy o NIK, tj. pod względem legalności, rzetelności i gospodarności.

Kontrolą objęto okres od dnia wejścia w życie rozporządzenia KRI, tj. od 31 maja 2012 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w 2015 r. Czynności kontrolne przeprowadzono w okresie od 19 czerwca do 4 września 2015 r.

Przy opracowaniu tematyki kontroli oraz w trakcie części badań kontrolnych korzystano z wiedzy i doświadczenia specjalistów zewnętrznych z Fundacji INTEGRACJA. Dokonano także przeglądu wszystkich kontrolowanych serwisów internetowych z udziałem osób z czterema rodzajami niepełnosprawności w celu sprawdzenia dostępności tych serwisów dla użytkowników niepełnosprawnych.

2.1 Ocena kontrolowanej działalności¹³

Kierownicy kontrolowanych urzędów w większości przypadków podjęli działania w celu dostosowania badanych serwisów internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, jednak w ocenie Najwyższej Izby Kontroli działania te nie doprowadziły do zapewnienia pełnej dostępności tych serwisów w zakresie i na poziomie wymaganym w § 19 rozporządzenia KRI, pomimo trzyletniego okresu przejściowego. Tylko dwa¹⁴ z 23 badanych serwisów internetowych (8,7%) były należycie dostosowane. NIK stwierdziła istotne błędy w przypadku pozostałych 21 (91,3%) skontrolowanych stron internetowych, w tym trzy¹⁵ strony oceniła negatywnie (13,0%). Zdaniem NIK, stwierdzone nieprawidłowości mogą osobom niepełnosprawnym utrudniać, bądź uniemożliwiać korzystanie z treści zamieszczanych na stronach internetowych. W szczególności:

- na większości zbadanych stron internetowych (91,3%) zidentyfikowano różne błędy w kodzie HTML **skutkujące utrudnieniami dla osób niewidomych i słabowidzących posługujących się czytnikami ekranu;**
- **osoby niesłyszące i niewidome nie mogły zapoznać się z pełną treścią większości badanych materiałów multimedialnych,** gdyż w przypadku 13 z 14 stron internetowych (92,9%) udostępniane były one bez stosownej alternatywy (np. postaci napisów dla materiałów audio-wideo, opisu zawartości materiałów audio, audiodeskrypcji);
- **na większości stron wystąpiły błędy powodujące utrudnienia dla osób niepełnosprawnych korzystających z komputera wyłącznie z użyciem klawiatury (78,3%),** np. słabowidoczny fokus klawiatury lub jego brak, pułapki na klawiaturę¹⁶, nielogiczne poruszanie się fokusa klawiatury i pomijanie aktywnych elementów stron;
- błędy **skutkujące problemami w odbiorze treści stron przez osoby słabowidzące** stwierdzono na blisko połowie stron (43,5%).

Przyczynami niedostosowania lub niepełnego dostosowania skontrolowanych stron do potrzeb osób niepełnosprawnych były w szczególności: niewystarczająca wiedza odpowiedzialnych pracowników, nierzetelna realizacja zadań w tym obszarze przez

¹³ NIK zastosowała w kontroli następującą skalę ocen: pozytywna, negatywna, opisowa. Opisową formę oceny ogólnej kontrolowanej działalności stosowano wtedy, gdy działania lub stwierdzone nieprawidłowości w poszczególnych obszarach objętych kontrolą nie dawały podstaw do ogólnej oceny pozytywnej, jak również nie uzasadniały wydania ogólnej oceny negatywnej.

¹⁴ Tj. serwisy internetowe MZ i PFRON, z tym że w serwisie MZ stwierdzono niewielkie problemy z dostępnością, które zostały usunięte jeszcze w trakcie kontroli.

¹⁵ UM Leszno i UM Oława oraz UG Polkowice.

¹⁶ Pułapka na klawiaturze występuje jeśli fokus klawiatury zostanie zatrzymany na jakimś elemencie strony internetowej i nie jest możliwe jego dalsze przejście przy użyciu standardowych metod przejścia (strzałki, klawisz „Tab”) i wymagane jest w tym celu użycie np. myszki.

podmioty zewnętrzne, błędy powstałe w trakcie wprowadzania danych, brak środków finansowych na budowę lub modernizację przestarzałych serwisów oraz późne podjęcie przez Ministra Administracji i Cyfryzacji działań wspierających w tym obszarze.

2.2 Synteza wyników kontroli

1. Kontrolą NIK w zakresie dostosowania sposobu prezentacji informacji przez systemy informatyczne do potrzeb osób niepełnosprawnych objęto 23 serwisy internetowe w 22 jednostkach wykonujących zadania publiczne¹⁷. Serwisy internetowe większości skontrolowanych urzędów nie spełniały części wymagań Standardu WCAG 2.0 wskazanych w rozporządzeniu KRI. Wyjątek stanowił serwis internetowy PFRON, który był w pełni dostosowany w zakresie objętym kontrolą, zaś w serwisie internetowym MZ stwierdzono tylko pojedyncze błędy, które usunięto jeszcze w trakcie kontroli NIK. Pozostałe badane serwisy internetowe nie spełniały wymogów od czterech do 15 pozycji¹⁸ Standardu WCAG 2.0 na 34 pozycje objęte badaniami NIK.

Wykres nr 1

Najczęściej występujące błędy związane z dostępnością stron internetowych



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

2. Błędy dotyczące prawidłowego odczytywania treści przez programy komputerowe, szczególnie dotkliwe dla osób niewidomych i słabowidzących, które z Internetu korzystają przy użyciu programów komputerowych służących do odczytywania stron internetowych, zidentyfikowano w przypadku 22 z 23 objętych kontrolą stron (95,6%). W szczególności stwierdzono: błędne deklaracje stosowane w kodzie strony, brak zapewnienia alternatywy dla elementów graficznych na stronie, niezapewnienie właściwych nagłówków i etykiet, niezachowanie właściwej struktury treści, języka strony oraz zamieszczanie na stronach plików w formatach, które nie są odczytywane przez czytniki ekranu (np. pliki zdjęciowe .jpg, pliki .pdf z zeskanowanymi dokumentami) oraz błędy parsowania [str. 23 – 27].

¹⁷ Kontrolą objęto po jednej stronie internetowej zarządzanej przez: MZ, NFZ, PFRON i 18 j.s.t oraz dwie strony internetowe zarządzane przez MPiPS (www.praca.gov.pl i www.mpips.gov.pl).

¹⁸ W tym: 11 skontrolowanych serwisów nie spełniało od czterech do dziewięciu wymogów, a 10 zbadanych serwisów nie spełniało 10 i więcej wymogów.

3. Mniej nieprawidłowości stwierdzono w zakresie dostosowania stron do wymagań Standardu WCAG 2.0 związanych z wzrokowym (wizualnym) odbiorem treści przez osoby słabowidzące. Nieprawidłowości dotyczyły 43,5% skontrolowanych stron, w przypadku których odnotowano: problemy z zachowaniem odpowiedniego kontrastu (43,5%), brak możliwości zatrzymania przesuwających się informacji (31,3%), nieprawidłowe wyróżnienie istotnych informacji (13,0%) oraz błędy występujące podczas powiększania rozmiaru tekstu na stronie (13,0%). W części jednostek powyższe błędy usunięto jeszcze w trakcie kontroli. Na żadnej ze skontrolowanych stron nie stwierdzono natomiast elementów migoczących częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, bądź przekraczającej wartości graniczne dla błysków ogólnych i czerwonych, co jest szczególnie istotne dla osób narażonych na ataki padaczki. [str. 27-31]
- W większości skontrolowanych serwisów internetowych (95,7%) stosowano dodatkowo różne rozwiązania techniczne skierowane do osób niepełnosprawnych, mające na celu ułatwienie zapoznania się z treścią informacji m.in. poprzez umożliwienie powiększenia treści na stronie, zmiany kontrastu, zatrzymania obrazu czy też odsłuchania wyświetlanej treści.
4. Materiały multimedialne (audio, wideo, audio-wideo) były zamieszczone na 14 z 23 (60,9%) skontrolowanych stron. Na 13 z tych stron (92,9%) zamieszczano materiały multimedialne, które były niedostępne dla osób niewidomych i głuchych. Nie zapewniono dla nich alternatywy, o której mowa w pozycjach 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3¹⁹ standardu WCAG 2.0, tj. materiały audio nie posiadały opisu tekstowego, a materiały filmowe nie zostały wyposażone w napisy i audiodeskrypcję (bądź inną alternatywę). [str. 35-36]
5. Wszystkie treści oraz funkcjonalności na stronie powinny być dostępne z interfejsu klawiatury. W ocenie NIK 18 z 23 (78,3%) zbadanych stron internetowych było trudno dostępnych z pozycji klawiatury. Stwierdzone błędy utrudniały bądź uniemożliwiały osobom niepełnosprawnym korzystanie ze stron internetowych, w tym jeden serwis, ze względu na wyłączony fokus klawiatury, był w pełni niedostępny dla użytkowników niepełnosprawnych korzystających z komputera wyłącznie przy użyciu klawiatury, a korzystanie z czterech kolejnych serwisów było znacząco utrudnione ze względu na niewidoczny fokus klawiatury. W przypadku dziewięciu (39,1%) serwisów fokus klawiatury był słabowidoczny. Ponadto w niektórych kontrolowanych serwisach wystąpiły problemy z dostępnością przy użyciu klawiatury niektórych elementów na badanych podstronach (21,7%) oraz blokowaniem fokusa klawiatury (8,7%). [str. 32-34]
6. Formularze służące m.in. do kontaktu drogą elektroniczną z urzędem dość często okazywały się słabo dostępne lub niedostępne dla osób niepełnosprawnych – głównie dotyczyło to osób niewidomych korzystających z programów czytających. Jak wynika z ustaleń kontroli w większości (69,6%) skontrolowanych formularzy brakowało prawidłowych etykiet odnośnie pól, które należy wypełnić. Skutkuje to tym, że osoby niewidome nie mogą

¹⁹ Tj. pozycje: 1.2.1 – Tylko audio lub tylko wideo (nagranie), 1.2.2 – Napisy rozszerzone (nagranie) i 1.2.3 – Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie).

skorzystać z formularzy, gdyż nie wiedzą jak je wypełnić - programy komputerowe nie mogą odczytać instrukcji w tym zakresie. Dodatkowo na niektórych stronach internetowych (21,7%) stosowano zabezpieczenie kodem CAPTCHA, który nie mógł być odczytany przez czytniki ekranu, co w praktyce uniemożliwiało skorzystanie z formularza osobom niewidomym i słabowidzącym. [str. 37]

7. W trakcie kontroli kierownicy urzędów podnosili, że zmiany dokonywane w celu dostosowania stron internetowych były ograniczone ze względu na znaczne dodatkowe koszty, na których sfinansowanie niektóre gminy nie posiadały środków. Jednocześnie z ustaleń kontroli wynika, że spośród kontrolowanych jednostek tylko UM Leszna wystąpił w marcu 2015 r. do Ministra Administracji i Cyfryzacji z wnioskiem o dofinansowanie projektu budowy stron internetowych urzędu dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych (w ramach konkursu na udzielenie dotacji na dofinansowanie budowy lub dostosowania stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne do potrzeb osób niepełnosprawnych, ogłoszonego w styczniu 2015 r.). UM Leszna otrzymał informację o dofinansowaniu zgłoszonego projektu we wrześniu 2015 r., już po zakończeniu kontroli NIK. [str. 20]
8. Z informacji uzyskanych na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK od Ministra Administracji i Cyfryzacji wynika, że środki finansowe na wsparcie działań w zakresie wsparcia dostępności serwisów internetowych dla potrzeb osób niepełnosprawnych zostały przyznane po raz pierwszy w 2014 r. w wysokości 1 414,9 tys. zł. Należy zaznaczyć, że obowiązek dostosowania stron został zawarty w rozporządzeniu KRI już w roku 2012. W 2015 r. Minister Administracji i Cyfryzacji zaplanował na ten cel kwotę 12 000,0 tys. zł. W ramach tej kwoty 2 000,0 tys. zł przeznaczono na sześć projektów wyłonionych w konkursie *Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów*. Natomiast 10 000,0 tys. zł przeznaczono na projekty w ramach konkursu na udzielenie dotacji na dofinansowanie budowy lub dostosowania stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne do potrzeb osób niepełnosprawnych. **Od ogłoszenia ww. konkursu (koniec stycznia 2015 r.) do ogłoszenia jego wyników (koniec sierpnia 2015 r.) upłynęło blisko 7 miesięcy**, zaś umowy będą zawierane dopiero po uruchomieniu rezerwy celowej przez Ministerstwo Finansów. W ramach tego konkursu pozytywną ocenę uzyskało 131 wniosków na łączną kwotę dofinansowania 3 961,6 tys. zł (39,6% dostępnych środków). [str. 45 – 49]
Ponadto, MAiC w celu udostępnienia informacji w zakresie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych uruchomiło na swojej stronie internetowej **bazę wiedzy o dostępności**.
9. Ponadto, w trakcie kontroli NIK osoby niepełnosprawne²⁰ dokonały przeglądu kontrolowanych stron. Większość stron, których przeglądu dokonali użytkownicy

²⁰ Przeglądu stron dokonali na zlecenie NIK użytkownicy z czterema rodzajami niepełnosprawności, współpracujący z Fundacją INTEGRACJA, tj. osoba niewidoma, słabowidząca i głucha oraz użytkownik niepełnosprawny ruchowo, który przy obsłudze komputera korzysta głównie z klawiatury, a nie „myszy”.

niepełnosprawni, ich zdaniem nie spełniała niektórych warunków dostępności. Należy przy tym zauważyć, że większość utrudnień, na które zwracali uwagę użytkownicy, była bezpośrednio związana z rodzajem niepełnosprawności i uwarunkowanym tym sposobem korzystania z komputera [str. 40 – 45]. Między innymi:

- dla użytkowników niewidomych istotne były problemy z nawigacją i wyszukiwarką oraz brak tekstów alternatywnych,
- dla użytkowników słabowidzących szczególnie dotkliwe było niezachowanie prawidłowego kontrastu,
- dla użytkowników głuchych – brak informacji dla osób głuchych oraz brak alternatywy dla materiałów audio-wideo (np. w postaci tekstu opisującego zawartość materiału),
- dla użytkowników z niepełnosprawnością ruchową problemem było niewłaściwe oznaczenie i przemieszczanie się fokusa klawiatury oraz brak tzw. skiplinków²¹.

2.3 Uwagi i wnioski

1. Zapewnienie dostępności stron dla osób niepełnosprawnych to obowiązek wynikający wprost z obowiązujących przepisów prawa. Ratyfikowana przez Polskę w 2012 r. *Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych* wymaga zapewnienia osobom niepełnosprawnym m.in. dostępności informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych (artykuł 9). Skutkiem ratyfikacji Konwencji było ujęcie tego obowiązku również w systemie polskiego prawa (tj. w rozporządzeniu KRI). Należy przy tym zauważyć, że Polska jest podwójnie związana Konwencją, gdyż została ona również ratyfikowana w 2010 r. przez Unię Europejską. Wszystkie kraje UE podpisały Konwencję, natomiast ratyfikacji dokonało dotychczas 25 państw²². W systemach prawnych państw europejskich funkcjonują akty prawne dotyczące zapewnienia dostępności stron internetowych, które zwykle odwołują się do międzynarodowych standardów, np. standardu WCAG 2.0 na poziomie AA (w całości lub w części) został przyjęty do stosowania w prawodawstwie Francji, Hiszpanii, Irlandii, Norwegii, Włoch i Wielkiej Brytanii. Holandia przyjęła natomiast, że strony internetowe administracji publicznej muszą spełniać standard WCAG 2.0 na poziomie AAA²³, tj. na poziomie najwyższym.

2. Brak możliwości skorzystania z treści udostępnionych na stronach internetowych urzędów ogranicza dostęp części obywateli do informacji i do elektronicznych usług publicznych udostępnianych przez urzędy, co może prowadzić w skrajnym przypadku do zarzutu nierównego traktowania osób niepełnosprawnych. Obowiązek dostosowania stron internetowych do korzystania przez osoby niepełnosprawne dotyczy nie tylko urzędów

²¹ Skiplinki to dodatkowa nawigacja pozwalająca na szybkie przemieszczanie się pomiędzy elementami składowymi strony. Najczęściej umieszczone są na początku strony i pozwalają przejść wprost do treści z pominięciem standardowych mechanizmów nawigacji.

²² [Convention and Optional Protocol Signatures and Ratifications](http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166) www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166. Konwencja nie została ratyfikowana przez Finlandię, Holandię i Irlandię.

²³ [Government accessibility standards and WCAG 2](http://www.powermapper.com/blog/government-accessibility-standards/) www.powermapper.com/blog/government-accessibility-standards/.

administracji publicznej, lecz także **wszystkich podmiotów realizujących zadania publiczne. Kierownicy tych podmiotów powinni zatem zapewnić dostępność ich stron internetowych** stosownie do wymagań określonych w § 19 rozporządzenia KRI.

3. **Kwestia właściwego prezentowania informacji na stronach internetowych urzędów ma istotne znaczenie dla ich odbioru nie tylko przez użytkowników niepełnosprawnych, lecz dotyczy także osób starszych, osób słabo czytających, czy osób słabo znających język polski.** Według prognoz GUS w 2050 r. liczba ludności Polski zmniejszy się o 12% (w stosunku do roku 2013), jednocześnie osoby w wieku 65 lat i więcej będą stanowiły prawie 1/3 populacji. Ponadto, **wraz z wydłużaniem się długości życia zauważalny jest wzrost liczby osób z niepełnosprawnościami**²⁴ wynikającymi m.in. z osłabienia wzroku, słuchu itp. Biorąc pod uwagę, iż osoby będące dziś w wieku produkcyjnym w większości korzystają z Internetu, nieuniknionym jest, że w kolejnych latach **będzie wzrastała liczba osób starszych z niepełnosprawnościami, które będą chciały korzystać z informacji i usług elektronicznych udostępnianych w serwisach internetowych przez podmioty realizujące zadania publiczne.** Informacje udostępnione w serwisach internetowych powinny być łatwo dostępne dla możliwie szerokiej grupy użytkowników. Należy zadbać m.in. o: nawigację, która będzie intuicyjna dla wszystkich użytkowników, właściwą dostępność treści dla programów czytających, zapewnić alternatywę dla materiałów multimedialnych (filmy, pliki dźwiękowe) i zdjęć.

4. **Standard WCAG 2.0 zawiera uniwersalne zalecenia, które czasem trudno zastosować bezpośrednio, a wdrożenie niektórych jego zapisów wymaga dodatkowej wiedzy.** Jak wynika z ustaleń kontroli, jedną z przyczyn niepełnego przygotowania skontrolowanych stron internetowych do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych była **niewystarczająca wiedza pracowników zajmujących się stronami internetowymi.** W związku z tym pracownicy powinni uczestniczyć w szkoleniach i warsztatach, jak również pogłębiać swoją wiedzę w tym obszarze korzystając z dostępnych źródeł informacji. Należy zauważyć, iż obecnie jest dostępnych coraz więcej nieodpłatnych poradników w tym obszarze, np. *Mapa dostępności. Proces tworzenia dostępnego serwisu internetowego zgodnego z WCAG 2.0 na poziomie AA*²⁵, *Dostępność serwisów internetowych. Dobre praktyki w projektowaniu serwisów internetowych dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*²⁶, *Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni*, *Dostępne www*²⁷, *WCAG 2.0 Podręcznik*

²⁴ *Raport Prognoza ludności na lata 2014-2015*, GUS, stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/prognoza-ludnosc/prognoza-ludnosc-na-lata-2014-2050-opracowana-2014-r-,1,5.html oraz *Raport Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r.*, stat.gov.pl/obszary-tematyczne/zdrowie/zdrowie/stan-zdrowia-ludnosc-polski-w-2009-r,6,5.html

²⁵ *Dokument opisujący krok po kroku proces tworzenia dostępnego serwisu internetowego zgodnego z WCAG 2.0 na poziomie AA.* Został on przygotowany przez Grupę do spraw dostępności, która działa w ramach Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych, www.mac.gov.pl/files/mapa_dostepnosc.pdf.

²⁶ *Poradnik wydany przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji*, dostępny pod adresem: www.integracja.org/portfolio/11040/.

²⁷ *Poradnik wydany przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego*, dostępny pod adresem: www.firr.org.pl/uploads/PUB/FIRR_Dostepne_WWW.pdf.

*Dobrych Praktyk*²⁸, *Narzędzia do badania dostępności i tworzenia dostępnych treści*²⁹. W sieci Internet funkcjonują również portale poświęcone tej tematyce np.: www.dostepnestrony.pl/, www.wcag20.widzialni.org/, www.fdc.org.pl oraz baza wiedzy o dostępności udostępniona na stronach MAiC (www.mac.gov.pl/projekty/baza-wiedzy-o-dostepnosci).

5. **Kierownicy zobowiązanych jednostek powinni mieć na uwadze, że zapewnienie odpowiedniej dostępności serwisu internetowego jest procesem ciągłym, a nie jednorazowym działaniem.** Pracownicy odpowiedzialni za tworzenie i publikowanie treści w serwisach internetowych powinni znać Standard WCAG 2.0 i go przestrzegać, m.in. przygotowując, zmieniając i publikując materiały w serwisie internetowym.

6. Zdaniem NIK, **Minister Administracji i Cyfryzacji zbyt późno podjął działania wspierające dostosowanie stron internetowych jednostek realizujących zadania publiczne do potrzeb osób niepełnosprawnych** (w latach 2014-2015), podczas gdy obowiązek dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych został zawarty w przepisach rozporządzenia KRI w 2012 r. [str. 45 – 49]. Należy przy tym zauważyć, iż w Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, przyjętym przez Radę Ministrów, jednym z kluczowych działań zintegrowanej informatyzacji jest uwzględnienie międzynarodowych wytycznych dostępności WCAG 2.0 dla wszystkich platform, baz i systemów w celu umożliwienia korzystania z ich zasobów przez jak największą liczbę obywateli (do 2015 r.). Ponadto, formułując kierunki interwencji (w pkt 6.3.1 Programu) jako jedno z działań długookresowych wskazano *Dostosowanie portali informacyjnych podmiotów publicznych do wymagań WCAG 2.0*.

7. **Ministerstwo Cyfryzacji oraz organizacje osób niepełnosprawnych powinny popularyzować wśród zobowiązanych podmiotów rozwiązania służące dostępności stron internetowych.** Należy pamiętać, że dla osób niepełnosprawnych dostęp do usług elektronicznych bywa szczególnie ważny, gdyż niejednokrotnie jest im bardzo trudno wybrać się osobiście do urzędu. Brak skarg od osób uprawnionych nie może być traktowany jako brak zainteresowania tych osób treściami przekazywanymi na stronach internetowych urzędów.

8. **Za dobrą praktykę należy uznać dodatkowe działania w celu zapewnienia dostępności stron internetowych, takie jak audyty i konsultacje z organizacjami osób niepełnosprawnych w celu sprawdzenia praktycznej dostępności stron internetowych.** Działania takie pozwalają bowiem na uzyskanie niezależnej opinii w zakresie zastosowanych na stronach rozwiązań i ustalenia możliwości ich poprawy. Warto w tym miejscu nadmienić, że duński najwyższy organ kontroli (*Rigsrevisionen*) w celu zapewnienia dostępności stron

²⁸ [Poradnik wydany przez Fundację Widzialni](http://www.widzialni.org/container/podrecznik-dobrych-praktyk-wcag-2.0.pdf), dostępny pod adresem: www.widzialni.org/container/podrecznik-dobrych-praktyk-wcag-2.0.pdf.

²⁹ [Poradnik wydany przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego](http://www.fdc.org.pl/gallery/Narz%C4%99dzia_do_badania_i_tworzenia_dost%C4%99pnych_tre%C5%9Bci.pdf), dostępny pod adresem: www.fdc.org.pl/gallery/Narz%C4%99dzia_do_badania_i_tworzenia_dost%C4%99pnych_tre%C5%9Bci.pdf.

internetowych zalecił ich sprawdzanie pod kątem łatwości obsługi przez różnych użytkowników (*user-friendliness*)³⁰.

NIK wnioskuje do:

1. Ministra Cyfryzacji o:

- rozważenie możliwości szerszego wykorzystania środków publicznych na wspieranie działań służących poprawie dostępności stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne;
- podjęcie działań w celu szerokiej promocji wśród podmiotów realizujących zadania publiczne informacji o możliwości korzystania ze wsparcia finansowego ze środków publicznych na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, a także o dostępnych rozwiązaniach i dobrych praktykach ułatwiających zobowiązanym podmiotom realizację obowiązku określonego w rozporządzeniu KRI.

2. Kierowników podmiotów wykonujących zadania publiczne o:

- dokonanie przeglądu stron internetowych pod kątem dostosowania ich do potrzeb osób niepełnosprawnych, a także zapewnienie ich zgodności z wymogami § 19 rozporządzenia KRI;
- podjęcie działań w celu zapewnienia pracownikom publikującym treści na stronach internetowych urzędów możliwości odbycia szkoleń w tym zakresie.

³⁰ Report to on the user-friendliness and user involvement in the development of e-government services in Denmark, 2013 r., egov.nik.gov.pl/g/egov/DK/2013/userFriendliness/alg_userFriendliness.html, www.rigsrevisionen.dk/media/1943096/brugervenlighed-og-brugerinddragelse-i-offentlige-digitale-loesninger.pdf.

3.1 Działania organizacyjne w urzędach administracji publicznej w zakresie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych

Kontrolą NIK w zakresie dostosowania sposobu prezentacji informacji przez systemy informatyczne do potrzeb osób niepełnosprawnych objęto 22 jednostki wykonujące zadania publiczne³¹. W jednostkach tych, zadania związane z udostępnianiem informacji na stronach internetowych przypisane były określonym komórkom organizacyjnym, bądź samodzielnym stanowiskom pracy. Zazwyczaj były to dwie komórki organizacyjne (stanowiska) odpowiedzialne za obsługę prasową, bądź promocyjną, oraz za obsługę informatyczną.

Nieprawidłowość w powyższym zakresie stwierdzono w jednej jednostce³², w której w regulaminie organizacyjnym nie określono komórki organizacyjnej wykonującej zadania związane z redakcją i publikowaniem treści na jej stronie internetowej. Ponadto, w kartach stanowisk pracy czterech pracowników tej jednostki nie uwzględniono zadań związanych z zamieszczaniem treści na stronach internetowych, pomimo że takie uprawnienia zostały im nadane w systemie informatycznym. Było to niezgodne ze standardami kontroli zarządczej, określonymi w załączniku do komunikatu nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych³³, zgodnie z którymi zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności jednostek, poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki oraz zakres podległości pracowników powinien być określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny, a aktualny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności powinien być określony dla każdego pracownika (standard kontroli zarządczej nr 3 i 10).

W większości kontrolowanych jednostek (19 z 22) podejmowano różne działania mające na celu realizację obowiązku dostosowania stron internetowych do wymogów wskazanych w § 19 rozporządzenia KRI, m.in. takie jak: zapewnienie pracownikom szkoleń, przeprowadzenie audytów i przeglądów zarządzanych stron internetowych, zlecenie opracowania nowych stron internetowych bądź dostosowania tych istniejących zgodnie z nowymi wymogami. Zaznaczyć należy jednak, że prace takie nie zawsze podjęto z wystarczającym wyprzedzeniem, np.:

- W **UM w Będzinie** podpisano w maju 2015 r. umowę na wykonanie nowej strony internetowej, która została udostępniona w sieci Internet w trakcie kontroli NIK (pod koniec lipca 2015 r.). Do końca kontroli NIK nie dokonano ostatecznego odbioru prac dotyczących ww. umowy. W Urzędzie w trakcie kontroli NIK wprowadzono *Instrukcję publikowania informacji Urzędu*, a także przeprowadzono konsultacje dotyczące dostępności strony dla osób niepełnosprawnych z przedstawicielami Polskiego Związku Niewidomych, Oddział Śląsk, Koło Terenowe w Będzinie.

³¹ Wykaz jednostek objętych kontrolą ujęto w załączniku nr 2 do Informacji.

³² UM w Żyrardowie.

³³ Dz. Urz. Ministra Finansów Nr 15, poz. 84.

- W **UM Leszno** zaplanowano realizację obowiązku dostosowania strony internetowej urzędu i BIP do wymogów rozporządzenia KRI w 2015 r. W maju 2015 r. zlecono podmiotowi zewnętrznemu dostosowanie strony BIP do wymogów standardu WCAG 2.0. Nie przeprowadzono natomiast modernizacji strony www.leszno.pl. Prezydent Miasta wyjaśnił, że wynikało to z faktu, iż Urząd złożył do Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wnioski o dofinansowanie projektu pn. *Budowa nowych stron internetowych Miasta Leszna dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych* i obecnie czeka na jego rozstrzygnięcie. UM otrzymał z MAiC informację o dofinansowaniu ww. projektu dopiero we wrześniu 2015 r.

W trzech Urzędach³⁴ (13,6%) takich działań nie podejmowano. Na przykład:

- W **Urzędzie Miejskim w Radomiu** nie podejmowano działań związanych z dostosowaniem stron internetowych Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych, gdyż, jak wskazał Sekretarz Miasta Radomia, w związku z dużą ilością zarządzanych przez Urząd Miejski stron internetowych i wysokością środków koniecznych do przeprowadzenia ich modernizacji będzie to obciążenie dla budżetu Gminy Miasta Radomia, który nie jest w obecnej chwili w kondycji umożliwiającej realizację tak szerokiego zakresu modernizacji. Podał także, że modernizacja stron internetowych zarządzanych przez Urząd, posiadających braki związane z wymogami określonymi w § 19 rozporządzenia KRI zostanie podjęta do czerwca 2016 r. Należy przy tym zauważyć, że UM Radom był kontrolowany przez NIK w 2014 r. w ramach kontroli *Wdrażanie 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*³⁵, podczas której sprawdzano spełnienie przez strony internetowe jednostek tylko pozycji 4.1.1 Standardu WCAG 2.0. Błędy na które NIK zwróciła uwagę podczas ww. kontroli, zostały wyeliminowane.

Tylko w pięciu³⁶ z 22 (22,7%) skontrolowanych jednostek pracownicy uczestniczyli w szkoleniach dotyczących dostosowania sposobu prezentacji informacji przez systemy informatyczne do potrzeb osób niepełnosprawnych. Kierownicy pozostałych kontrolowanych jednostek wyjaśniali, iż nie było takiej potrzeby. Na przykład:

- **Zastępca Prezydenta Miasta Jeleniej Góry** wskazał, iż nie było potrzeby dodatkowego szkolenia pracowników w tym zakresie, gdyż kwalifikacje związane z dostępnością stron internetowych dla osób niepełnosprawnych były przez pracowników uzupełniane na bieżąco we własnym zakresie.

³⁴ Tj. UM: Radom, Ruda Śląska i UG Polkowice.

³⁵ P/14/004/KAP.

³⁶ Dotyczy następujących jednostek: MZ, NFZ, PFRON oraz UM: Elbląg i Oława.

Audyty, bądź oceny serwisów w zakresie dostosowania sposobu prezentacji informacji do potrzeb osób niepełnosprawnych przeprowadzono dla pięciu³⁷ z 23 (21,7%) skontrolowanych stron.

Ponoszone w okresie od 2012 r. do I połowy 2015 r. wydatki dotyczące dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych były zwykle niewyodrębnione w planach wydatków i dotyczyły głównie serwisu stron internetowych lub opracowania nowych stron internetowych spełniających już wymagania Standardu. Ponadto wydatki dotyczyły zleconych usług: dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz przeprowadzenia audytów stron. Kontrolowane urzędy nie otrzymywały dofinansowania z budżetu państwa lub środków Unii Europejskiej na pokrycie wydatków związanych z dostosowaniem stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

NIK ustaliła, że w jednym przypadku³⁸ nie podjęto skutecznych działań w celu wyegzekwowania od podmiotu zewnętrznego zawartego w umowach wymogu aktualizacji i dostosowania strony do obowiązujących przepisów. Jak wyjaśniono, Urząd wielokrotnie występował do wykonawcy o wypełnienie tego obowiązku, jednak do dnia zakończenia kontroli wymóg ten nie został zrealizowany.

W myśl § 15 ust. 2 rozporządzenia KRI zarządzanie usługami realizowanymi przez systemy teleinformatyczne ma na celu dostarczanie tych usług na deklarowanym poziomie dostępności i odbywa się w oparciu o udokumentowane procedury. W pięciu jednostkach³⁹ NIK zwróciła uwagę, że niezgodnie z tym przepisem nie określono w formie pisemnej poziomu dostępności kontrolowanych stron.

Do kontrolowanych jednostek nie wpłynęły skargi lub wnioski w sprawie problemów z dostępnością kontrolowanych stron internetowych dla osób niepełnosprawnych, za wyjątkiem Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, gdzie wpłynęło zażalenie od osoby niepełnosprawnej dotyczące serwisu www.praca.gov.pl, które dotyczyło m.in. braku możliwości zapisania danych w trakcie edycji wniosku o dokonanie rejestracji jako osoby bezrobotnej albo poszukującej pracy.

3.2 Dostosowanie stron internetowych urzędów administracji publicznej do potrzeb osób niepełnosprawnych

Zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI podmioty realizujące zadania publiczne mają zapewnić w systemie teleinformatycznym służącym do prezentacji zasobów, spełnienie przez ten system wymagań Standardu WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI. Wymagania w zakresie dostępności informacji

³⁷ Tj. serwisy: PFRON, MZ i UM: Leszno, Luboń i Wisła. Nie uwzględniano tutaj testów stron przedstawianych przez wykonawców stron internetowych, które miały w ich ocenie potwierdzić spełnianie przez stronę internetową wymogów standardu WCAG 2.0.

³⁸ UM w Iławie.

³⁹ Dotyczy NFZ oraz UM: Iława, Leszno, Starogard Gdański, Będzin.

w serwisach internetowych dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie 3 lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia, tj. najpóźniej do 31 maja 2015 r. (§ 22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań dla czterech zasad: **postrzeganie, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność**. W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI dla każdej z tych zasad określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez wskazane pozycje Standardu WCAG 2.0 i określenie wymaganego poziomu A lub AA.

Kontrolą NIK objęto spełnianie przez strony internetowe wymagań w 34 pozycjach Standardu z 36 wskazanych w rozporządzeniu KRI⁴⁰. W trakcie kontroli na wybranych podstronach serwisów weryfikowano ich dostosowanie wizualne i techniczne w zakresie takich elementów jak: nawigacja, materiały multimedialne, formularze i dokumenty.

Ustalono, że 9 z 23 (39,1%) kontrolowanych serwisów zostało stworzonych przed 31 maja 2012 r., tj. jeszcze przed wejściem w życie rozporządzenia KRI.

Kontrola wykazała, że strony internetowe skontrolowanych urzędów w różnym stopniu zostały dostosowane do odbioru ich treści przez osoby niepełnosprawne. Podczas kontroli na jednej stronie nie stwierdzono żadnych błędów związanych z dostępnością (PFRON), na jednej stronie stwierdzono drobne odstępstwa dotyczące wymogów trzech pozycji, które zostały usunięte w trakcie kontroli, a w pozostałych badanych serwisach stwierdzono naruszenie wymogów od czterech do 15 pozycji Standardu⁴¹ WCAG 2.0.

Na większości skontrolowanych stron internetowych (na 22 z 23) zastosowano dodatkowe rozwiązania techniczne, skierowane głównie do osób z dysfunkcjami wzroku, ułatwiające zapoznanie się z treścią informacji, m.in. poprzez powiększenie czcionki, obrazu, zmianę kontrastu, przejście do wersji wyłącznie tekstowej strony, zastosowanie klawiszy skrótów czy też odsłuchanie wyświetlanej treści. Na przykład:

- Na stronie **PFRON** udostępniono deklarację dostępności, tj. zakładkę w której zostały wymienione udogodnienia dla osób niepełnosprawnych na poziomie podstawowym. Ponadto na stronie zastosowano funkcjonalności pozwalające na powiększenie rozmiaru tekstu, a strona została zbudowana w taki sposób, aby zachowywać odpowiedni kontrast bez konieczności używania w tym celu wersji alternatywnej strony czy dodatkowych narzędzi.
- Na stronie **NFZ** zastosowano funkcjonalności pozwalające na powiększenie rozmiaru tekstu. Serwis został opracowany w wersji automatycznie dopasowującej widok do szerokości ekranu. Ponadto strona została zbudowana w taki sposób, aby zachowywać

⁴⁰ Badaniem NIK nie obejmowano następujących wymogów Standardu: pozycji 3.3.4 – Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) oraz pozycji 4.1.2 - Nazwa, rola, wartość.

⁴¹ W tym: 11 skontrolowanych serwisów nie spełniało od czterech do dziewięciu wymogów, a 10 zbadanych serwisów nie spełniało 10 i więcej wymogów.

odpowiedni kontrast bez konieczności używania w tym celu wersji alternatywnej strony czy dodatkowych narzędzi.

- W **Urzędzie Miasta Piły** strona internetowa umożliwiała zmianę kontrastu, powiększenie rozmiaru tekstu oraz zatrzymywanie ruchu.

3.2.1. Umożliwienie odbioru treści dla osób niewidomych i słabowidzących korzystających z programów odczytujących treści

1. Użytkownicy niewidzący nie korzystają z myszki, lecz dostęp do treści wyświetlanej na ekranie uzyskują za pomocą specjalnego oprogramowania, tzw. czytników ekranu (ang. *screen readers*), które za pomocą syntezy mowy odczytują treść dowolnego dokumentu. Niektórzy posługują się też urządzeniami przetwarzającymi tekst na alfabet Braille'a, które posiadają ekran dotykowy. Czytniki ekranu przetwarzają nie tylko informacje znajdujące się w warstwie prezentacyjnej strony (tj. to co prezentowane jest na ekranie dla osoby widzącej), ale korzystają również z dodatkowych elementów uwzględnionych w kodzie strony – programy te analizują informacje dotyczące struktury dokumentu, jego tytułu, hierarchii – struktury nagłówkowej, list, odnośników, elementów nawigacyjnych czy prezentowanych grafik. Istotne jest, aby czytnik mógł odtworzyć te informacje, które prezentowane są użytkownikowi widzącemu, który większość informacji pozyskuje poprzez zmysł wzroku, np. gdzie w danym momencie się znajduje, jakie okna ma otwarte, jakie informacje należy wprowadzić do pól edycyjnych, ile elementów ma dana lista udostępniona na stronie itp.

Zdjęcie nr 1

Urządzenie do przetwarzania tekstu na alfabet Braille'a



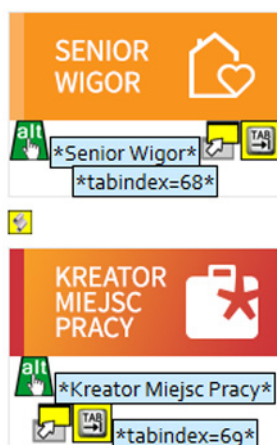
© Dennis Kornilov – Fotolia.com

NIK skupiła się na weryfikacji spełniania przez strony internetowe wymogów określonych w ośmiu pozycjach Standardu WCAG 2.0 wymaganych rozporządzeniem KRI, które mają szczególne znaczenie dla użytkowników korzystających z czytników ekranu, tj. sprawdzono:

- czy dla elementów graficznych (z wyłączeniem m.in. elementów dekoracyjnych), zapewniono alternatywną treść w postaci tekstu tak, aby użytkownik mógł zamienić ją na inne formy, np. mowa syntetyczna, brajl, symbole lub język uproszczony⁴². Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie grafikę za wyjątkiem sytuacji, gdy prezentacja tekstu w postaci graficznej jest istotna dla zrozumienia przekazywanej informacji⁴³;

Rysunek nr 1

Przykład tekstów alternatywnych do banerów graficznych (opis przy atrybucie alt) na stronie www.mpips.gov.pl



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

- czy informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami przedstawiane w treści mogły być odczytane przez program komputerowy lub były dostępne w postaci tekstu⁴⁴;
- czy nagłówki i etykiety opisywały temat lub cel danej treści, a w przypadku kiedy w treści wymagane było wprowadzenie informacji przez użytkownika zamieszczono etykiety z opisem lub właściwe instrukcje⁴⁵;
- czy język treści na stronie został prawidłowo zadeklarowany w kodzie HTML. Ponadto, sprawdzono, czy zastosowano dodatkowe oznaczenia w kodzie HTML dla cytatów i fragmentów w języku innym niż język bazowy⁴⁶ (tj. czy zapewniono aby program

⁴² Pozycja Standardu 1.1.1 – Treść nietekstowa.

⁴³ Pozycja Standardu 1.4.5 – Obraz tekstu.

⁴⁴ Pozycja Standardu 1.3.1 – Informacje i relacje.

⁴⁵ Pozycje Standardu 2.4.6 – Nagłówki i etykiety i 3.3.2 – Etykiety lub instrukcje.

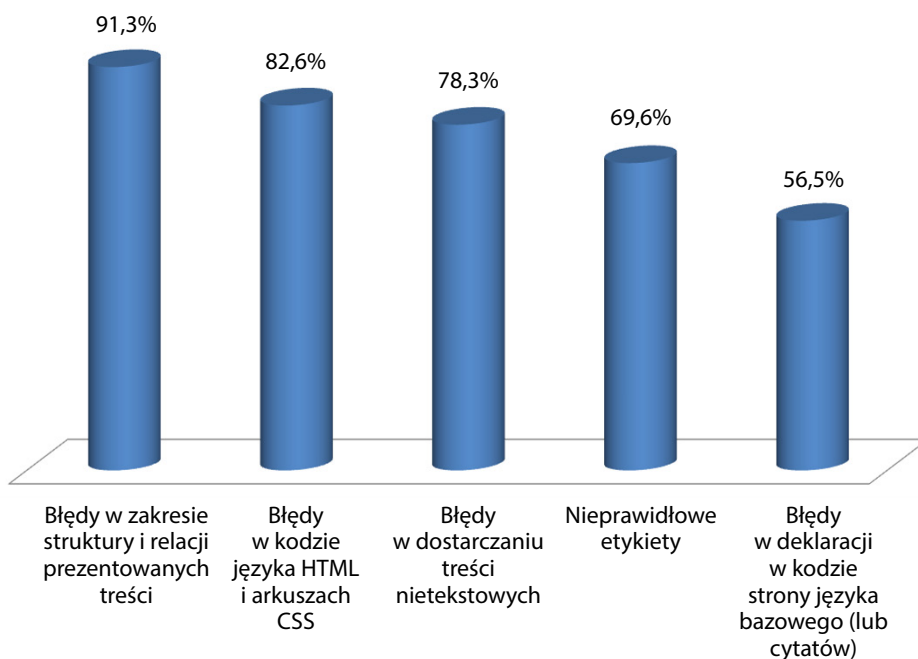
⁴⁶ Np. poprzez umieszczenie między znacznikami `` ``. Pozycje Standardu: 3.1.1 – Język strony i 3.1.2 – Język treści.

komputerowy mógł prawidłowo odczytać i przetworzyć na mowę zarówno tekst w języku polskim, jak i w innych językach, np. języku angielskim);

- czy w kodzie HTML występowały błędy parsowania⁴⁷.

Wykres nr 2

Najczęstsze błędy mogące utrudniać korzystanie ze stron internetowych z użyciem czytnika ekranu



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

2. W przypadku pięciu⁴⁸ z 23 (21,7%) objętych badaniem serwisów nie wystąpiły żadne problemy z prezentacją treści nietekstowych (np. zdjęć, grafik, itp.) – w szczególności dla elementów graficznych zapewniono prawidłowe teksty alternatywne elementów graficznych pozwalające użytkownikom korzystającym z czytników ekranu na zapoznanie z ich treścią, dokumenty były zamieszczane w edytowalnych plikach PDF.

W przypadku pozostałych skontrolowanych stron internetowych (78,3%) stwierdzono nieprawidłowości polegające na: braku tekstu alternatywnego dla obrazów lub banerów (od kilku do nawet 332⁴⁹ obrazów), błędnych opisach lub nieadekwatnych opisach elementów graficznych, bądź zastosowaniu kodu CAPTCHA oraz zamieszczeniu dokumentów w postaci nieedytowalnych plików graficznych. Było to niezgodne z wymogami pozycji 1.1.1 i 1.4.5 Standardu WCAG 2.0. Nieprawidłowości te tłumaczono brakiem wystarczającej wiedzy,

⁴⁷ Pozycja Standardu 4.1.1 – Parsowanie.

⁴⁸ Problemy w tym zakresie nie wystąpiły w serwisach: PFRON, MPiPS (www.praca.gov.pl) oraz UM: Będzin, Konin i Ruda Śląska.

⁴⁹ UM w Wałbrzychu.

niedostosowaniem strony przez wykonawcę, błędem pracownika redagującego treści, znajdującymi się na stronie materiałami archiwalnymi, czy koniecznością przebudowy całego serwisu. I tak np.:

- W **UM Elbląg** wyjaśniono, iż badane treści nie zawierały napisów oraz alternatywy tekstowej, gdyż zostały one automatycznie zaimportowane z poprzedniej wersji serwisu, który powstał w 2011 r.
- **Prezydent Miasta Żyrardów** wyjaśnił, że serwis internetowy Miasta jest przestarzały i niedostosowany do wymogów rozporządzenia KRI oraz że rozszerzenie dostępności i funkcjonalności możliwe będzie po jego całkowitej przebudowie, której zakończenie planowane jest najpóźniej z końcem 2015 r.

3. Aby informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami mogły być odczytane przez czytnik ekranu istotne jest zapewnienie prawidłowej struktury nagłówkowej. Jest ona szczególnie istotna dla osób niewidomych, gdyż pozwala im na zapoznawanie się z treściami strony, przy użyciu jedynie nawigacji po samych nagłówkach i znacznie skraca im czas docierania do informacji. Właściwa i jednorodna logika nagłówkowa strony pozwala użytkownikowi niewidomemu poznać relacje pomiędzy poszczególnymi elementami serwisu oraz jego strukturę, co umożliwi ergonomiczne posługiwanie się nim. Dostępne nagłówki i etykiety powinny opisywać temat lub cel treści. Zasadniczo serwisy internetowe powinny zawierać jeden nagłówek poziomu pierwszego z przypisaną nazwą, kolejne poziomy nagłówków powinny być budowane poprzez podział treści przez nagłówki niższego rzędu.

W dwóch⁵⁰ spośród 23 badanych serwisów nie wystąpiły problemy, które mogą skutkować nieprawidłowym odczytaniem przez program komputerowy struktury nagłówkowej i relacji pomiędzy treściami. Na pozostałych skontrolowanych stronach internetowych (91,3%) stwierdzono różne błędy w zakresie struktury i relacji i dotyczyły one: błędów w hierarchii struktury nagłówkowej, utworzenia wielu nagłówków pierwszego poziomu, oznaczania nagłówkiem pierwszego poziomu niewłaściwych elementów strony, tworzenia pustych znaczników nagłówków. Innym problemem występującym na badanych stronach to formatowanie tylko w postaci wizualnej, tj. widoczne na stronie internetowej listy, cytaty, tabele nie miały adekwatnych oznaczeń w kodzie HTML, które by mogły zostać prawidłowo odczytane przez czytniki ekranu. Może to uniemożliwić osobom niewidomym i słabowidzącym korzystającym z czytnika ekranu zapoznanie się z opublikowaną informacją. W trakcie kontroli stwierdzono błędy takie jak: brak w kodzie strony prawidłowo zadeklarowanej struktury treści w zakresie: cytatów⁵¹, tabel⁵², list⁵³. Powyższe błędy stanowiły naruszenie wymogów określonych w pozycji 1.3.1 Standardu WCAG 2.0. Ponadto na 16 z 23 skontrolowanych stron

⁵⁰ Dotyczy serwisów: MZ i PFRON.

⁵¹ Bez znaczników <q> i <blockquote>.

⁵² Bez znaczników <th> i <td>.

⁵³ Bez znaczników list i , bądź i .

stwierdzono w kodzie HTML problemy związane ze stosowaniem etykiet przy formularzach (o czym szerzej na str. 38 Informacji).

4. W przypadku 13⁵⁴ z 23 stron (56,5%) objętych kontrolą wystąpiły problemy związane z niewłaściwym zadeklarowaniem (w kodzie strony) języka treści lub języka cytatów treści. Jest to istotne dla użytkowników korzystających z czytników ekranu, ponieważ brak deklaracji języka bazowego strony może skutkować jej odczytywaniem z nieprawidłową syntezą mowy, co może uniemożliwić jej zrozumienie. Podobny problem dotyczy wtrąconych w tekście sformułowań i cytatów w językach innych niż język bazowy. Jeżeli zmiana języka nie zostanie zadeklarowana w kodzie strony, to treści zapisane w języku innym niż język bazowy zostaną odczytane tą samą syntezą mowy co język bazowy, co może czynić te elementy niezrozumiałymi.

5. Strony zbadano również pod kątem występowania na nich błędów parsowania, które mogą powodować błędy w odczytywaniu treści stron przez czytniki ekranu. Weryfikację zgodności stron internetowych kontrolowanych urzędów, pod kątem spełnienia wymogów prezentacji zasobów informacyjnych zgodnie ze standardem WCAG 2.0 (pozycja 4.1.1 Parsowanie) przeprowadzono za pomocą narzędzi dostępnych na stronie <http://validator.w3.org/> oraz jigsaw.w3.org/css-validator. Przeprowadzone badania wykazały, że w przypadku 19⁵⁵ z 23 (82,6%) skontrolowanych stron internetowych występowały błędy parsowania związane z prezentowaniem treści.

Staranność kodu strony ma znaczenie dla wszystkich użytkowników, nie tylko dla osób niepełnosprawnych. Błędy parsowania kodu HTML mogą powodować utrudnienia w odczytywaniu stron lub ich obsłudze przy użyciu czytników ekranu. W większości przypadków błędy parsowania nie muszą wpływać w sposób krytyczny na możliwość obsługi serwisu, jednak mogą pojawić się problemy z interpretacją znaczników HTML przez programy komputerowe (czytniki ekranu), np. nagłówków, list, tabel czy pól formularzy. Typowe błędy parsowania to m.in. niezamknięte znaczniki HTML, wielokrotne użycie tego samego atrybutu, atrybuty powielone w jednym znaczniku, błędy w cudzysłowach atrybutów, nieprawidłowe zagnieżdżenie znaczników.

3.2.2. Zapewnienie wizualnej czytelności treści umieszczanych na stronach internetowych dla osób słabowidzących

Słabowidzący stanowią populację pośrednią pomiędzy widzącymi i niewidomymi. Osobą słabowidzącą jest każdy kto pomimo okularów korekcyjnych ma trudności z wykonywaniem czynności wzrokowych, ale może poprawić swoją zdolność wykonywania tych czynności poprzez wykorzystanie wzrokowych metod kompensacyjnych, pomocy ułatwiających

⁵⁴ Dotyczy serwisów UM: Elbląg, Iława, Jaworzno, Jelenia Góra, Leszno, Lębork, Luboń, Oława, Wałbrzych, Wiśła, Radom i Żyrardów oraz UG Polkowice.

⁵⁵ W trakcie kontroli błędy w tym zakresie nie wystąpiły na czterech stronach internetowych: PFRON oraz UM: Będzin, Jelenia Góra, Radom.

widzenie i innych pomocy rehabilitacyjnych oraz poprzez dostosowanie środowiska fizycznego⁵⁶. Dla zapewnienia osobom słabowidzącym dostępności stron internetowych szczególnie istotne są m.in. następujące elementy przewidziane w Standardzie WCAG 2.0:

- kolor nie może być wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych⁵⁷,
- kontrast minimalny pomiędzy tekstem a tłem powinien wynosić przynajmniej 4,5:1, poza wskazanymi wyjątkami⁵⁸,
- powiększenie rozmiaru tekstu (do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności)⁵⁹,
- wystarczającą ilość czasu na przeczytanie i skorzystanie z treści, tj. możliwość wyłączenia lub wydłużenia limitu czasowego, zatrzymania informacji, która przesuwają się, porusza, migota lub automatycznie jest aktualizowana⁶⁰.

⁵⁶ www.adaptacje.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=10&Itemid=20.

⁵⁷ Pozycja Standardu 1.4.1 – Użycie koloru.

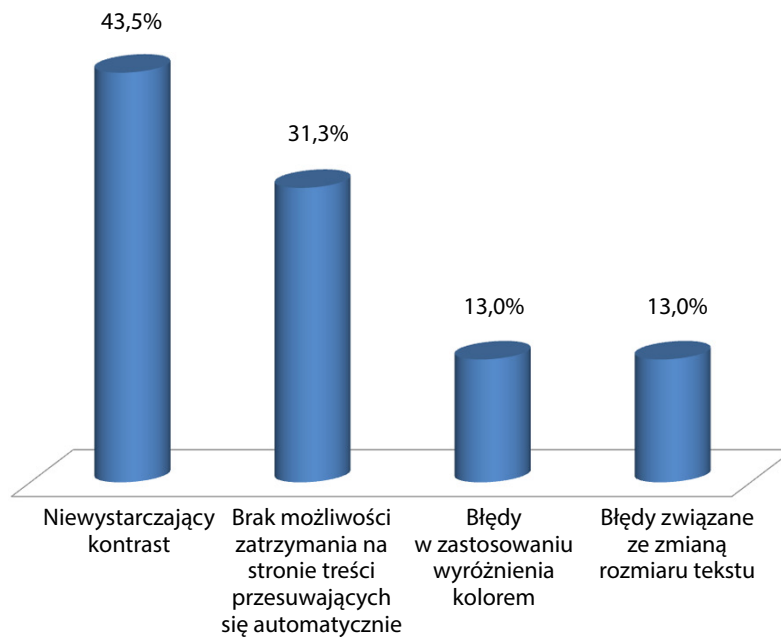
⁵⁸ Pozycja Standardu 1.4.3 – Kontrast minimalny. Wyjątki: Duży tekst oraz grafiki takiego tekstu posiadają kontrast przynajmniej 3:1, kontrast minimalny nie ma zastosowania dla tekstów lub obrazu tekstu, będących elementem nieużywanych części interfejsu użytkownika, mających cel czysto dekoracyjny, które nie są widoczne lub też są częścią obrazu zawierającego inne istotne treści wizualne oraz nie wymaga się minimalnego kontrastu dla tekstu, który jest częścią logo lub nazwy własnej produktu (marki).

⁵⁹ Pozycja Standardu 1.4.4 – Zmiana rozmiaru tekstu.

⁶⁰ Pozycje Standardu 2.2.1 – Możliwość dostosowania czasu oraz 2.2.2 – Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie.

Wykres nr 3

Błędy w zakresie zapewnienia wizualnej dostępności stron internetowych



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

1. W przypadku dziesięciu⁶¹ z 23 (43,5%) objętych kontrolą stron internetowych stwierdzono nieprawidłowości związane z niezachowaniem wymaganego minimalnego kontrastu pomiędzy tekstem a tłem (4,5:1), co było niezgodne z wymogami określonymi w pozycji 1.4.3 Standardu WCAG 2.0. I tak np.:

- Kontrast niektórych badanych elementów umieszczonych na stronie **NFZ** wyniósł od 1,40:1 do 4,42:1.
- W serwisie **UM w Iławie** nie zachowano prawidłowego kontrastu dla stałych elementów strony – nagłówka, lewego menu nawigacyjnego i stopki strony. Kontrast dla elementów: nagłówka wyniósł 1,66:1, menu nawigacyjnego po lewej stronie wyniósł od 2,71:1 do 3,89:1, nagłówka od 3,21 do 4,37:1.

Niewystarczający kontrast jest szczególnie uciążliwy dla osób słabowidzących, które mogą mieć problemy z odczytaniem takich treści. Dla większości skontrolowanych stron zapewniono dodatkowe mechanizmy wspomagające, służące zapewnieniu wysokiego kontrastu strony. Niemniej jednak w przypadku trzech⁶² serwisów (tj. 13,0%) skorzystanie z udogodnienia powodowało problemy z odbiorem treści zamieszczonych na stronie.

⁶¹ Dotyczy serwisów: MZ, MPiPS (www.mpips.gov.pl), NFZ oraz UM: Iława, Konin, Jaworzno, Luboń, Oława, Wiśła oraz UG Polkowice.

⁶² Dotyczy serwisów UM: Luboń, Radom i Ruda Śląska.

- Skorzystanie z alternatywnej wersji strony **UM w Radomiu** kierowanej do osób słabowidzących wiązało się z częściową utratą informacji tam zawartych. Ustalono, że po przełączeniu się na wersję kontrastową strony na podstronie *Radom siła w precyzji – dla dzieci*, w dziale *Praktycznie i do zabawy* nie były widoczne informacje przedstawione w formie graficznej, które były dostępne na stronie w wersji graficznej.
- Podobnie w serwisie **UM Ruda Śląska** w wersji o podwyższonym kontraście nie były widoczne 23 banery znajdujące się na stronie podstawowej.
- W **UM w Koninie** stwierdzono, iż zmiana rozmiaru tekstu powodowała utratę kontrastowości części tych stron.

2. W przypadku trzech⁶³ z 23 (13,0%) objętych kontrolą stronach internetowych stwierdzono nieprawidłowości związane z powiększeniem rozmiaru tekstu bez użycia technologii wspomagających, tj. przy użyciu wyłącznie rozwiązań dostępnych w przeglądarkach internetowych. Było to niezgodne z wymogiem określonym w pozycji 1.4.4 Standardu WCAG 2.0 i stanowiło utrudnienie dla osób słabowidzących.

- Na podstronie *Kontakt* serwisu **UM w Oławie** nie było możliwości powiększenia rozmiaru tekstu bez użycia technologii wspomagających.
- Zastosowanie powiększenia o 200% w serwisie **UM w Iławie** powodowało brak dostępu do treści, które ulegały przesunięciu poza obszar okna przeglądarki. Ponadto po zastosowaniu powiększenia część treści było przysłanianych przez inne elementy (grafikę).
- Na stronie **UM Leszno** już po dwukrotnym powiększeniu strony następowało przesunięcie treści poza obszar wyświetlanego okna przeglądarki. Przy jednoczesnym braku tzw. pasków do przesuwania strony, niemożliwe było zapoznanie się z treścią strony.

3. Na trzech⁶⁴ z 23 (13%) objętych kontrolą stron internetowych wystąpiły elementy wyróżnione wyłącznie kolorem, tj. linki, które zostały wyróżnione jedynie kolorem (czerwonym). Było to niezgodne z wymogiem określonym w pozycji 1.4.1 Standardu WCAG 2.0 i stanowiło utrudnienie dla osób niepełnosprawnych mających problemy z rozróżnianiem barw. W pozostałych przypadkach na stronach prawidłowo dokonywano wyróżnienia istotnych informacji, tj. dla wyróżnienia niektórych elementów stosowano nie tylko kolor, ale również dodatkowo: pogrubienie, podkreślenie, elementy graficzne.

4. Na 16 z 23 objętych kontrolą stronach internetowych zamieszczono różnego rodzaju mechanizmy automatycznie przewijające treści (slidery, paski informacyjne). Na pozostałych

⁶³ Dotyczy serwisów UM: Leszno, Oława i Iława.

⁶⁴ Dotyczy serwisów UM: Luboń, Starogard Gdański i Żyrardów.

(7) kontrolowanych stronach nie stosowano tego typu rozwiązań. Dla tego typu elementów ważne jest aby zapewnić użytkownikom czas na zapoznanie się z informacjami. W przypadku pięciu⁶⁵ z 16 powyższych stron (31,3%) stwierdzono, że nie zapewniono użytkownikom możliwości zatrzymania automatycznie przewijających się informacji, co było niezgodne z wymogiem określonym w pozycji 2.2.2 Standardu WCAG 2.0 i stanowiło utrudnienie dla użytkowników niepełnosprawnych, którzy potrzebują więcej czasu na zapoznanie się z informacjami.

5. Ponadto na czterech stronach⁶⁶ udostępniono mechanizmy służące do powiększenia tekstu, które nie działały poprawnie, tj. powiększenie następowało tylko w odniesieniu do niektórych elementów tekstowych strony. W ocenie NIK umieszczając mechanizmy mające na celu wspomaganie dostępność stron internetowych należy zapewnić ich prawidłowe działanie.

3.2.3. Zapewnienie łatwego poruszania się (nawigacji) po stronie internetowej dla użytkowników niepełnosprawnych

Nawigacja jest sposobem poruszania się po stronie internetowej w celu dotarcia do określonych, poszukiwanych informacji. NIK objęła badaniem następujące wymagania standardu WCAG 2.0 związane z nawigacją po stronie, tj.:

- nawigację po stronie wyłącznie z użyciem klawiatury (w tym: dostępność wszystkich funkcjonalności za pomocą klawiatury⁶⁷, kolejność przemieszczania się fokusa klawiatury oraz jego widoczność⁶⁸, a także występowanie pułapek na klawiaturę⁶⁹),
- powtarzalność mechanizmów nawigacji na wielu stronach w serwisie⁷⁰,
- dostępność mechanizmów służących pomijaniu bloków treści⁷¹,
- prawidłowość tytułów stron w serwisie⁷²,
- zapewnienie wielu dróg dotarcia do informacji w serwisie⁷³,
- określenie celu linku (oczekiwany skutek aktywacji linku)⁷⁴.

⁶⁵ Dotyczy serwisów: MPiPS (www.mpips.gov.pl) oraz UM: Iława, Jaworzno, Konin i Ruda Śląska.

⁶⁶ Dotyczy serwisów UM: Lębork, Luboń, Starogard Gdański, Żyrardów.

⁶⁷ Pozycja Standardu 2.1.1 – Klawiatura.

⁶⁸ Pozycja Standardu 2.4.7 – Widoczny fokus.

⁶⁹ Pozycja Standardu 2.1.2 – Brak pułapki na klawiaturę.

⁷⁰ Pozycja Standardu 3.2.3 – Konsekwentna nawigacja.

⁷¹ Pozycja Standardu 2.4.1 – Możliwość pominięcia bloków.

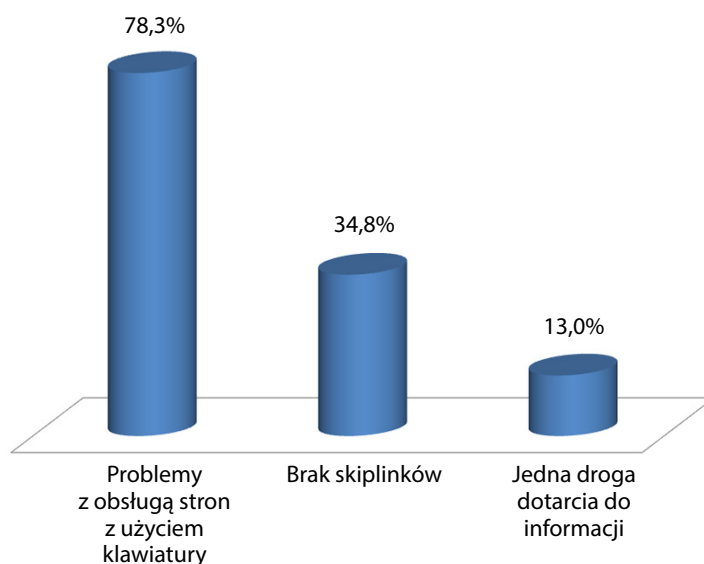
⁷² Pozycja Standardu 2.4.2 – Tytuły stron.

⁷³ Pozycja Standardu 2.4.5 – Wiele dróg.

⁷⁴ Pozycja Standardu 2.4.4 – Cel linku (w kontekście).

Wykres nr 4

Najczęstsze błędy związane z nawigacją po stronach internetowych



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

1. We wszystkich kontrolowanych serwisach (23) menu nawigacyjne było niezmiennie na wszystkich badanych podstronach oraz znajdowało się w tym samym miejscu, zgodnie z wymogiem określonym w pozycji 3.2.3 Standardu WCAG 2.0. Taka prezentacja menu nawigacyjnego jest uniwersalna i przyjazna wszystkim użytkownikom – nie tylko dla osób niepełnosprawnych.

2. Dostępna strona internetowa pozwala na łatwe dotarcie do informacji, np. poprzez wyszukiwarkę, menu (spis treści), mapę serwisu. Zgodnie z wymogami Standardu WCAG 2.0 należy zapewnić przynajmniej dwie drogi dotarcia do informacji na stronie. Jest to wymóg istotny dla wszystkich użytkowników stron, ale szczególnie istotny dla osób niewidomych i słabowidzących. W wyniku kontroli ustalono, że na trzech⁷⁵ spośród 23 stron (13,0%) nie były dostępne alternatywne sposoby dotarcia do informacji. Np.:

- Jediną drogą umożliwiającą zlokalizowanie wybranej informacji w serwisie internetowym **UM Wisła** było skorzystanie z wyszukiwarki. Nie można było zlokalizować wybranej podstrony przy pomocy spisu treści, mapy strony lub listy powiązanych podstron.

3. Wszystkie treści oraz funkcjonalności na stronie powinny być dostępne z interfejsu klawiatury, co jest szczególnie istotne dla użytkowników niepełnosprawnych korzystających do obsługi komputera wyłącznie z klawiatury. W ocenie NIK większość zbadanych stron internetowych było trudno dostępnych z pozycji klawiatury. **Jedynie pięć⁷⁶ spośród zbadanych 23 stron internetowych (21,7%) było dostosowanych do wszystkich badanych wymogów Standardu w tym zakresie.**

⁷⁵ Dotyczy serwisów UM: Wałbrzych i Wisła oraz UG Polkowice.

⁷⁶ Dotyczy serwisów: MZ, PFRON oraz UM: Elbląg, Wałbrzych, Wisła.

Fokus klawiatury na tych stronach był zawsze dobrze widoczny, przemieszczał się logicznie, a także nie blokował się. W pozostałych 18 serwisach (78,3%) stwierdzono różne błędy związane z nawigacją po stronie z użyciem wyłącznie klawiatury.

Rysunek nr 2

Przykład dobrze widocznego fokusa klawiatury na stronie internetowej www.jeleniagora.pl



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

I tak, jeden serwis (**UM Leszno**), ze względu na wyłączony fokus klawiatury, był w pełni niedostępny dla użytkowników niepełnosprawnych korzystających z komputera wyłącznie przy użyciu klawiatury, a korzystanie z czterech⁷⁷ serwisów było znacząco utrudnione ze względu na niewidoczny fokus klawiatury. W kolejnych dziewięciu⁷⁸ (39,1%) serwisach wymagał wzmocnienia fokusa klawiatury – był on niewidoczny na niektórych elementach, stosowana zwykle wykropkowana ramka była słabowidoczna, a czasem zlewała się z zaznaczanymi elementami i była niewidoczna.

W pięciu⁷⁹ (21,7%) badanych serwisach wystąpiły problemy z dostępnością przy użyciu klawiatury niektórych elementów na badanych podstronach, przy czym na stronach **Miasta Oławy** i **Gminy Polkowice** błędy były szczególnie dotkliwe, gdyż dotyczyły elementów menu nawigacyjnego. W pozostałych trzech jednostkach problemy dotyczyły pomijania elementów stopki strony, pól formularza i baneru graficznego.

W przypadku trzech⁸⁰ spośród 23 (13,0%) kontrolowanych serwisów stwierdzono, że nawigowanie z użyciem wyłącznie klawiatury odbywało się w sposób nieintuicyjny, przypadkowy lub nielogiczny. I tak np.:

- W serwisie **NFZ** fokus klawiatury omijał niektóre elementy nagłówka (np. logo NFZ, ikony powiększenia czcionki), poruszał się w sposób niejednorodny, tj. czasem przechodził na kolejne elementy od prawej strony do lewej, a czasem od lewej strony do prawej oraz pomijał blok *Władze NFZ*. Błędy wyjaśniano jako skutek modyfikacji przez dostawcę oprogramowania zastosowanego szablonu strony podczas

⁷⁷ Dotyczy serwisów UM: Będzin, Starogard Gdański, Radom i Ruda Śląska.

⁷⁸ Dotyczy serwisów: NFZ i MPIPS (www.praca.gov.pl i www.mpips.gov.pl) oraz UM: Iława, Jaworzno, Jelenia Góra, Lębork, Oława i Żyrardów i UG Polkowice.

⁷⁹ Dotyczy serwisów UM: Jelenia Góra, Luboń, Oława, Ruda Śląska i UG Polkowice.

⁸⁰ Dotyczy serwisów: NFZ, UM Jaworzno i UG Polkowice.

przystosowywaniu go do wyświetlania różnorodnych treści zamieszczonych na podstronach Centrali NFZ i braku jednoczesnego dostosowania kolejności, w jakiej można przemieszczać się po elementach znajdujących się na podstronach za pomocą przycisku tabulacji.

Na dwóch stronach stwierdzono występowanie tzw. pułapki na klawiaturę, tj. na stronie **Miasta Piły** poruszanie się za pomocą klawiatury było zatrzymywane na tzw. sliderze⁸¹ z banerami widocznym na każdej podstronie serwisu, a na stronie **MPiPS** (www.praca.gov.pl) przy próbie wypełnienia formularza *Pismo do Urzędu PSU-PU* pokazywało się okienko z tzw. alertem, którego nie można było wyłączyć z pozycji klawiatury, co uniemożliwiało dalsze poruszanie się po ww. stronach.

4. W przypadku ośmiu⁸² spośród 23 (34,8%) kontrolowanych serwisów nie stosowano mechanizmów szybkiego przejścia pozwalających na pomijanie bloków treści. Strony internetowe powinny posiadać mechanizmy pozwalające na pomijanie bloków treści powtarzalnych na wielu stronach (tzw. skiplinki). Mają one za zadanie przeniesienie fokusa klawiatury w inny obszar danej strony poprzez „przeskoczenie” treści pomiędzy linkiem a miejscem docelowym. Tego typu rozwiązania nawigacyjne są szczególnie cenione przez użytkowników serwisu posługujących się wyłącznie klawiaturą.

5. Strony internetowe powinny posiadać tytuły, które opisują ich cel lub przedstawiają ich temat, adekwatnie do treści danej strony. Programy czytające za pomocą specjalnego skrótu klawiszowego odczytują listę otwartych okien, co ułatwia orientację przy nawigowaniu między wieloma otwartymi oknami. W trzech⁸³ spośród 23 (13,0%) badanych serwisów wystąpiły niewielkie problemy w zakresie nazywania tytułów podstron.

- Na niektórych podstronach serwisu **MPiPS** (www.mpips.gov.pl) kluczowe informacje o zawartości strony zamieszczano na końcu jej tytułu.
- Każdy, z tytułów podstron serwisu **UM Radom** rozpoczynał się od sformułowania *Radom siła w precyzji*, które było uzupełnione o treść wskazującą na jej zawartość.
- W przypadku sześciu badanych podstron w serwisie **UM Żyrardów** ustalono, że ich nazwa nie była unikalna i nie wskazywała na ich zawartość⁸⁴.

6. NIK zwróciła uwagę również na fakt, że strona internetowa www.radom.pl w wersji alternatywnej skierowanej do osób słabowidzących miała mniejszy zakres funkcjonalny, niż wersja graficzna strony, tj. na stronie alternatywnej brak było funkcjonalności dotyczących pobierania i drukowania treści.

⁸¹ Mechanizm służący do wyświetlania slajdów na stronie internetowej.

⁸² Dotyczy serwisów UM: Iława, Konin, Łęborg, Oława, Ruda Śląska, Radom, Wisła oraz UG Polkowice.

⁸³ Dotyczy serwisów: MPiPS (www.mpips.gov.pl) oraz UM: Radom i Żyrardów.

⁸⁴ Kontrolowane strony nazwano *Portal Urzędu Miasta Żyrardowa* lub *Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Żyrardowa*.

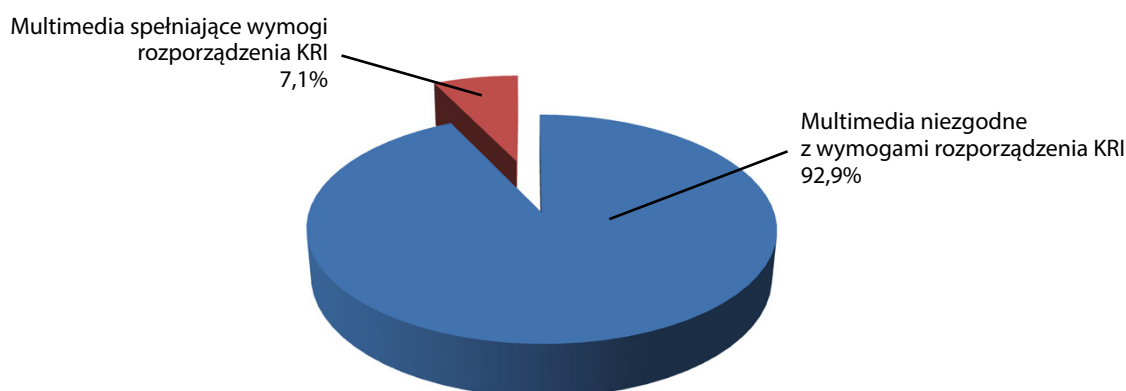
W trakcie kontroli na badanych stronach internetowych nie stwierdzono nieprawidłowości związanych z opisem badanych linków (były one zrozumiałe i zgodne ze stanem faktycznym) i przekierowywały do właściwej strony.

3.2.4. Dostępność materiałów multimedialnych (audio, wideo i audio-wideo) dla osób niesłyszących, niewidomych i słabowidzących

Pliki dźwiękowe i filmy to bardzo popularna forma przekazu. Dla materiałów dźwiękowych i filmowych rozporządzenie KRI wymaga spełnienia wymagania 1.2 Standardu – pozycje 1.2.1, 1.2.2 i 1.2.3⁸⁵. I tak, dla materiałów dźwiękowych należy zapewnić transkrypcję w postaci tekstu, a dla materiałów filmowych należy zapewnić napisy oraz alternatywę (audiodeskrypcję, stenogram, transkrypcję).

Wykres nr 5

Dostosowanie materiałów multimedialnych do wymagań rozporządzenia KRI



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

Na dziewięciu z 23 serwisów internetowych objętych kontrolą (39,1%) nie było materiałów multimedialnych. W niektórych jednostkach wskazywano, iż jest to związane z zapewnieniem właściwej dostępności tych materiałów, np. Dyrektor Generalna PFRON wskazała, iż materiały multimedialne zostały usunięte ze strony Funduszu, a ich dostosowanie do Standardu WCAG 2.0, na poziomie AA, zlecono podmiotowi zewnętrznemu.

W pozostałych 14 serwisach zamieszczano różne materiały multimedialne, np. filmy promocyjne i informacyjne, nagrania audio. Ustalenia kontroli wykazały, iż badane materiały⁸⁶ zamieszczone w 13 serwisach⁸⁷ (92,9%) nie spełniały wymagań Standardu WCAG 2.0 na

⁸⁵ Pozycje: 1.2.1 – Tylko audio lub wideo (nagranie), 1.2.2 – Napisy rozszerzone (nagranie), 1.2.3 – Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie).

⁸⁶ Badaniem obejmowano losowo wybrane materiały (maksymalnie po: dwa materiały audio/audio-wideo oraz trzy materiały audio).

⁸⁷ Dotyczy dwóch serwisów MPiPS (www.mpips.gov.pl i www.praca.gov.pl) oraz UM: Elbląg, Jelenia Góra, Jaworzno, Konin, Leszno, Oława, Radom, Ruda Śląska, Wisła, Żyrardów i UG Polkowice.

poziomie określonym w rozporządzeniu KRI, tj. nie zapewniono dla materiałów alternatywy tekstowej, brak było napisów w materiałach filmowych. Np.:

- Dwa materiały audio-wideo objęte badaniem dostępne na stronie **UM w Jaworznie** posiadały napisy, które przedstawiały dialogi. Niemniej jednak dla materiałów tych nie zapewniono audiodeskrypcji, bądź alternatywy w postaci tekstu.

Tylko w przypadku jednego serwisu www.mz.gov.pl umieszczony tam materiał audio-wideo był w pełni dostosowany do obowiązujących wymogów Standardu WCAG 2.0, tj. posiadał napisy, które umieszczono na kontrastowym tle. Dla filmu tego zapewniono również alternatywę tekstową, tj. bezpośrednio pod nim zamieszczono tekst, w którym znajdował się opis jego zawartości. Niemniej jednak należy zwrócić uwagę, iż w trakcie kontroli na tej stronie umieszczony był tylko jeden materiał filmowy.

Nieprawidłowości wyjaśniano brakiem wystarczającej wiedzy, wysokimi kosztami, niedostosowaniem materiałów przez wykonawcę, bądź brakiem takiej potrzeby. I tak np.:

- Prezydent **Jaworzna** wskazywał, iż od momentu uruchomienia strony, do Urzędu nie wpłynęły uwagi dotyczące ograniczeń dostępu do niej. Dodał również, że ze względu na brak specjalistycznej wiedzy informatycznej pracowników Biura Promocji i Informacji odpowiedzialnych za redakcję strony, jej budowa została zlecona firmie zewnętrznej. Stwierdził, że ujawnione naruszenie wynikała właśnie z braku fachowej wiedzy pracowników administrujących strony i jej treści.
- W **UM Jelenia Góra** wskazywano, iż zamieszczane na stronie internetowej materiały wideo są importowane z kanału *YouTube* lokalnej telewizji 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.

Stosownie do wymogu określonego w pozycji 1.4.2 Standardu (Kontrola odtwarzania dźwięku) jeśli nagranie audio włącza się automatycznie na stronie i jest odtwarzane przez okres dłuższy niż 3 sekundy, należy udostępnić mechanizm umożliwiający przerwanie lub wyłączenie nagrania, albo mechanizm kontrolujący poziom głośności niezależnie od poziomu głośności całego systemu.

Tylko na dwóch⁸⁸ badanych stronach internetowych zamieszczone były materiały audio, uruchamiające się automatycznie po wejściu na niektóre podstrony serwisów. W obu przypadkach zapewniono mechanizm pozwalający na wyciszenie, bądź wyłączenie nagrania.

⁸⁸ Dotyczy serwisów UM Ruda Śląska i UG Polkowice.

3.2.5. Dostosowanie formularzy zamieszczonych na stronach internetowych urzędów pod kątem możliwości ich wypełnienia przez osoby niepełnosprawne

Na stronach internetowych kontrolowanych jednostek umieszczano różne formularze, przy czym najczęściej były to te najprostsze rodzaje formularzy (czasem zawierające tylko jedno pole edycyjne) służące do: komunikacji z urzędem, wyszukiwania treści, bądź subskrypcji newsletter'a. Wyjątkiem była strona Ministerstwa Pracy www.praca.gov.pl, na której zamieszczonych było wiele formularzy w formie elektronicznej, związanych z usługami dostępnymi na tym portalu.

Dla zapewnienia dostępności formularzy osobom niepełnosprawnym szczególnie istotne są m.in. następujące elementy przewidziane w Standardzie WCAG 2.0:

- prawidłowo opisane etykiety i instrukcje przypisane do odpowiednich pól formularza (również w kodzie strony)⁸⁹,
- unikanie zabezpieczenia typu kod CAPTCHA, które nie jest odczytywane przez czytniki ekranu⁹⁰;
- w przypadku formularzy wymagających wpisywania danych zapewnienie automatycznej identyfikacji błędu, wraz z jego wskazaniem i sugestii korekty⁹¹,
- przyciski graficzne służące do zatwierdzania formularzy powinny mieć odpowiedni opis alternatywny w kodzie strony⁹²,

⁸⁹ Wymóg określony w pozycjach Standardu: 2.4.6 – Nagłówki i etykiety oraz 3.3.2 – Etykiety lub instrukcje.

⁹⁰ Wymóg wynikający z pozycji 1.1.1 Standardu – Treść nietekstowa.

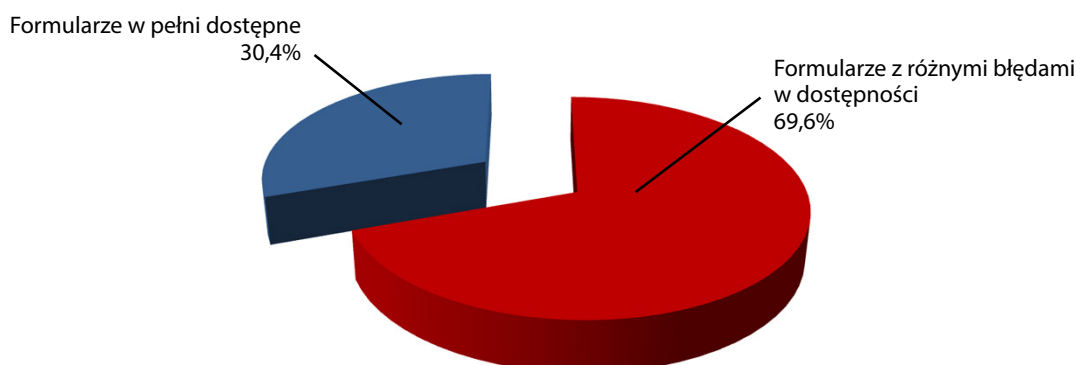
⁹¹ Wymogi określone w pozycjach Standardu 3.3.1 - Identyfikacja błędu i 3.3.3 – Sugestie korekty błędów.

⁹² Wymóg związany z pozycją 1.1.1 Standardu – Treść nietekstowa.

- wprowadzenie danych do formularzy nie powinno wywoływać nieprzewidywalnych zmian w serwisie⁹³.

Wykres nr 6

Dostosowanie formularzy do potrzeb osób niepełnosprawnych



Źródło: Wyniki kontroli NIK.

W trakcie kontroli NIK problemy z funkcjonowaniem formularzy stwierdzono na 16 stronach internetowych⁹⁴ (69,6%). Dotyczyły one:

1. Błędów związanych z opisem etykiet dla poszczególnych pól formularzy, tj. brak w kodzie strony etykiet opisujących poszczególne pola formularzy, ich zdublowanie (dwukrotnie podawana była instrukcja dotycząca wypełnienia tego samego pola), nieprawidłowe opisy, bądź wyłączenie etykiet w kodzie strony (43,5%)⁹⁵. Nieprawidłowe etykiety utrudniają wypełnienie formularzy, a ich brak uniemożliwia skorzystanie z nich, gdyż osoby niewidome i słabowidzące korzystające z czytników ekranu nie otrzymują instrukcji jak wypełnić formularz.
2. Nieprawidłowych komunikatów dotyczących automatycznie zidentyfikowanych błędów, bądź brak takich komunikatów (13,0%)⁹⁶. Dodatkowo w jednym przypadku (strona **UM Luboń**) stwierdzono, iż po wpisaniu błędnych danych odświeżony formularz nie pokazuje ponownie pytania zabezpieczającego. Nieprawidłowości w tym zakresie utrudniają osobom niepełnosprawnym, w szczególności osobom niewidomym i słabowidzącym korzystającym z czytnika ekranu, znalezienie błędów i ich poprawienie.

⁹³ Wymogi określone w pozycjach Standardu: 3.2.1 – Po oznaczeniu fokusem i 3.2.2 – Podczas wprowadzania danych.

⁹⁴ Tj. serwisy następujących jednostek: NFZ, MPiPS (strony: www.praca.gov.pl i www.mpips.gov.pl) i UM: Będzin, Elbląg, Ława, Jaworzno, Leszno, Lębork, Luboń, Oława, Piła, Radom, Wałbrzych, Wisła i Żyrardów.

⁹⁵ Tj. serwisy następujących jednostek: NFZ, MPiPS (www.mpips.gov.pl) oraz UM: Będzin, Ława, Lębork, Oława, Wałbrzych, Wisła, Radom i Piła.

⁹⁶ Tj. serwisy następujących UM: Radom, Wałbrzych, Leszno.

3. Zastosowania zabezpieczenia typu CAPTCHA⁹⁷ (21,7%). Zabezpieczenie to jest w pełni niedostępne dla osób niewidomych, korzystających z czytników ekranu. W sytuacji gdy istnieje jednak konieczność zastosowania tego typu zabezpieczenia, to wskazane jest aby dostarczenie alternatywy, np. w postaci nagrania audio z opisem co należy zrobić (np. Przepisz usłyszany wyraz). Tylko na stronie **MPiPS** – www.praca.gov.pl zapewniono możliwość odsłuchania kodu CAPTCHA.
4. Zastosowania w formularzach na dwóch stronach⁹⁸ (8,7%) nieopisanych elementów graficznych służących do ich zatwierdzenia, bądź nieprawidłowe ich opisanie⁹⁹, np. na stronie **UM Piły** zastosowano tekst alternatywny dla przycisku potwierdzającego subskrypcję newsletter'a o treści „blabla”. Osoby niewidome korzystające z czytnika ekranu nie otrzymywały zatem informacji do czego służą te elementy.
5. Na jednej z badanych stron (www.zyrardow.pl) stwierdzono nieprawidłowość polegającą na samoczynnym przeładowaniu się strony po oznaczeniu wybranego pola sondy dostępnej na stronie. Takie działania dezorientują osoby niepełnosprawne.
6. W jednym przypadku (www.jaworzno.pl) kolejność nawigacji w formularzu dotyczącym newsletter'a była nielogiczna – przy nawigacji po stronie przy użyciu klawiatury w pierwszej kolejności fokus zaznaczał przycisk zatwierdzający subskrypcję newsletter'a, a następnie przechodził na pole przeznaczone do wpisania adresu e-mail.
7. Formularz kontaktowy na alternatywnej wersji strony www.radom.pl, skierowanej do użytkowników słabowidzących, był niedostępny ze względu na to, iż zastosowane czarne tło kontrastowe zasłaniało równanie matematyczne zabezpieczające formularz. Tak więc użytkownicy nie mogli wpisać kodu zabezpieczającego formularz aby zatwierdzić jego wysłanie, gdyż go nie widzieli.

Powyższe błędy wyjaśniano brakiem wiedzy, automatycznym utworzeniem etykiet, zmianami wprowadzanymi w serwisie, bądź nieprawidłową realizacją zadań przez podmiot zewnętrzny. I tak np.:

- P.o. Dyrektora Departamentu Informatyki **NFZ** wyjaśnił, iż etykiety w formularzu były zdublowane, ponieważ zostały utworzone automatycznie na podstawie nazw znajdujących się przy poszczególnych polach.

⁹⁷ Tj. serwisy: MPiPS (www.praca.gov.pl), UM: Elbląg, Jaworzno, Leszno, Łębork.

⁹⁸ Dotyczy serwisów UM: Łąwa, Piła.

⁹⁹ Popularne jest używanie dla formularza „Szukaj” obrazka przedstawiającego lupę – w tym wypadku należy pamiętać o zapewnieniu w kodzie właściwego tekstu alternatywnego.

3.3 Bariery i dobre praktyki wskazywane przez użytkowników niepełnosprawnych dotyczące badanych serwisów

W celu ustalenia najbardziej dotkliwych dla użytkowników niepełnosprawnych problemów z korzystaniem i użytecznością kontrolowanych serwisów internetowych NIK zleciła przeprowadzenie badania przez użytkowników niepełnosprawnych. Wszystkie badania serwisów internetowych przez użytkowników niepełnosprawnych dokonano w trakcie wykonywania czynności kontrolnych w jednostkach kontrolowanych przez NIK. Badania przeprowadzane były przez użytkowników niepełnosprawnych: 1) niewidomego, 2) słabowidzącego, 3) niesłyszącego i 4) użytkownika niepełnosprawnego ruchowo, który nawiguje w serwisie głównie za pomocą klawiatury.

W wyniku ww. badań użytkownicy niepełnosprawni identyfikowali i opisywali, najistotniejsze według nich, problemy z dostępnością danego serwisu oraz dokonywali opisowej oceny dostępności serwisu.

Użytkownicy niewidomi i słabowidzący korzystający z czytnika ekranu

Część osób z dysfunkcją wzroku korzysta ze stron internetowych dzięki programowi zwanemu czytnikiem ekranu. Program taki jest wyposażony w dużą liczbę skrótów klawiszowych, za pomocą których użytkownik bada czy na stronie są nagłówki, znajduje listę z menu głównym, wyszukiwarkę, itp.

Najczęściej wymieniane problemy przez osoby korzystające z czytnika ekranu to m.in.:

- niepełna struktura nagłówków, niekonsekwentna ich hierarchia, a niekiedy nadmiar używanych nagłówków;
- pola formularzy, które ze względu na brak zadeklarowanych etykiet są odczytywane jako anonimowe pole formularza;
- obiekty graficzne bez opisu alternatywnego;
- stosowanie funkcji JavaScript, które powodują nieprzewidywalne działanie fokusa klawiatury lub nie działają za pomocą klawiatury;
- brak dodatkowych linków na początku strony, które pozwoliłyby przeskoczyć do głównej treści strony (skiplinków);
- zabezpieczenia graficzne typu kod CAPTCHA.

Dobre praktyki i elementy ułatwiające korzystanie z serwisów internetowych wskazane przez użytkowników niewidomych:

- zastosowanie tzw. okruszków (np. w serwisie www.mpips.gov.pl), które ułatwiają użytkownikom korzystającym z programów czytających lokalizację, informując dokładnie w którym miejscu serwisu użytkownik znajduje się i jak może szybko wrócić do wcześniej odwiedzanych podstron;
- dostępne skróty klawiaturowe, które ułatwiają szybkie przemieszczanie się po stronie, np. przechodzenie po nagłówkach, szybkie dostanie się do wyszukiwarki, szybkie dostanie się do przycisku poniżej wyszukiwarki (np. w serwisach www.pfron.org.pl, www.mpips.gov.pl, www.mz.gov.pl, www.ilawa.pl, www.jeleniagora.pl);
- stosowanie znaczników ARIA, tj. dodatkowych punktów orientacyjnych w serwisie wykonanych w technologii ARIA, które odczytują czytniki ekranu (np. w serwisach www.elblag.eu, www.lebork.pl, www.lubon.pl, www.olawa.pl);
- dobra struktura nagłówków (poza prawidłowym – adekwatnym stosowaniem nagłówków internetowych) istotna jest spójność ich stosowania na wszystkich stronach serwisu. Dzięki konsekwencji w tym obszarze użytkownicy niewidomi nie mają problemów w dotarciu do odpowiednich bloków treści na pojedynczych stronach serwisu;
- skiplinki i dostępność mapy serwisu;
- zastosowanie pytania zapisanego zwykłym tekstem zamiast zabezpieczenia kodem CAPTCHA (w serwisie www.lubon.pl).

Użytkownicy słabowidzący

Część osób z dysfunkcją wzroku musi dostosować widok strony internetowej do swoich potrzeb, np. przy pomocy wbudowanej w przeglądarkę internetową funkcji powiększania. Inni korzystają z programów powiększających, które potrafią wyświetlać ekran komputera z wielokrotnym powiększeniem, a nawet modyfikować wyświetlanie stron, zgodnie z indywidualnymi potrzebami użytkowników.

Użytkownicy słabowidzący najczęściej wskazywali na następujące utrudnienia:

- niski kontrast tekstu do tła — poniżej 4,5:1;
- ukrywanie się treści przy zmianie wielkości strony;
- słabo widoczne, nieodróżniające się od tła pola formularzy;

- strony zawierały zbyt dużo ruchomych elementów graficznych m.in. slidery, mrugające grafiki;
- na stronach nie zamieszczano skiplinków;
- niejednolite tło, na którym jest wyświetlany tekst;
- słaba rozpoznawalność linków — brak wyróżnika innego niż sam kolor;
- problemy z nawigacją za pomocą menu, np. boczne menu nie ulegało zmianie lub elementy nie były wyróżniane, nie występowała widoczna zmiana kursora;
- bardzo małe obszary „klikalne”.

Dobre praktyki i elementy ułatwiające korzystanie z serwisów internetowych wskazane przez użytkowników słabowidzących:

- kontrastowe w stosunku do tekstu tło;
- kontrastowe tło wokół pola wyszukiwarki, co ułatwia jego odnalezienie (np. w serwisach: www.jeleniagora.pl, www.konin.pl);
- przejrzysty wygląd serwisu, oddzielenie podstawowych elementów,
- nieruchome elementy graficzne;
- jednolita czcionka;
- brak grafik;
- stałe menu z odnośnikami, które nie zwija się i nie rozwija, co sprawia, że odnośniki znikają przy najbliższym ruchu myszką;
- możliwość zmiany kontrastu i powiększenia czcionki;
- wizualna zmiana wskazywanych linków z menu głównego w serwisie www.mpips.gov.pl – odwracający się kontrast był dla użytkownika słabowidzącego dobrze widoczny i wyraźnie wskazywał wybrany link;
- oddzielenie poszczególnych elementów górnego paska menu kolorowymi znacznikami, co sprawia to że nie zlewają się w jedną, ciągłą linię i ułatwiają odnalezienie konkretnych elementów, np. w serwisie www.jeleniagora.pl;

- wizualna zmiana linków, które np. po najechaniu na nie myszką ulegały podkreśleniu, co ułatwia zorientować, że jest to element aktywny (np. w serwisach: www.elblag.eu, www.lebork.pl, www.mpips.gov.pl);
- dostępna mapa strony i skiplinki.

Użytkownicy niesłyszący

Odbiorcy niesłyszący (lecz widzący) nie mają większych problemów z korzystaniem ze stron internetowych. W tym przypadku, wpływ konstrukcji strony na obsługę strony internetowej jest niewielki. Za to duże znaczenie mają same treści zamieszczone na stronach. Użytkownicy niesłyszący od urodzenia lub od dzieciństwa posługują się przede wszystkim językiem migowym. Język polski znają dobrze, ale często niewystarczająco, by zrozumieć treści napisane językiem urzędowym czy treści zawierające specjalistyczne słownictwo i zwroty.

Największe bariery, które spotykają użytkownicy niesłyszący to m.in.:

- specjalistyczne słownictwo;
- trudny język – wielokrotnie złożone zdania i niejednoznaczne zwroty, wymagające bardzo dobrej znajomości języka polskiego;
- brak na stronach informacji dotyczącej możliwości kontaktu w inny sposób niż przez telefon;
- brak tłumaczenia najważniejszych treści serwisu na język migowy;
- brak alternatywy dla materiałów multimedialnych (audio-wideo, audio lub wideo);
- brak opisów zdjęć i grafik zamieszczanych w serwisach.

Powyższe opinie użytkowników niesłyszących są zbieżne z wynikami kontroli przeprowadzonej przez NIK w 2014 r. *Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym*.

Należy jednak zauważyć, że wymóg zapewnienia tłumaczenia w języku migowym wszystkich nagrań audio w multimedialnych zsynchronizowanych (dźwięk i obraz) został określony w pozycji 1.2.6 – Język migowy (nagranie) Standardu WCAG 2.0 i dotyczy zapewnienia dostępności na poziomie AAA, który to poziom dostosowania nie jest obecnie wymagany przez przepisy rozporządzenia KRI.

Dobre praktyki i elementy ułatwiające korzystanie z serwisów internetowych wskazane przez użytkowników niesłyszących:

- objaśnienie używanych na stronie skrótów;
- dostępne na stronie okno wyszukiwarki;
- możliwość otrzymywania ważnych informacji poprzez sms (np. w serwisie www.um.olawa.pl/7-informator-sms);
- przejście do treści informacji w języku migowym np. w serwisie www.pfron.org.pl – www.pfron.org.pl/pl/wydarzenia/2749,Projekt-Innowacyjny-MIGACZ.html);
- dostępna na stronie informacja o uprawnieniach osób niepełnosprawnych, m.in. w jaki sposób skorzystać w urzędzie z tłumacza migowego (np. www.rudaslaska.pl – www.rudaslaska.pl/urząd-miasta/niepełnosprawni-rowne-szanse/ oraz www.pila.pl – www.pila.pl/informacje-dla-niepełnosprawnych.html),
- możliwość zgłoszenia interwencji za pomocą sms (np. serwis www.rudaslaska.pl – www.rudaslaska.pl/wazne-informacje/centrum-zarzadzania-kryzysowego/).

Użytkownicy niepełnosprawni ruchowo (korzystający głównie z klawiatury)

Niektórzy użytkownicy z niedowładem kończyn górnych nie mają możliwości swobodnego posługiwania się myszką. Dobrze zbudowany serwis internetowy można obsłużyć za pomocą samej klawiatury. Zasada korzystania ze stron internetowych za pomocą klawiatury jest bardzo prosta – wszystkie elementy „klikalne” strony (linki, pola formularzy i przyciski) muszą być dostępne za pomocą klawiszy „Tab” i „Enter”.

Problemy najczęściej wskazywane przez tych użytkowników to:

- dostęp przy użyciu wyłącznie klawiatury dla niektórych elementów badanych serwisów był ograniczony, a w niektórych wypadkach występowały tzw. pułapki na klawiaturę, tj. użytkownik używający do poruszania się po stronie wyłącznie klawiatury zostaje zablokowany na jakimś elemencie strony i nie może już dalej poruszać się;
- nieergonomiczne menu wymagające dużej ilości użycia klawisza „Tab”, bądź nieergonomiczne inne elementy nawigacyjne;
- brak widocznego fokusa klawiatury;

- znikanie fokusa klawiatury w blokach treści ukrytych przy pomocy CSS¹⁰⁰;
- sposób przemieszczania się fokusa klawiatury był nielogiczny (nie pozwalał śledzić przeskoków fokusa);
- brak dodatkowych linków na początku strony, które pozwoliłyby przeskoczyć do głównej treści strony (skiplinki).

Dobre praktyki i elementy ułatwiające korzystanie z serwisów internetowych wskazane przez użytkowników korzystających przy obsłudze komputera głównie z klawiatury:

- wzmocniony fokus np. w postaci czarnej ramki otaczającej element, co ułatwia użytkownikom z niepełnosprawnością nawigowanie i korzystanie z funkcji dostępnych w serwisach, określanie miejsca jego położenia na stronie, wybór i uruchamianie pożądaných linków (np. w serwisach: www.elblag.eu, www.jeleniagora.pl, www.mz.gov.pl);
- odpowiednia nawigacja pozwalająca na łatwe poruszanie się po stronie – tj. gdy fokus przemieszcza się zgodnie z budową strony – czyli nagłówki, lewa kolumna, prawa kolumna, stopka strony (np. tak jak w serwisie www.ilawa.pl);
- dostępność skrótów klawiaturowych;
- zastosowanie identycznego szablonu stron dla serwisu głównego i BIP (np. serwis www.mpips.gov.pl), co ułatwia korzystanie z zasobu zamieszczonych informacji. Chodzi o powtarzalność układu stron i elementów sterowania (menu). Ujednolicenie szablonów pozwala korzystać z zasobu informacji bez angażowania się w różnice dostępu do tych informacji;
- tworzenie zrozumiałych dla wszystkich użytkowników linków służących do pobierania plików, np. konstrukcja linków w serwisie www.polkowice.eu: www.polkowice.eu/s,153,honorowy-patronat-burmistrza.html – taka konstrukcja linków pozwala na szybkie i precyzyjne określenie ich funkcji.

3.4 Informacje o działaniach Ministra Administracji i Cyfryzacji

Zgodnie z art. 12a ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej¹⁰¹, dział informatyzacja obejmuje m.in. sprawy dotyczące przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu, rozwoju społeczeństwa informacyjnego, informatyzacji administracji publicznej, wspierania inwestycji w dziedzinie informatyki. W związku z powyższym NIK, na podstawie

¹⁰⁰ (ang. *Cascading Style Sheets*) jest językiem przeznaczonym do opisu formy prezentacji/wyświetlania stron internetowych. Arkusze CSS to listy reguł w zakresie sposobu wyświetlania zawartość wybranych elementów HTML przez przeglądarkę internetową.

¹⁰¹ Dz. U. z 2015 r., poz. 812 ze zm.

art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK, zwróciła się do Ministra Administracji i Cyfryzacji o udzielenie informacji dotyczących prowadzonych działań wspierających jednostki zobowiązane do dostosowania swoich stron do potrzeb użytkowników niepełnosprawnych zgodnie z rozporządzeniem KRI.

Z otrzymanej odpowiedzi wynika, że:

1. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (MAiC) w okresie od 2012 do 31 maja 2015 r.:

- a. w ramach przekazywania informacji nt. obowiązku dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych uruchomiło bazę wiedzy o dostępności na stronie MAiC: mac.gov.pl/projekty/baza-wiedzy-o-dostepnosi (30 maja 2014 r.);
- b. zagadnienie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszało w ramach cyklicznych badań Wpływ cyfryzacji na działanie administracji publicznej w Polsce w ramach Linii Współpracy z Jednostkami Samorządu Terytorialnego oraz z Komisją Wspólną Rządu i Samorządu.

2. MAiC w latach 2014-2015 przeprowadziło dwa otwarte konkursy ofert na realizację zadania *Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów*, które miały na celu poprawę stanu dostępności stron internetowych podmiotów wykonujących zadania publiczne, podniesienie świadomości i wiedzy twórców stron www, administratorów i redaktorów treści cyfrowych. W ramach tych konkursów dofinansowano dwa projekty na łączną kwotę 1 414,9 tys. zł, tj.:

a. **projekt *Polska Akademia Dostępności***, w ramach którego:

- przeprowadzono badania walidacyjne 500 serwisów internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne, zakończone raportem;
- przygotowano cztery kursy e-learningowe z zakresu dostępności produktów cyfrowych dla twórców i administratorów stron www;
- opublikowano¹⁰² 180 dostępnych szablonów stron wraz z CMS przygotowanych do tworzenia serwisów internetowych i BIP. Jak poinformowało MAiC, na bazie tych szablonów ponad 100 podmiotów uruchomiło dostępne strony.

b. **projekt *Postaw na dostępność! Akcja przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób niepełnosprawnych i seniorów***, w ramach którego:

¹⁰² Pod adresem www.pad.widzialni.org/.

- zrealizowano 32 szkolenia w 16 miastach z zakresu wiedzy o tworzeniu stron internetowych i treści zgodnie ze standardem WCAG 2.0,
- opracowano i wydano podręcznik – samouczek dla twórców i redaktorów treści cyfrowych oraz specjalne wydanie miesięcznika poświęconego zagadnieniu dostępności.

3. **MAiC w latach 2012 – 2015 ogłosiło jeden konkurs mający na celu dofinansowanie budowy lub dostosowania stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne do potrzeb osób niepełnosprawnych**, tj. w dniu 30 stycznia 2015 r.¹⁰³ W ogłoszeniu o konkursie wskazano, iż wnioski należy złożyć w terminie 30 dni od dnia ukazania się ogłoszenia. W ramach konkursu na dofinansowanie przeznaczono 10 000 tys. zł. Po ogłoszeniu konkursu do MAiC wpłynęło 212 wniosków o dofinansowanie na łączną kwotę 7 668,2 tys. zł (łącznie wnioskowana kwota 6 210,0 tys. zł). Pozytywną ocenę uzyskało 131 wniosków. Wyniki konkursu ogłoszono na stronie Ministerstwa w dniu **28 sierpnia 2015 r.**¹⁰⁴ (termin dostosowania serwisów do wymogów rozporządzenia KRI upłynął 31 maja 2015 r.). Dofinansowanie uzyskało 131 podmiotów na łączną kwotę 3 961,6 tys. zł. Do dnia 9 października 2015 r. środki na dofinansowanie wyłonionych projektów nie zostały wypłacone. MAiC wystąpiło do Ministra Finansów z wnioskiem o uruchomienie środków z rezerwy celowej, a po otrzymaniu potwierdzenia o uruchomieniu wnioskowanych środków finansowych zostanie zakończony proces zawierania umów o dofinansowanie. W piśmie MAiC do NIK wskazano, iż powyższe było spowodowane m.in. przedłużającym się procesem oceny formalnej i merytorycznej wniosków, dużą liczbą złożonych wniosków, ograniczonymi zasobami kadrowymi, które można było skierować do prac komisji konkursowej, a także brakami formalnymi wniosków, które wymagały wezwania do uzupełnienia. Z informacji uzyskanych od MAiC wynika, że informacja na temat konkursu została opublikowana na stronie BIP MAiC oraz na stronie www.mac.gov.pl w aktualnościach. Ponadto, wskazano że informacja w przedmiocie konkursu została przedstawiona podczas posiedzenia Zespołu ds. Społeczeństwa Informacyjnego Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego w dniu 13 lutego 2015 r. oraz podczas spotkania grupy roboczej ds. elektronicznej usług administracji w ramach *Linii Współpracy* w dniu 17 lutego 2015 r.

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji poinformowało również, iż obecnie (październik 2015 r.) w ramach konkursu *Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów*, realizowanych jest sześć projektów (o łącznej wartości 2 000,0 tys. zł), które mają zostać zakończone do 15 grudnia 2015 r., tj.:

¹⁰³ mac.bip.gov.pl/otwarte-konkursy-ofert/ogloszenie-o-konkursie-na-dofinansowanie-projektu-informatycznego-o-publicznym-zastosowaniu.html.

¹⁰⁴ mac.bip.gov.pl/otwarte-konkursy-ofert/wyniki-konkursu-mac-na-dofinansowanie-budowy-lub-dostosowania-stron-www-do-potrzeb-osob-niepelnosprawnych-korekta-listy-rankingowej.html.

1. **Projekt *Urząd dla każdego – poprawa dostępności serwisów internetowych Powiatowych Urzędów Pracy***, w ramach którego:

- zostaną zrealizowane szkolenia pracowników Powiatowych Urzędów Pracy i audyty dostępności ich stron internetowych,
- opracowany będzie poradnik dotyczący problematyki niepełnosprawności i tworzenia dostępnych zasobów.

2. **Projekt *Internet bez barier. Wsparcie seniorów i osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do treści cyfrowych***, w ramach którego:

- przeprowadzone zostanie badanie dostępności 120 stron internetowych administracji publicznej,
- powstaną narzędzia wspomagające pracę administratorów i redaktorów (biblioteki javascript, test usability),
- powstanie platforma e-learningowa w zakresie tworzenia i publikowania dostępnych treści cyfrowych,
- przeprowadzone zostaną konsultacje eksperckie dla 180 instytucji publicznych,
- przeprowadzonych zostanie 16 wojewódzkich spotkań informacyjnych w zakresie dostępności,
- opracowany zostanie podręcznik w wersji elektronicznej o tematyce dostępności stron internetowych skierowany do twórców i administratorów stron.

3. **Projekt *Droga do dostępności 2015***, w ramach którego:

- przeprowadzona będzie analiza dostosowania stron podmiotów realizujących zadania publiczne oraz analiza poziomu wiedzy redaktorów, zakończonych raportem,
- powstanie platforma e-learningowa z siedmioma kursami o tematyce dostępności,
- przeprowadzone zostaną szkolenia dla twórców i redaktorów treści oraz osób zarządzających treściami we wszystkich województwach,
- świadczone będzie wsparcie eksperckie.

4. **Projekt *PWD online***, w ramach którego zostaną opracowane:

- narzędzie do weryfikacji serwisów internetowych pod kątem dostępności i użyteczności dla osób, które ze względu na wiek lub niepełnosprawność są zagrożone wykluczeniem cyfrowym oraz zgodności ze standardem WCAG 2.0,
- 18 szablonów dostępnych stron dla CMS: Wordpress, Joomla i Drupal.

5. **Projekt *Polska Akademia Dostępności Wsparcie i Rozwój***, w ramach którego zaplanowano:

- szkolenia i warsztaty nt. tworzenia dostępnych treści dla pracowników administracji centralnej oraz administracji samorządowej,
- wsparcie i pomoc techniczna dla zarządzających i administrujących wszystkimi 17 ministerstwami wraz z wybranymi serwisami resortowymi oraz wsparcie dla 10 największych instytucji państwowych poprzez dedykowanego helpdesku i Wirtualnego Biura Ekspertckiego,
- nowy kurs dodany do platformy e-learningowej,
- dodatkowe szablony dostępnych stron opartych na WordPress.

6. **Projekt *Kuźnia dostępnych stron***, w ramach którego zostanie:

- stworzonych 96 dostępnych szablonów opartych na Joomla do wykorzystania w serwisach internetowych urzędów, instytucji publicznych i innych podmiotów,
- opracowane osiem typów pakietów startowych serwisów opartych na Joomla, w tym także z funkcjonalnością BIP,
- przeprowadzonych 12 szkoleń dla pracowników starostw i urzędów miejskich w celu przygotowania ich do roli rzeczników dostępności witryn internetowych. Osoby te przeprowadzą następnie około 100 seminariów w miastach i powiatach.

Ponadto, wskazano że przy MAiC działa grupa *Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych w Polsce*, która zrzesza organizacje pozarządowe zajmujące się tematyką dostępności, która m.in. wskazuje dobre praktyki w przygotowywaniu produktów dostępnych dla wszystkich użytkowników, promuje rozwiązania zwiększające dostępność, organizuje warsztaty i seminaria poświęcone tworzeniu i zarządzaniu serwisami internetowymi. W ramach grupy opracowano dokument pn. *Mapa dostępności*, który skierowany jest do podmiotów realizujących zadania publiczne, niezbędne w procesie zamówienia nowej dostępnej strony internetowej lub dostosowania już istniejącej.

4.1 Przygotowanie kontroli

Kontrolę koordynował Departament Administracji Publicznej. Czynności kontrolne zostały przeprowadzone w 22 jednostkach przez sześć jednostek organizacyjnych NIK, tj. Departament Administracji Publicznej oraz Delegatury NIK w: Gdańsku, Katowicach, Olsztynie, Poznaniu i we Wrocławiu.

4.2 Postępowanie kontrolne i działania podjęte po zakończeniu kontroli

Postępowanie kontrolne przeprowadzono w 22 jednostkach. Najwyższa Izba Kontroli skierowała 22 wystąpienia pokontrolne do kierowników kontrolowanych jednostek. Z danych na dzień 6 listopada 2015 r. wynika, że na 36 wniosków pokontrolnych sformułowanych przez NIK, 17 zostało zrealizowanych, 16 było w trakcie realizacji, a 3 wnioski pokontrolne pozostawały niezrealizowane. W dwóch wystąpieniach pokontrolnych zawarto ogólną ocenę pozytywną, w 17 oceny opisowe wskazujące na stwierdzone nieprawidłowości oraz na działania realizowane prawidłowo, a w trzech zawarto ocenę negatywną. Do wystąpień pokontrolnych nie zgłoszono zastrzeżeń.

Wnioski pokontrolne dotyczyły przede wszystkim dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych zgodnie z wymogami rozporządzenia KRI. Ponadto sformułowano wnioski dotyczące m.in. ustalenia deklarowanego poziomu dostępności serwisu w oparciu o udokumentowane procedury, zapewnienia prawidłowego działania na stronach internetowych niektórych funkcjonalności skierowanych do osób niepełnosprawnych.

Z odpowiedzi na wystąpienia pokontrolne wynika, że kierownicy skontrolowanych jednostek zrealizowali wnioski pokontrolne, bądź podjęli działania zmierzające do ich realizacji.

Na przykład:

- **Minister Pracy i Polityki Społecznej** poinformował, że podjęto i wdrożono zmiany realizujące wszystkie uwagi i wnioski pokontrolne w zakresie strony www.mpips.gov.pl. Natomiast w celu usunięcia nieprawidłowości na stronie www.praca.gov.pl, wdrożono mechanizmy usprawniające obsługę wszystkich formularzy elektronicznych wyłącznie przy użyciu klawiatury w szczególności umożliwiono zatwierdzanie przy pomocy klawiatury przycisków występujących na komunikatach prezentowanych w formie „alertów”, zapewniono obsługę przycisków funkcyjnych poprzez przycisk „Tab”, oraz wyeliminowano wszystkie błędy i ostrzeżenia w zakresie walidacji ujawnione w trakcie kontroli.
- **Burmistrz Polkowice** podał, że po wprowadzeniu wszystkich zaleceń NIK strona internetowa zapewnia dostępność na poziomie określonym w rozporządzeniu KRI, oraz że pracownik odpowiedzialny za funkcjonowanie strony www.polkowice.eu zostanie

przeszkolony w zakresie zapewnienia jej dostępności osobom niepełnosprawnym.

- **Prezydent Miasta Będzina** wyjaśnił, że podjęto działania zmierzające do wyeliminowania uchybień, w tym: pracownik odpowiedzialny za administrację strony wykorzystuje czytnik NVDA oraz narzędzia Colour Contrast Analyzer i PDF Accessibility Checker do bieżącego monitorowania dostępności strony dla osób niepełnosprawnych. Wskazał też, że wszyscy pracownicy wprowadzający treści zostali przeszkoleni w zakresie dostępności informacji i treści elektronicznych dla osób niepełnosprawnych, a administrator uczestniczył w konwencie szkoleniowym dla przedstawicieli administracji samorządowej i jednostek jej podległych. Przeprowadzono również audyt strony, rozszerzono zakres czynności pracownika zajmującego się administrowaniem strony internetowej o zadanie polegające na zapewnieniu dostępności stron internetowych miasta zgodnie ze standardem WCAG 2.0 na poziomie AA oraz wyegzekwowano usunięcie niezgodności od wykonawcy strony.

Charakterystyka uwarunkowań oraz stanu prawnego

Prawa osób niepełnosprawnych w zakresie równego traktowania zostały zagwarantowane m.in. w dokumentach Unii Europejskiej, Organizacji Narodów Zjednoczonych, Rady Europy, Międzynarodowej Organizacji Pracy. Prawo do otrzymywania informacji wynika m.in. z art. 10 Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności sporządzonej w Rzymie dnia 4 listopada 1950 r. zmienionej następnie Protokołami nr 3, 5 i 8 oraz uzupełnionej Protokołem nr 2¹⁰⁵ i art. 19 Międzynarodowego paktu praw obywatelskich i politycznych z 1966 r.¹⁰⁶ oraz art. 11 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej¹⁰⁷.

Wprowadzenie standardu WCAG 2.0 do polskiego porządku prawnego wiązało się z realizacją zobowiązań międzynarodowych. Na podstawie **Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych**¹⁰⁸, Polska zobowiązała się do podjęcia działań, aby osoby niepełnosprawne mogły korzystać z prawa m.in. *do poszukiwania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i poglądów, na zasadzie równości z innymi osobami i poprzez wszelkie formy komunikacji, według ich wyboru, między innymi poprzez dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa, w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów* (art. 21 Konwencji). Na podstawie art. 9 Konwencji Polska miała podjąć odpowiednie działania, aby umożliwić osobom niepełnosprawnym samodzielne funkcjonowanie i pełny udział we wszystkich sferach życia, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu m.in. do informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych. W związku z tym Polska powinna rozpoznać i eliminować przeszkody i bariery w zakresie dostępności między innymi do informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych. Rząd Rzeczypospolitej Polskiej podpisał ją 20 marca 2007 r., natomiast ratyfikacja Konwencji przez Polskę miała miejsce 6 września 2012 r.¹⁰⁹ Unia Europejska przystąpiła do Konwencji w grudniu 2010 roku.

Dostosowanie stron internetowych instytucji publicznych do standardu WCAG 2.0 wpisuje się w postanowienia **Europejskiej Agendy Cyfrowej** – Komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów KOM(2010)245 (z dnia 26 sierpnia 2010 r.)¹¹⁰.

Działania w zakresie dostosowywania stron internetowych instytucji realizujących zadania publiczne do standardu WCAG 2.0 związane są także z realizacją postanowień **deklaracji**

¹⁰⁵ Dz. U. z 1993 r., Nr 61, poz. 284 ze zm.

¹⁰⁶ Dz. U. z 1977 r., Nr 38, poz. 167.

¹⁰⁷ Dz. U. UE L 303 z dnia 14 grudnia 2007 r., s.1.

¹⁰⁸ Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych przyjęta została przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 r.

¹⁰⁹ Dz. U. z 2012 r., poz. 1169.

¹¹⁰ KOM(2010)245 (z dnia 26 sierpnia 2010 r.) EUR-Lex - 52010DC0245 – PL.

z Rygi z 2006 r.¹¹¹, zgodnie z którą szczególnie ważne jest zapewnienie lepszego dostępu do Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (TIK) ludziom niepełnosprawnym oraz starszym. Sygnatariusze deklaracji zobowiązali się do zapewnienia dostępności i użyteczności produktów i usług TIK dla wszystkich osób, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych. Realizację powyższego celu założono poprzez zapewnienie dostępności treści cyfrowych na wszystkich platformach, interoperacyjności technologii wspomagających oraz upowszechnianie w procesie opracowywania i rozwoju produktów i usług TIK projektów umożliwiających korzystanie z nich przez wszystkie grupy społeczne. W ramach tej deklaracji Rząd Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązał się do zapewnienia dostępności wszystkich publicznych stron internetowych do roku 2010 poprzez zapewnienie zgodności z odpowiednimi ogólnymi standardami i wytycznymi dotyczącymi dostępności stron internetowych określonymi przez konsorcjum W3C. Zapewnianie dostępności dokumentów elektronicznych dla osób niepełnosprawnych oraz udostępnianie ich w odpowiednich i, jeżeli to tylko możliwe, uznanych w całej Unii Europejskiej formatach. Postanowienia deklaracji z Rygi zostały potwierdzone w deklaracji ministerialnej w sprawie administracji elektronicznej, przyjętej jednomyślnie w Malmö w Szwecji, w dniu 18 listopada 2009 r.

W polskim porządku prawnym prawa osób niepełnosprawnych znalazły wyraz w przepisach Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r.¹¹², w której w art. 32 wprowadzono zakaz dyskryminacji oraz zasadę równości wszystkich wobec prawa. Zgodnie z tym przepisem wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne, nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny. W myśl art. 54 ust. 1 Konstytucji RP każdemu zapewnia się wolność pozyskiwania i rozpowszechniania informacji. W ustawie zasadniczej w art. 61 zaznaczono, iż *obywatel ma prawo do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne. Prawo to obejmuje również uzyskiwanie informacji o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego, a także innych osób oraz jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa*. Ponadto w art. 69 Konstytucji RP podkreślono, że *osobom niepełnosprawnym władze publiczne udzielają, zgodnie z ustawą, pomocy w zabezpieczaniu egzystencji, przysposobieniu do pracy oraz komunikacji społecznej*.

Realizacja postanowień równościowych znajduje zastosowanie w aktach niższego rzędu, tj. ustawach i rozporządzeniach. Normy zawarte w Konstytucji RP mają charakter generalny, ich implementacja dokonywana jest poprzez ustawy i rozporządzenia.

Uchwałą z dnia 1 sierpnia 1997 r. Sejm Rzeczypospolitej Polskiej zatwierdził **Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych**¹¹³, która jest deklaracją polityczną i nie wywołuje bezpośrednich

¹¹¹ Deklaracja została podjęta w Rydze podczas Konferencji Ministerialnej *ICT for an inclusive society*, deklarację podpisali m.in. Ministrowie Państw Członkowskich Unii Europejskiej, krajów starających się o akcesję oraz krajów kandydujących do członkostwa i krajów należących do Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu.

¹¹² Dz. U. Nr 78, poz. 483, ze zm.

¹¹³ M.P. z 1997 r., Nr 50, poz. 475.

skutków prawnych dla osób niepełnosprawnych. Na mocy tej uchwały Rząd Rzeczypospolitej Polskiej został zobowiązany do składania w terminie do 30 czerwca każdego roku, informacji o podjętych działaniach w celu urzeczywistnienia praw osób niepełnosprawnych. W powyższej Karcie Sejm potwierdził prawa osób niepełnosprawnych do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz zakaz dyskryminacji. Sejm stwierdził, iż oznacza to w szczególności prawo osób niepełnosprawnych do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym m.in. dostępu do urzędów, dostępu do informacji, możliwości komunikacji międzyludzkiej (§1 pkt 8 Karty).

W dniu 1 kwietnia 2012 r. weszła w życie ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. **o języku migowym i innych środkach komunikowania się**, w której określono zasady obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. W ustawie jako środki wspierające komunikowanie się wskazano rozwiązania lub usługi umożliwiające kontakt, m.in. poprzez strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych. Organy administracji publicznej zostały zobowiązane do udostępnienia usług pozwalających na komunikowanie się, w szczególności wykorzystanie środków wspierających komunikowanie się (art. 9 ustawy).

W ustawie z dnia 6 września 2001 r. **o dostępie do informacji publicznej**¹¹⁴ określono zasady dostępu do informacji publicznej. Zgodnie z art. 2 powołanej ustawy każdemu przysługuje prawo dostępu do informacji publicznej. Ponadto w art. 7 ust. 1 zaznaczono, iż udostępnianie informacji publicznych następuje m.in. w drodze ogłaszania informacji publicznych, w tym dokumentów urzędowych, w Biuletynie Informacji Publicznej – urzędowym publikatorze teleinformatycznym, utworzonym w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej.

Zgodnie z art. 4. ust. 1 przedmiotowej ustawy obowiązane do udostępniania informacji publicznej są władze publiczne oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne, w szczególności: organy władzy publicznej, organy samorządów gospodarczych i zawodowych, podmioty reprezentujące zgodnie z odrębnymi przepisami Skarb Państwa, podmioty reprezentujące państwowe osoby prawne albo osoby prawne samorządu terytorialnego oraz podmioty reprezentujące inne państwowe jednostki organizacyjne albo jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego, podmioty reprezentujące inne osoby lub jednostki organizacyjne, które wykonują zadania publiczne lub dysponują majątkiem publicznym, oraz osoby prawne, w których Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego lub samorządu gospodarczego albo zawodowego mają pozycję dominującą w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej¹¹⁵, określiło szczegółowe wymagania dotyczące układu ujednoliczonego systemu stron Biuletynu Informacji Publicznej (dalej: BIP), w szczególności w zakresie struktury strony głównej i standardów struktury stron

¹¹⁴ Dz. U. z 2015 r., poz. 2058

¹¹⁵ Dz. U. Nr 10, poz. 68.

podmiotowych BIP. W myśl § 7 ust. 1 pkt 1 ww. rozporządzenia strony BIP spełniają minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 11 października 2005 r. w sprawie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, które zostało uchylone z dniem 17 grudnia 2010 r. przez ustawę z dnia 12 lutego 2010 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw¹¹⁶.

Powyższa nowelizacja dodała w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. **o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne art. 18 pkt 1 lit. c**, zobowiązujący Radę Ministrów do określenia w drodze rozporządzenia minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, mając na uwadze konieczność zapewnienia dostępu do zasobów informacji osobom niepełnosprawnym, z uwzględnieniem Polskich Norm oraz innych dokumentów normalizacyjnych zatwierdzonych przez krajową jednostkę normalizacyjną, zachowując zasadę równego traktowania różnych rozwiązań informatycznych.

Realizacją powyższego obowiązku jest rozporządzenie 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**, wprowadzające obowiązek zapewnienia dostępu do zasobów informacji podmiotów publicznych dla osób niepełnosprawnych. Wszystkie podmioty realizujące zadania publiczne zostały zobowiązane do dostosowania swoich serwisów internetowych dla potrzeb osób niepełnosprawnych i wszystkich, którzy z różnych powodów nie mogą w pełni skorzystać z zasobów Internetu. Zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI w systemie teleinformatycznym podmiotu realizującego zadania publiczne służące prezentacji zasobów informacji należy zapewnić spełnienie przez ten system wymagań **Web Content Accessibility Guidelines 2.0**, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia. Wymagania w zakresie dostępności systemu dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie 3 lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia¹¹⁷, tj. nie później niż do dnia **31 maja 2015 r.** (§ 22 rozporządzenia KRI). Ponadto, jeżeli przed tym terminem przeprowadzana była istotna modernizacja systemu teleinformatycznego funkcjonującego w dniu wejścia w życie rozporządzenia (31 maja 2012 r.), to stosownie do postanowień § 23 rozporządzenia KRI w jej ramach uwzględnić należało również dostosowanie systemu do wymagań Standardu WCAG 2.0.

W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań **w czterech obszarach: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności**. W tym celu w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano **36 wymagań** wynikających ze standardu WCAG 2.0.

¹¹⁶ Dz. U. Nr 40, poz. 230.

¹¹⁷ Zgodnie z § 25 rozporządzenia KRI rozporządzenie weszło w życie 14 dni od dnia jego ogłoszenia, tj. 31 maja 2012 r.

Wykaz objętych kontrolą jednostek, osób zajmujących kierownicze stanowiska odpowiedzialnych za kontrolowaną działalność oraz ocena kontrolowanej działalności

Lp.	Jednostka organizacyjna NIK przeprowadzająca kontrolę	Nazwa jednostki objętej kontrolą	Osoby odpowiedzialne za kontrolowaną działalność		Ocena kontrolowanej działalności ¹¹⁸
			Pełniona funkcja	Imię i nazwisko	
1.	Departament Administracji Publicznej	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	Minister	Władysław Kosiniak-Kamysz	O
		Ministerstwo Zdrowia	Minister	Marian Zembala	P
		Narodowy Fundusz Zdrowia	Prezes	Tadeusz Jędrzejczyk	O
		Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	Prezes Zarządu	Teresa Hernik	P
		Urząd Miejski w Radomiu	Prezydent Miasta	Radosław Witkowski	O
		Urząd Miasta Żyrardowa	Prezydent Miasta	Wojciech Jasiński	O
2.	Delegatura NIK w Gdańsku	Urząd Miasta Starogard Gdański	Prezydent Miasta	Janusz Stankowiak	O
		Urząd Miejski w Łęborku	Burmistrz	Witold Namyślak	O
3.	Delegatura NIK w Katowicach	Urząd Miejski w Będzinie	Prezydent Miasta	Łukasz Komoniewski	O
		Urząd Miejski w Jaworznie	Prezydent Miasta	Paweł Silbert	O
		Urząd Miasta Ruda Śląska	Prezydent Miasta	Grażyna Dziedzic	O
		Urząd Miejski w Wiśle	Burmistrz	Tomasz Bujok	O
4.	Delegatura NIK w Olsztynie	Urząd Miejski w Elblągu	Prezydent Miasta	Witold Wróblewski	O
		Urząd Miejski w Iławie	Burmistrz	Adam Żyliński	O
5.	Delegatura NIK w Poznaniu	Urząd Miejski w Koninie	Prezydent Miasta	Józef Zygmunt Nowicki	O
		Urząd Miasta Leszna	Prezydent Miasta	Łukasz Borowiak	N
		Urząd Miasta Luboń	Burmistrz	Małgorzata Machalska	O
		Urząd Miasta Piły	Prezydent Miasta	Piotr Głowski	O
6.	Delegatura NIK we Wrocławiu	Urząd Miasta Jelenia Góra	Prezydent Miasta	Marcin Zawila	O
		Urząd Miejski w Oławie	Burmistrz	Tomasz Frischmann	N
		Urząd Gminy w Polkowicach	Burmistrz	Wiesław Wabik	N
		Urząd Miejski w Wałbrzychu	Prezydent Miasta	Roman Szelemej	O

¹¹⁸ Użyty skrót oznacza: P – ocena pozytywna, N – ocena negatywna, O – ocena opisowa. NIK zastosowała w wystąpieniach pokontrolnych do kierowników kontrolowanych jednostek opisową formę oceny ogólnej kontrolowanej działalności wtedy, gdy działania lub stwierdzone nieprawidłowości w poszczególnych obszarach objętych kontrolą nie dawały podstaw do ogólnej oceny pozytywnej, jak również nie uzasadniały wydania ogólnej oceny negatywnej.

Wykaz stron internetowych objętych przeglądem z udziałem użytkowników niepełnosprawnych

Lp.	Podmiot	Adres strony internetowej poddanej przeglądowi
1.	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	www.mpips.gov.pl
		www.praca.gov.pl
2.	Ministerstwo Zdrowia	www.mz.gov.pl
3.	Narodowy Fundusz Zdrowia	www.nfz.gov.pl
4.	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	www.pfron.org.pl
5.	Urząd Miejski w Będzinie	www.bedzin.pl
6.	Urząd Miejski w Elblągu	www.elblag.eu
7.	Urząd Miejski w Iławie	www.ilawa.pl
8.	Urząd Miejski w Jaworznie	www.jaworzno.pl
9.	Urząd Miejski w Koninie	www.konin.pl
10.	Urząd Miasta Leszna	www.leszno.pl
11.	Urząd Miejski w Łęborku	www.lebork.pl
12.	Urząd Miasta Luboń	www.lubon.pl
13.	Urząd Miasta Jelenia Góra	www.jeleniagora.pl
14.	Urząd Miejski w Oławie	www.um.olawa.pl
15.	Urząd Miasta Piły	www.pila.pl
16.	Urząd Gminy w Polkowicach	www.polkowice.eu
17.	Urząd Miejski w Radomiu	www.radom.pl
18.	Urząd Miasta Ruda Śląska	www.rudaslaska.pl
19.	Urząd Miasta Starogard Gdański	www.starogard.pl
20.	Urząd Miejski w Wiśle	www.wisla.pl
21.	Urząd Miejski w Wałbrzychu	www.walbrzych.eu
22.	Urząd Miasta Żyrardowa	www.zyrardow.pl

Wykaz najważniejszych aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r.¹¹⁹.
2. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne¹²⁰.
3. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej¹²¹.
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się¹²².
5. Rozporządzenie 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 teleinformatycznych¹²³.
6. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych¹²⁴.
7. Konwencja o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności z dnia 4 listopada 1950 r. zmieniona Protokołami nr 3, 5 i 8 oraz uzupełniona Protokołem nr 2¹²⁵.
8. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych¹²⁶.
9. Karta praw podstawowych Unii Europejskiej¹²⁷.

¹¹⁹ Dz. U. Nr 78, poz. 483, ze zm.

¹²⁰ Dz. U. z 2014 r., poz. 1114.

¹²¹ Dz. U. z 2015 r., poz. 2058.

¹²² Dz. U. z 2011 r. Nr 209, poz. 1243 z ze zm.

¹²³ Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.

¹²⁴ M.P. z 1997 r. Nr 50, poz. 475.

¹²⁵ Dz. U. z 1993 r. Nr 61, poz. 284 ze zm.

¹²⁶ Dz. U. z 2012 r., poz. 1169.

¹²⁷ Dz. Urz. UE C z 30.03.2010 r., s. 389.

Wykaz organów, którym przekazano informację o wynikach kontroli

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji
8. Minister Cyfryzacji
9. Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
10. Minister Zdrowia
11. Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych
12. Przewodniczący Sejmowej Komisji Administracji i Spraw Wewnętrznych
13. Przewodniczący Sejmowej Komisji do Spraw Kontroli Państwowej
14. Przewodniczący Sejmowej Komisji Polityki Społecznej i Rodziny
15. Przewodniczący Sejmowej Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii
16. Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych
17. Pełnomocnik Rządu ds. Równego Traktowania
18. Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
19. Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia