

Dostępność cyfrowa w **urzędzie**

Czego wymaga ustawa i od czego zacząć

Przewodnik dla jednostek publicznych. Stan prawny na dzień 6 października 2026 r.: ustawa o dostępności cyfrowej w brzmieniu tekstu jednolitego Dz.U. 2023 poz. 1440, według Internetowego Systemu Aktów Prawnych Sejmu RP bez późniejszych zmian.

SPIS TREŚCI

01 Czym jest dostępność cyfrowa

02 Czym jest WCAG

03 Kogo dotyczy ustawa

04 Czego ustawa nie obejmuje

05 Obowiązki urzędu – lista kontrolna

06 Kontrola i kary

07 Od czego zacząć

08 Najczęstsze bariery na stronach

09 Co redaktorzy mogą robić od razu

10 Jak sprawdzić dostępność i
zamówić audyt

11 Jak możemy pomóc

1

Czym jest dostępność cyfrowa

Dostępność cyfrowa ogranicza bariery w korzystaniu ze stron internetowych i aplikacji, także dla mieszkańców z różnymi niepełnosprawnościami, m.in. dla:

- osób niewidomych korzystających z programów czytających ekran na głos,
- osób słabowidzących, które powiększają tekst,
- osób głuchych,
- osób, które nie mogą używać myszy i poruszają się po stronie klawiaturą,
- seniorów.

Ustawa określa dostępność cyfrową jako zapewnienie funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości strony internetowej i aplikacji mobilnej ([art. 5 ust. 2](#)).

2

Czym jest WCAG

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) to międzynarodowe wytyczne dostępności treści internetowych, opracowane przez konsorcjum W3C. Składają się z kryteriów sukcesu na trzech poziomach: A (podstawowy), AA (średni) i AAA (najwyższy).

A

podstawowy

AA

średni

AAA

najwyższy

Ustawa wymaga spełnienia kryteriów WCAG 2.1 wymienionych w załączniku do ustawy ([art. 5 ust. 1](#)). Załącznik obejmuje kryteria z poziomów A i AA. Nie obejmuje poziomu AAA ani kryterium dotyczącego napisów w transmisjach na żywo, bo multimedia nadawane na żywo są wyłączone z ustawy.

Wymagania uznaje się za spełnione, gdy podmiot publiczny zapewnia dostępność cyfrową z uwzględnieniem punktów 9, 10 i 11 normy EN 301 549 V3.2.1 ([art. 5 ust. 3](#)).

Kogo dotyczy ustawa

Ustawa dotyczy podmiotów publicznych ([art. 2](#)), czyli:

- jednostek sektora finansów publicznych (pkt 1), np. urzędów gmin, starostw, szkół publicznych i samorządowych instytucji kultury;
- innych państwowych jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej (pkt 2);
- innych osób prawnych utworzonych w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym, niemających charakteru przemysłowego ani handlowego (pkt 3), jeżeli podmioty wskazane w art. 2 pkt 1–3, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio albo pośrednio:
 - finansują je w ponad 50%, lub
 - posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
 - sprawują nadzór nad organem zarządzającym, lub
 - mają prawo powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego;
- związków podmiotów wymienionych w art. 2 pkt 1–3 (pkt 4);
- organizacji pozarządowych prowadzących działalność w sferze zadań publicznych w zakresie ochrony i promocji zdrowia, działalności na rzecz osób niepełnosprawnych lub działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym (pkt 5, w związku z art. 4 ust. 1 pkt 6, 7 i 10 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie).

Obowiązek obejmuje strony internetowe i aplikacje mobilne, także treści dodawane na bieżąco przez redaktorów.

Czego ustawa nie obejmuje

Wymagań nie stosuje się do ([art. 3 ust. 2](#)):

- multimediiów nadawanych na żywo. Jeżeli urząd publikuje nagranie transmisji, musi dostosować je w ciągu 14 dni od zakończenia nadawania. Jeśli nie może dotrzymać tego terminu, przy publikacji informuje, kiedy zapewni dostępność. Ten termin nie może być dłuższy niż 2 miesiące od zakończenia nadawania ([art. 5a](#));

- multimediiów opublikowanych przed 23 września 2020 r.;
- dokumentów tekstowych i tekstowo-graficznych oraz dokumentów utworzonych w programach do tworzenia prezentacji lub arkuszy kalkulacyjnych, opublikowanych przed 23 września 2018 r., chyba że ich zawartość jest niezbędna do realizacji bieżących zadań;
- map, pod warunkiem że przy mapach nawigacyjnych dane teleadresowe i położenie są przedstawione w sposób dostępny cyfrowo;
- treści, które nie zostały przez urząd lub na jego rzecz wytworzone, sfinansowane ani nabyte, albo których dostosowanie wymaga zmian, do których urząd nie jest uprawniony;
- treści w intranecie i ekstranecie opublikowanych przed 23 września 2019 r. i od tego czasu niezmiennych;
- dzieł sztuki, zabytków, materiałów archiwalnych, muzealiów i materiałów bibliotecznych, jeśli utworzenie ich dostępnej prezentacji wiązałoby się z utratą autentyczności, nie jest możliwe z przyczyn technicznych albo wiązałoby się z nadmiernymi kosztami;
- treści niewykorzystywanych do bieżących zadań i niezmiennych od 23 września 2019 r.;
- złożonych schematów i dokumentacji technicznej w formie nietekstowej.

Wyłączenie nie zwalnia z obsługi mieszkańca. Każdy może zażądać udostępnienia także tych treści, w razie potrzeby w alternatywny sposób ([art. 18 ust. 1](#)).

- ☐ Strona i aplikacje spełniają kryteria WCAG 2.1 z załącznika do ustawy ([art. 5](#)).
- ☐ Gdy nie jesteśmy w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu, zapewniamy alternatywny sposób dostępu do niego: kontakt telefoniczny, korespondencyjny, za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo przez tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika, jeżeli urząd udostępnia taką możliwość ([art. 7](#)).
- ☐ Deklaracja dostępności jest:
 - sporządzona według wzoru z decyzji wykonawczej Komisji (UE) 2018/1523 ([art. 10 ust. 2](#));
 - sporządzona w sposób dostępny cyfrowo, dla każdej wersji językowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, w języku tej wersji ([art. 10 ust. 1](#));
 - opublikowana na stronie, której dotyczy, albo na innej odpowiedniej stronie internetowej. Link do niej jest dostępny podczas nawigacji po stronie, której dotyczy ([art. 10 ust. 7 pkt 1 i ust. 8](#));
 - przygotowana w formacie HTML, ze strukturą i identyfikatorami określonymi w warunkach technicznych Ministerstwa Cyfryzacji, udostępnianych na podstawie art. 12 pkt 7 ustawy. Identyfikatory pozwalają automatycznie odnajdywać informacje w deklaracji.

Deklaracja musi zawierać ([art. 10 ust. 3–4](#) oraz wzór):

- stan dostępności: strona w pełni zgodna, częściowo zgodna albo niezgodna z załącznikiem do ustawy;
- opis treści niedostępnych, z rozróżnieniem niezgodności z wymaganiami, wyłączeń ustawowych i elementów niedostępnych z powodu nadmiernych kosztów;
- datę sporządzenia deklaracji i datę jej ostatniego przeglądu oraz informację o sposobie oceny dostępności;
- datę publikacji strony i datę jej ostatniej istotnej aktualizacji;

- dane teleadresowe siedziby wraz z danymi kontaktowymi osoby lub komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za dostępność cyfrową;
- opis obsługi wniosków i skarg związanych z dostępnością;
- informację o niestandardowych skrótach klawiszowych;
- informację o dostępności architektonicznej siedziby;
- informację o dostępności tłumacza języka migowego online wraz ze sposobem skorzystania z tej usługi albo informację o jej braku;
- informację o możliwości powiadomienia urzędu o braku dostępności cyfrowej;
- link do strony Rzecznika Praw Obywatelskich;
- jeżeli urząd ma aplikację mobilną: link do strony, z której można pobrać aplikację i jej deklarację dostępności.

Deklarację dostępności aplikacji mobilnej publikuje się na wybranej stronie internetowej urzędu lub razem z informacjami udostępnianymi przy pobieraniu aplikacji (**art. 10 ust. 7 pkt 2**). Zawiera ona dodatkowo adres, pod którym można pobrać i zainstalować aplikację, a link do niej umieszcza się w miejscu pobierania aplikacji (**art. 10 ust. 4 pkt 8, ust. 5 i 9**).

☐ Przegląd i aktualizacja deklaracji **do 31 marca każdego roku** oraz niezwłocznie po każdej zmianie strony lub aplikacji, która może wpłynąć na jej dostępność (**art. 11**).

☐ **Weryfikacja wykazów ministerstwa (art. 14 ust. 4–5)**. Minister do 30 kwietnia każdego roku publikuje wykaz adresów stron internetowych i wykaz aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. W ciągu 30 dni od publikacji sprawdzamy, czy nasze strony i aplikacje są w nim prawidłowo ujęte, i zgłaszamy ministrowi potrzebne zmiany lub uzupełnienia.

☐ **Obsługa żądań mieszkańców (art. 18):**

- dostępność zapewniamy bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu **7 dni** od wystąpienia z żądaniem;
- jeśli to niemożliwe, niezwłocznie informujemy o przyczynach opóźnienia i terminie, nie dłuższym niż **2 miesiące** od dnia wystąpienia z żądaniem;

- jeśli nie jesteśmy w stanie zapewnić dostępności elementu, niezwłocznie informujemy o przyczynach i wskazujemy alternatywny sposób dostępu (**art. 18 ust. 6**);
- terminy i zasady obsługi żądań stosujemy odpowiednio także do zapewnienia alternatywnego sposobu dostępu (**art. 18 ust. 9**). Samo wskazanie alternatywy nie kończy obsługi żądania;
- odmawiamy zapewnienia dostępności cyfrowej elementu, jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji (**art. 18 ust. 5**). Odmowa nie kończy obsługi żądania: skoro nie zapewniamy dostępności elementu, informujemy o przyczynach i zapewniamy alternatywny sposób dostępu (**art. 7 ust. 1 i art. 18 ust. 6**);
- mieszkaniec może złożyć skargę do urzędu, jeśli odmówimy zapewnienia dostępności albo jeśli on sam odmówi skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu (**art. 18 ust. 7**). Skargę rozpatruje się według działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego (**art. 18 ust. 8**).

☐ Jeśli korzystamy z wyjątku ze względu na nadmierne koszty (**art. 8**), przeprowadzamy ocenę i dołączamy jej wyniki do deklaracji dostępności. Ocena obejmuje:

- szacunek kosztów zapewnienia dostępności,
- szacowane korzyści dla urzędu w odniesieniu do korzyści dla osób niepełnosprawnych,
- okres publikowania elementu,
- liczbę użytkowników strony lub aplikacji w okresie publikacji danego elementu,
- okres funkcjonowania strony lub aplikacji wraz z częstotliwością publikacji nowych treści.

Z wyjątku nie mogą korzystać podmioty wymienione w art. 2 pkt 1–4, których zadaniem publicznym jest działalność na rzecz osób niepełnosprawnych lub osób starszych.

☐ Informacje publikowane w cudzych serwisach, np. w mediach społecznościowych, które nie są tam dostępne cyfrowo, publikujemy także w sposób dostępny na wybranej własnej stronie lub w aplikacji (**art. 6**).



Kontrola i kary

Minister właściwy do spraw informatyzacji raz w roku monitoruje dostępność cyfrową wybranych stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Wybiera je z wykazów, o których mowa w punkcie 5 ([art. 12 pkt 2](#) i [art. 15](#)). Kary nakłada w drodze decyzji administracyjnej ([art. 13 ust. 1 pkt 2](#)).

Kara pieniężna ([art. 19](#)) grozi:

do 5 000 zł

za niesporządzenie i nieopublikowanie deklaracji dostępności albo brak jej wymaganych elementów, jeśli wykażą to dwa kolejne monitoringi;

do 10 000 zł

za nieuzasadniony i uporczywy brak dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej. Uporczywość oznacza brak poprawy w trzech kolejnych monitoringach przy rosnącej liczbie uzasadnionych skarg.

7

Od czego zacząć

Wskazówki praktyczne

- 1 Spisz, co publikujecie: strony internetowe, aplikacje mobilne, dokumenty i multimedia, z datami publikacji. Daty decydują o tym, czy dany materiał jest objęty wyłączeniem.
- 2 Wyznacz osobę lub komórkę odpowiedzialną za dostępność cyfrową. Jej dane kontaktowe muszą znaleźć się w deklaracji.
- 3 Oceń dostępność stron i aplikacji: samodzielnie, np. na podstawie listy kontrolnej Ministerstwa Cyfryzacji, albo w ramach audytu eksperckiego.
- 4 Zweryfikuj deklaracje dostępności: czy są aktualne, kompletne i opisują faktyczny stan stron.
- 5 Ustal kolejność poprawek i osoby odpowiedzialne za ich wdrożenie. Zaczynij od barier, które uniemożliwiają skorzystanie z treści lub załatwienie sprawy.
- 6 Przygotuj obsługę żądań mieszkańców: kto je przyjmuje i jak dotrzymać terminów z ustawy.

8

Najczęstsze bariery na stronach

Wskazówki praktyczne

- zbyt niski kontrast tekstu i przycisków;
- zdjęcia i grafiki bez opisu tekstowego;
- menu i formularze, których nie da się obsłużyć klawiaturą, oraz niewidoczny fokus;
- pola formularzy bez etykiet i niejasne komunikaty o błędach;
- dokumenty PDF bez struktury, w tym skany będące obrazem zamiast tekstu;
- filmy bez napisów i bez audiodeskrypcji tam, gdzie jest potrzebna;
- linki typu „kliknij tutaj” i „więcej”, które bez kontekstu nic nie mówią.

Wskazówki praktyczne

- dodawać krótkie opisy do zdjęć i grafik, które niosą informację, a grafiki czysto ozdobne oznaczać jako dekoracyjne;
- porządkować tekst nagłówkami, a nie pogrubieniem czy powiększoną czcionką;
- pisać linki, które mówią, dokąd prowadzą, np. „Formularz zgłoszenia awarii” zamiast „kliknij tutaj”;
- przygotowywać dokumenty ze strukturą nagłówków, opisami grafik i prawidłowo zbudowanymi tabelami, a następnie eksportować je do PDF z zachowaniem tagów struktury dokumentu. Sam tekst w PDF nie czyni dokumentu dostępnym;
- dodawać do filmów napisy rozszerzone, czyli uwzględniające istotne dźwięki i informację, kto mówi;
- zapewniać audiodeskrypcję, gdy ważne informacje wizualne nie wynikają ze ścieżki dźwiękowej;
- pisać prostym językiem: krótkie zdania, najważniejsza informacja na początku.

Jak sprawdzić dostępność i zamówić audyt

Ustawa wymaga zapewnienia dostępności i sporządzenia deklaracji, ale nie nakłada obowiązku zlecenia audytu. Urząd może ocenić stronę samodzielnie, np. na podstawie listy kontrolnej Ministerstwa Cyfryzacji, i wskazać w deklaracji, że sporządzono ją na podstawie samooceny. Zewnętrzny audyt ekspercki to sposób rzetelnego sprawdzenia, czy te obowiązki są spełnione.

Jeśli zamawiają Państwo audyt, w zapytaniu ofertowym warto określić:

- 1 Zakres:** które serwisy, podstrony, formularze i funkcje są badane i jak dobrano próbkę. Oddzielnie: czy badanie obejmuje dokumenty i multimedia.
- 2 Standard:** kryteria WCAG 2.1 z załącznika do ustawy (poziomy A i AA).
- 3 Metodykę:** testy automatyczne, ocena ekspercka oraz testy z technologiami wspomagającymi, np. czytnikiem ekranu.
- 4 Zawartość raportu:**
 - zakres badania i ograniczenia oceny,
 - ocena zgodności badanej części (w pełni zgodna, częściowo zgodna albo niezgodna),
 - tabela kryteriów z opisem niezgodności, miejscem ich występowania i zaleceniami.
- 5 Ponowne sprawdzenie** po wprowadzeniu poprawek i jego zakres.
- 6 Wsparcie przy deklaracji dostępności:** projekt deklaracji na podstawie wyników audytu.

Więcej informacji: „Czym jest audyt ekspercki dostępności cyfrowej i jak go zorganizować” na stronie gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa.

Strony bez barier (PLOART.PL – Agencja reklamowa, Płock) bada i dostosowuje strony internetowe do wymagań WCAG 2.1.

Bezpłatna mini analiza

sprawdzamy stronę główną pod kątem obsługi klawiaturą, kontrastu oraz opisów zdjęć i grafik. Mini analiza obejmuje wybrane elementy strony głównej i nie stanowi pełnej oceny zgodności serwisu.

Pełny audyt

ocena wszystkich kryteriów z załącznika do ustawy w uzgodnionym zakresie podstron, funkcji i treści, raport z zaleceniami oraz projekt deklaracji dostępności.

Deklaracja dostępności

projekt deklaracji przygotowujemy w dostępnym formacie HTML, zgodnie z warunkami technicznymi Ministerstwa Cyfryzacji, z wymaganą strukturą i identyfikatorami. Informacje organizacyjne, których audyt nie dostarcza, uzupełnia lub potwierdza urząd.

Wdrożenie poprawek

wycena oddzielna, z ponownym sprawdzeniem poprawionych elementów w cenie.

Przygotujemy ofertę dla Państwa jednostki: zakres, termin i cenę.

kontakt@stronybezbarier.com.pl

+48 784 584 471

Źródła

- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, tekst jednolity: Dz.U. 2023 poz. 1440
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, art. 4 ust. 1
- Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2018/1523: wzór deklaracji dostępności
- Ministerstwo Cyfryzacji: warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego deklaracji dostępności
- Ministerstwo Cyfryzacji: „Czym jest audyt ekspercki dostępności cyfrowej i jak go zorganizować”, gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa

Przewodnik ma charakter informacyjny i nie stanowi porady prawnej.