

PRO-08

Procedura dostępności cyfrowej (WWW, BIP, e-usługi, dokumenty i narzędzia, systemy informatyczne)

| | |
|----------------------|---|
| Kod | CV/BDU/PRO-08 |
| Wersja | 1.0 |
| Właściciel | Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU) |
| Zatwierdza | Rektor |
| Data wejścia w życie | 31 marca 2026 |
| Zakres obowiązywania | Wszystkie serwisy WWW i BIP, platformy i narzędzia wykorzystywane w procesie kształcenia i obsłudze studentów, e-formularze, materiały publikowane cyfrowo (w tym dokumenty PDF/DOCX) oraz rozwiązania zakupione lub wdrożone przez Collegium Verum |

1. Cel procedury

1. Zapewnienie zgodności i spójności działań Collegium Verum w zakresie dostępności cyfrowej.
2. Ustanowienie standardu oraz procesu: planowania, tworzenia, publikowania, weryfikacji i utrzymania dostępności cyfrowej.
3. Określenie sposobu realizacji działań korygujących (CAPA) w przypadku wykrycia niezgodności oraz obsługi zgłoszeń użytkowników.
4. Powiązanie wymagań dostępności z zamówieniami publicznymi/zakupami (PRO-13) i komunikacją (PRO-12, PRO-07).

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje:

- serwis WWW Collegium Verum i podstrony, w tym BIP (jeżeli dotyczy),
- publikowane materiały cyfrowe (informacje, ogłoszenia, pliki do pobrania, PDF/DOCX, prezentacje),
- e-usługi oraz narzędzia wykorzystywane w kształceniu i obsłudze studentów (np. LMS, platformy wideospotkań, systemy zgłoszeń),
- aplikacje i rozwiązania IT kupowane lub wytwarzane na potrzeby uczelni,
- proces audytu i monitoringu dostępności cyfrowej.

Wyłączenia (odrębne procedury):

- komunikacja i obsługa w punktach obsługi oraz urządzenia wspomagające słyszenie – PRO-07,
- usługi wspierające edukację (np. tłumacz PJM/SJM) – PRO-04,
- standard architektoniczny budynków i przestrzeni – PRO-06.

3. Podstawa i odniesienia

Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (stosowana jako punkt odniesienia dla dobrych praktyk). Załącznik do Ustawy o dostępności cyfrowe

1. Polski Akt o Dostępności (Ustawa z 26 kwietnia 2024 r.
2. Narzędzia i metodyka audytu – zgodnie z listą kontrolną i raportowaniem (Załącznik 1).
3. Powiązania z Pakietem 14: PRO-01, PRO-03, PRO-07, PRO-09, PRO-10, PRO-11, PRO-12, PRO-13.

4. Definicje

- Dostępność cyfrowa – zapewnienie, aby treści i usługi cyfrowe były postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne (tzw. zasada solidności) (zasady POUR).
- Treść cyfrowa – teksty, grafiki, multimedia, dokumenty, formularze, pliki do pobrania.
- Właściciel zasobu cyfrowego – jednostka lub osoba odpowiedzialna za dany serwis/narzędzie/treść.
- Audyt dostępności – systematyczna ocena spełnienia wymagań (Załącznik 1).

- Niezgodność – brak spełnienia kryterium dostępności (np. WCAG), wymagający działań naprawczych.
- CAPA – działania korygujące i zapobiegawcze uruchamiane zgodnie z PRO-03.
- Deklaracja dostępności - dokument elektroniczny sporządzony według określonego wzoru, stanowiący sformalizowaną informację publiczną o stopniu dostępności cyfrowej danej strony internetowej lub aplikacji mobilnej

5. Role i odpowiedzialności

5.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- pełni funkcję koordynatora dostępności cyfrowej;
- utrzymuje niniejszą procedurę i narzędzia/załączniki;
- prowadzi rejestr zasobów cyfrowych i niezgodności (Zał.2) oraz inicjuje CAPA (PRO-03);
- organizuje audyty okresowe i oceny przy odbiorach (we współpracy z IT / dostawcami);
- doradza redakcji/autorom treści oraz prowadzi działania szkoleniowe.

5.2 IT / administratorzy serwisów i narzędzi (lub dostawca zewnętrzny)

- wdrażają wymagania dostępności w kodzie, szablonach, wtyczkach i narzędziach;
- usuwają niezgodności techniczne zgodnie z planem naprawczym;
- zapewniają testy regresji po zmianach i aktualizacjach;
- zapewniają, aby nowe wdrożenia były odbierane z udziałem BDU.

5.3 Właściciele treści (jednostki merytoryczne, redakcja WWW/BIP, marketing/komunikacja)

- publikują treści w sposób dostępny (Zał.4);
- zapewniają dostępność cyfrową publikowanych treści, w tym opisy alternatywne, poprawną strukturę nagłówków, zrozumiałe linki zgodnie z wytycznymi załącznika do Ustawy o dostępności cyfrowej
- reagują na zgłoszenia dot. treści i współpracują przy usuwaniu niezgodności.

5.4 Zamówienia publiczne / zakupy

- uwzględniają wymagania dostępności cyfrowej w OPZ/SWZ/umowach i odbiorach (PRO-13);
- wymagają od wykonawcy dostarczenia dowodów zgodności (np. raporty, deklaracje).

6. Standard dostępności cyfrowej w uczelni

1. Standard docelowy: zgodność z WCAG 2.1 na poziomie AA dla serwisów WWW, BIP i e-usług.
2. Dokumenty publikowane (PDF/DOCX) muszą być przygotowane jako dostępne (tagowanie, struktura, tekst alternatywny, czytelność).
3. Multimedia: jeżeli przekazują informacje istotne – zapewnia się napisy rozszerzone, audiodeskrypcję, transkrypcję (gdy dotyczy) (powiązanie z PRO-12).
4. Wszelkie nowe rozwiązania IT i aktualizacje istotne funkcjonalnie podlegają ocenie dostępności przed uruchomieniem (bramka odbiorowa).

7. Proces zarządzania dostępnością cyfrową

7.1 Inwentaryzacja zasobów i właścicieli

1. BDU prowadzi rejestr zasobów cyfrowych (serwisy, narzędzia, aplikacje) wraz z właścicielami i cyklem przeglądów (Zał.2).
2. Każdy zasób ma wskazanego: właściciela merytorycznego, właściciela technicznego (IT/dostawca) oraz kontakt do zgłoszeń.

7.2 Publikowanie treści i dokumentów

1. Przed publikacją autor treści stosuje checklistę redakcyjną (Zał.4).
2. Jeżeli publikowany jest dokument, należy preferować format dostępny (HTML). Gdy wymagany jest PDF – musi być to PDF dostępny.
3. Treści wrażliwe na czytelność (formularze, regulaminy, procedury) muszą przejść kontrolę zgodności.

7.3 Zmiany techniczne, wdrożenia i odbiory

1. Dla zmian w szablonie strony, wtyczkach, formularzach i e-usługach stosuje się bramkę dostępności:
 - a) definicja wymagań dostępności w zadaniu/umowie,
 - b) testy (automatyczne + ręczne) przed wdrożeniem,
 - c) akceptacja BDU na podstawie raportu testów.
2. Wykonawca (wewnętrzny lub zewnętrzny) dostarcza dowody spełnienia wymagań (raporty, listy kontrolne, opis usterek i ich usunięcia).

7.4 Audyt okresowy i monitoring

1. Audyt pełny serwisów priorytetowych przeprowadza się co najmniej raz na 12 miesięcy (rekomenacja: do 1 marca każdego roku).

2. Monitoring automatyczny (skan narzędziami) wykonuje się cyklicznie (rekomendacja: co miesiąc) dla stron kluczowych.
3. Wyniki audytu/monitoringu wpisuje się do rejestru niezgodności i planu naprawczego (Załącznik 2).
4. Zakres i metoda audytu zgodnie z Załącznikiem 1.

7.5 Obsługa żądań dot. dostępności cyfrowej

1. Uczelnia zapewnia min. dwa kanały składania żądań o zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej oraz ich elementów (e-mail/formularz) – kontakt publikuje się w widocznym miejscu (powiązanie z PRO-07 i PRO-12).
2. Każde żądanie rejestruje się w rejestrze (Załącznik 2) i przypisuje właściciela.
3. Rekomendowane SLA:
 - a) potwierdzenie przyjęcia żądania – niezwłocznie po jego wpłynięciu,
 - b) propozycja rozwiązania/terminu – do 7 dni,
 - c) wdrożenie poprawki – nie później niż 2 miesiące, jeżeli jest to możliwe;
 - d) w przypadku braku możliwości – zapewnienie alternatywnego sposobu dostępu i plan CAPA.
4. Żądania o zapewnienie dostępności cyfrowej oraz zgłoszenia o charakterze skargi rozpatruje się zgodnie z PRO-03.

8. Niezgodności, ryzyko i działania korygujące (CAPA)

1. Niezgodności klasyfikuje się wg wpływu:
 - A – krytyczna (blokuje korzystanie),
 - B – istotna (utrudnia),
 - C – usprawniająca.
2. Dla A i B tworzy się plan naprawczy i – jeśli potrzebne – zapewnia alternatywny sposób dostępu.
3. Dla niezgodności powtarzalnych lub krytycznych uruchamia się CAPA zgodnie z PRO-03 (Załącznik 3).

9. Szkolenia i utrzymanie kompetencji

1. BDU koordynuje szkolenia z dostępności cyfrowej dla:
 - redakcji/autorów treści,
 - administratorów i osób wytwarzających rozwiązania IT,
 - osób publikujących dokumenty.

2. Minimalny cykl: szkolenie wdrożeniowe + odświeżenie co 24 miesiące.
3. Plan i rejestr szkoleń prowadzi się w ramach PRO-01 (repozytorium) lub w Zał.5.

10. Dokumentowanie i archiwizacja

1. Dokumenty: raporty audytu, wyniki monitoringu, rejestr niezgodności i plany naprawcze przechowuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01.
2. Zmiany i odbiory techniczne archiwizuje IT/dostawca wraz z dowodami testów.
3. Deklaracje dostępności (jeżeli stosowane) są aktualizowane każdego roku do 1 marca lub po zmianach istotnych dla dostępności cyfrowej. (Zał.5).

11. Monitoring / KPI

- % serwisów/narzędzi ujętych w rejestrze, które przeszły audyt w ostatnich 12 miesiącach
- liczba niezgodności A/B/C w rejestrze oraz trend (miesięczny/kwartalny)
- % niezgodności A usuniętych w terminie / średni czas usunięcia A
- liczba żądań o zapewnienie dostępności cyfrowej i czas reakcji (SLA)
- % osób publikujących treści przeszkolonych w ostatnich 24 miesiącach
- wynik skanów automatycznych (np. liczba błędów krytycznych na 100 stron)

12. Załączniki

Załącznik 1 – Formularz audytu dostępności cyfrowej (checklista kryteriów WCAG 2.1 A/AA)

Załącznik 2 – Rejestr zasobów cyfrowych + rejestr niezgodności i plan naprawczy (wzór)

Załącznik 3 – Karta niezgodności cyfrowej / CAPA (wzór)

Załącznik 4 – Checklista publikacji treści i dokumentów dostępnych (wzór)

Załącznik 5 – Wzór informacji o dostępności / kontaktu oraz wzór deklaracji dostępności

13. Powiązania z innymi procedurami (Pakiet 14)

PRO-01 – nadzór systemowy, repozytorium dokumentów, raportowanie

PRO-02 – wnioski i racjonalne usprawnienia (gdy dostęp alternatywny dotyczy konkretnej osoby)

PRO-03 – informacje/wnioski/żądania/skarg, i CAPA

PRO-07 – komunikacja i obsługa (kanały kontaktu)

PRO-09 – dostępność procesu kształcenia (narzędzia dydaktyczne)

PRO-10 – obsługa studenta (e-procesy)

PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie (zapisy, materiały)

PRO-12 – komunikacja i informacja (język prosty/ETR, multimedia)

PRO-13 – zamówienia publiczne i zakupy

Załącznik 1. Formularz audytu dostępności cyfrowej (checklista)

Instrukcja: wypełnij dla ocenianego serwisu/obszaru. Zaznacz status oraz wpisz ustalenia i rekomendacje.

Poziom: „Podstawowy” odpowiada kryteriom A, „Średni” – kryteriom AA.

| Lp. | Poziom | Kryterium WCAG | Nazwa | Status (Z/N/ND) | Ustalenie / dowód | Rekomendacja / działanie |
|-----|------------|----------------|-------------------------------|---|-------------------|--------------------------|
| 1 | Podstawowy | 2.4.7 | Widoczny fokus | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 2 | Podstawowy | 2.1.1 | Klawiatura | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 3 | Podstawowy | 2.3.1 | Trzy błyski lub poniżej progu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 4 | Podstawowy | 2.2.1 | Dostosowanie czasu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 5 | Podstawowy | 2.2.2 | Pauza, zatrzymanie, ukrycie | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 6 | Podstawowy | 2.4.4 | Cel łącza (w kontekście) | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 7 | Podstawowy | 2.4.5 | Wiele dróg | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N | | |

| | | | | | | |
|----|------------|-------|------------------------|---|--|--|
| | | | | <input type="checkbox"/> ND | | |
| 8 | Podstawowy | 2.4.3 | Kolejność fokusu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 9 | Podstawowy | 1.4.4 | Zmiana rozmiaru tekstu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 10 | Podstawowy | 1.3.4 | Orientacja | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 11 | Podstawowy | 1.4.1 | Użycie koloru | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 12 | Podstawowy | 1.3.3 | Właściwości zmysłowe | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 13 | Podstawowy | 1.4.2 | Kontrola dźwięku | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 14 | Podstawowy | 1.1.1 | Treści nietekstowe | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 15 | Podstawowy | 1.2.2 | Napisy (nagrania) | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |

| | | | | | | |
|----|------------|-------|--|---|--|--|
| 16 | Podstawowy | 1.2.3 | Alternatywa tekstowa dla mediów (nagrania) | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 17 | Podstawowy | 1.2.5 | Audiodeskrypcja (nagrania) | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 18 | Podstawowy | 3.3.2 | Etykiety lub instrukcje | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 19 | Podstawowy | 3.3.1 | Identyfikacja błędu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 20 | Podstawowy | 3.3.3 | Sugestia korekty | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 21 | Podstawowy | 3.3.4 | Zapobieganie błędom (prawnym/finansowym/danym) | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 22 | Podstawowy | 2.4.1 | Pomijanie bloków | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 23 | Podstawowy | 2.4.2 | Tytuł strony | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 24 | Średni | 1.3.1 | Informacje i relacje | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N | | |

| | | | | | | |
|----|--------|--------|--|---|--|--|
| | | | | <input type="checkbox"/> ND | | |
| 25 | Średni | 2.4.6 | Nagłówki i etykiety | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 26 | Średni | 1.4.10 | Reflow | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 27 | Średni | 1.4.11 | Kontrast elementów nietekstowych | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 28 | Średni | 1.4.12 | Odstępy tekstu | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 29 | Średni | 1.4.13 | Treści wyświetlane po najechaniu/fokusie | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 30 | Średni | 2.5.3 | Etykieta w nazwie | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 31 | Średni | 1.3.5 | Identyfikacja celu wprowadzania | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 32 | Średni | 4.1.2 | Nazwa, rola, wartość | <input type="checkbox"/> Z <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> ND | | |
| 33 | Średni | 4.1.3 | Komunikaty stanu | <input type="checkbox"/> Z | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|--|
| | | | | <input type="checkbox"/> N | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> ND | | |

Załącznik 2.

Rejestr zasobów cyfrowych + rejestr niezgodności i plan naprawczy (wzór)

A. Rejestr zasobów cyfrowych

| ID | Zasób (WWW/BIP/na rządzie) | URL / identyfikator | Właściciel merytoryczny | Właściciel techniczny | Dostawca | Priorytet | Data ostatniego audytu | Następny przegląd |
|----|----------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|----------|-----------|------------------------|-------------------|
|----|----------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|----------|-----------|------------------------|-------------------|

B. Rejestr niezgodności i plan naprawczy

| ID | Zasób | Data | Kryterium (WCA/G) | Opis niezgodności | Klasa (A/B/C) | Dostęp alternatywny (T/N) | Właściciel | Działanie naprawcze | Termin | Status | Weryfikacja (kto/kiedy) |
|----|-------|------|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------|------------|---------------------|--------|--------|-------------------------|
|----|-------|------|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------|------------|---------------------|--------|--------|-------------------------|

Załącznik 3. Karta niezgodności cyfrowej / CAPA (wzór)

| | |
|---|------------|
| ID niezgodności / nr CAPA (jeśli dotyczy) | |
| Zasób cyfrowy (URL / moduł) | |
| Data wykrycia | |
| Źródło (audyt/monitoring/zgłoszenie) | |
| Kryterium / wymaganie | |
| Opis niezgodności (jak objawia się użytkownikowi) | |
| Klasa wpływu | A / B / C |
| Ryzyko i skutki | |
| Dostęp alternatywny do czasu poprawy | T/N – opis |
| Działanie korygujące (naprawa) | |
| Działanie zapobiegawcze (aby nie wracało) | |
| Właściciel i termin | |
| Weryfikacja skuteczności (testy, re-audyt) | |

Załącznik 4. Checklista publikacji treści i dokumentów dostępnych (wzór)

Stosuj przed publikacją treści w WWW/BIP oraz przed udostępnieniem dokumentów do pobrania.

| Obszar | Sprawdź | OK (T/N) | Uwagi / poprawka |
|-----------|--|--------------------------|------------------|
| Struktura | Czy użyto nagłówków H1–H6 w prawidłowej kolejności? Czy listy są listami? | <input type="checkbox"/> | |
| Linki | Czy linki mają sensowną nazwę (nie „kliknij tutaj”)? Czy informują o nowym oknie/plikach? | <input type="checkbox"/> | |
| Grafiki | Czy wszystkie obrazy mają adekwatne ALT? Czy dekoracyjne mają pusty ALT? | <input type="checkbox"/> | |
| Kontrast | Czy kontrast tekstu i elementów UI jest wystarczający? | <input type="checkbox"/> | |
| Dokumenty | Czy dokument ma style nagłówków, spis treści (gdy potrzebny), opisy alternatywne i poprawną kolejność odczytu? | <input type="checkbox"/> | |
| Tabele | Czy tabele mają nagłówki i sensowną strukturę (bez łączy) | <input type="checkbox"/> | |

| | | | |
|------------|---|--------------------------|--|
| | utrudniających odczyt)? | | |
| Multimedia | Czy materiały wideo mają napisy i audiodeskrypcję? | <input type="checkbox"/> | |
| Język | Czy tekst jest zrozumiały i możliwie prosty; trudne pojęcia wyjaśnione? | <input type="checkbox"/> | |

Załącznik 5.

Wzór informacji o dostępności / kontaktu oraz wzór deklaracji dostępności

A. Wzór informacji o dostępności i kontakcie (do umieszczenia na WWW/BIP)

„Jeśli masz trudność w korzystaniu ze strony lub potrzebujesz informacji w alternatywnej formie, skontaktuj się z Biurem ds. Dostępności Uczelni (BDU):

- e-mail:
- telefon:

Opis problemu i wskaż preferowaną formę kontaktu. Odpowiemy możliwie szybko (rekomendacja: do 7 dni) i zaproponujemy rozwiązanie lub alternatywny sposób dostępu.”

B. Wzór deklaracji dostępności – zgodnie ze wzorem:

<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/deklaracja-dostepnosc-przyklad>