



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Zielonej Górze

WPLYNEŁO
KANCELARIA OGÓLNA
Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego

2014 -11- 27
142446/14

Ilość kpl. Podpis

LZG – 4101-013-06/2014

P/14/105



RPW/142446/2014 P

Data:2014-11-27

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/14/105 – Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym w okresie od października 2011 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze.
Kontroler	Ryszard H. Stefan, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr 91647 z dnia 27 października 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp., ul. Jagiellończyka 8, PNA 66-400 (Urząd lub LUW).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Wojewodą Lubuskim od dnia 29 kwietnia 2013 r. jest Pan Jerzy Ostrouch. Wcześniej w okresie od 12 grudnia 2011 r. do 1 kwietnia 2013 r. Wojewodą był Pan Marcin Jabłoński. (dowód: akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako nie w pełni wystarczającą¹ przygotowanie Urzędu do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym.

Na stronie internetowej² i w Biuletynie Informacji Publicznej³ (BIP) Urzędu udostępniono informacje wskazujące na możliwość skorzystania przez osoby uprawnione⁴ z osoby przybranej oraz udostępniono formularz zgłoszeniowy do ustalenia terminu kontaktu z tłumaczem języka migowego. Na stronie BIP zamieszczono także wyciąg z rejestru tłumaczy języka migowego. Nie upowszechniono natomiast informacji o możliwości udostępnienia dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych na ich wnioski, a także o możliwości skorzystania z pomocy pracowników Urzędu posiadających umiejętność posługiwania się językiem migowym. Także w miejscach publicznie dostępnych w obiektach Urzędu nie zamieszczono informacji dla osób uprawnionych o usłudze pozwalającej na komunikowanie się.

Urząd udostępnił osobom uprawnionym możliwość komunikowania się za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu oraz strony internetowej, przy czym żadne z tych rozwiązań nie umożliwiała wymiany informacji w języku migowym, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem. Do dnia zakończenia kontroli NIK, LUW nie dysponował również tłumaczeniem na język migowy informacji kierowanej do osób uprawnionych.

W latach 2012-2013 Urząd skierował 11 osób, zatrudnionych w różnych komórkach organizacyjnych na trzystopniowe szkolenia z języka migowego oraz zakupił „Leksykony języka migowego”.

Podkreślenia wymaga fakt, że jeszcze w toku kontroli podjęto działania upowszechniające istotne informacje dotyczące praw i obsługi osób uprawnionych oraz zadeklarowano wprowadzenie dodatkowych rozwiązań technicznych lub organizacyjnych zapewniających wsparcie w komunikowaniu się z Urzędem w języku migowym.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

² <http://www.lubuskie.uw.gov.pl>

³ <http://bip.lubuskie.uw.gov.pl>

⁴ Zgodnie z przepisem art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy o języku migowym osobami uprawnionymi są osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się.

Opis stanu
faktycznego

Według danych Wojewódzkiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności liczba osób zaliczonych w województwie lubuskim do stopnia niepełnosprawności według symbolu niepełnosprawności 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, wynosiła: 2.035 w 2011 r.; 2.204. w 2012 r.; 2.369 w 2013 r. oraz 1.446 za trzy kwartały 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 4-7)

Stosownie do przepisu art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁵ (dalej: *ustawa o języku migowym*) organy administracji publicznej są zobowiązane do realizacji jej przepisów.

Osoby uprawnione, w myśl art. 5 ustawy o języku migowym, mają prawo do usług pozwalających na komunikowanie się (pkt 1) oraz do świadczeń usług tłumacza PJM⁶, SJM⁷ i SKOGN⁸, które mogą być realizowane również przez pracownika organu administracji publicznej (pkt 2). Osoby uprawnione mają także prawo, w myśl art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym, do skorzystania w kontaktach z organami administracji publicznej z pomocy osoby przybranej. Osobom tym, na ich wniosek, organ administracji publicznej udostępnia ponadto dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy, w formie dla nich dostępnej (art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym).

W BIP oraz w serwisie internetowym Urzędu zamieszczono oznaczenie o usłudze pozwalającej na komunikowanie się osób uprawnionych w postaci symbolu przekreślonego ucha w kolorze białym. Na ww. stronach wskazano możliwość skorzystania z pomocy osoby przybranej, bezpłatnego skorzystania z tłumacza języka migowego, zamieszczono informację o środkach wspierających komunikowanie się osób uprawnionych (fax, e-mail) oraz udostępniono formularz zgłoszeniowy do ustalenia kontaktu z tłumaczem języka migowego, zawierający m.in. możliwość wyboru sposobu komunikowania się (PJM, SJM lub SKOGN) oraz wyboru usługi z której osoba uprawniona chce skorzystać.

Na stronach BIP także zamieszczono wyciąg z rejestru tłumaczy języka migowego (PJM, SJM i SKOGN). Na dzień 27.10.2014 r. rejestr liczył 5 osób z województwa lubuskiego, z których trzy świadczyły usługi na terenie całego województwa, jedna na terenie powiatów żarskiego i żagańskiego oraz jedna w powiecie strzelecko-drezdeneckim i powiatach ościennych. W listopadzie 2013 r. Urząd wystosował do 4 kół terenowych województwa lubuskiego Polskiego Związku Głuchych pismo informujące o możliwości wpisania się tłumaczy języka migowego do rejestru prowadzonego przez Wojewodę Lubuskiego.

Na drzwiach wejściowych do głównego budynku Urzędu⁹ umieszczony był jedynie symbol przekreślonego ucha w kolorze białym na niebieskim tle, bez jakichkolwiek dodatkowych informacji o usłudze pozwalającej na komunikowanie się z osobami uprawnionymi.

(dowód: akta kontroli str. 8-17, 55-61, 69)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. W miejscach ogólnie dostępnych, tj. w budynku głównym oraz w budynku w którym zlokalizowany jest Wydział Spraw Obywatelskich, Cudzoziemców i Cyfryzacji (Wydział SOCiC) brak było informacji dla osób uprawnionych o usłudze pozwalającej

⁵ Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

⁶ PJM – polski język migowy.

⁷ SJM – system językowo-migowy.

⁸ SKOGN – sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych.

⁹ Ogłędzinami objęto budynek główny LUW przy ul. Jagiellończyka 8 w Gorzowie Wlkp. oraz budynek Banku PKO S.A. w którym mieścił się Wydział Spraw Obywatelskich, Cudzoziemców i Cyfryzacji LUW przy ul. Jagiellończyka 13.

na komunikowanie się, co naruszało postanowienia art. 9 ust. 3 i 4 ustawy o języku migowym stanowiące, że organ administracji publicznej zobowiązany jest do upowszechniania informacji o usłudze umożliwiającej w szczególności komunikowanie się osób uprawnionych. Dodać należy, że dwie najniższe kondygnacje 14 piętrowego budynku głównego Urzędu były remontowane¹⁰.

(dowód: akta kontroli str. 12, 55-61)

2. Na stronach internetowych oraz w siedzibie Urzędu nie zamieszczono informacji o możliwości udostępnienia dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych na ich wniosek (art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym) oraz o możliwości skorzystania z pomocy pracowników Urzędu posiadających umiejętność posługiwania się PJM i SJM (art. 11 ust. 2 ww. ustawy). Tym samym, Urząd nie w pełnym zakresie wywiązał się z określonego w art. 14 ust. 2 ustawy o języku migowym, obowiązku zamieszczania w miejscach dostępnych dla osób uprawnionych informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym. Ponadto informacje kierowane do osób uprawnionych udostępniono jedynie w języku polskim, bez ich tłumaczenia na język migowy. Nie spełniały one tym samym kryterium dostępności dla osób uprawnionych. Ze względu na nieznaną lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, informacje te powinny być również dostępne w wersji tłumaczonej na język migowy¹¹.

(dowód: akta kontroli str. 12, 55-61)

Pani Sabina Ren Dyrektor Generalna Urzędu wyjaśniła w powyższych sprawach m.in., że informacje umieszczone na stronie internetowej, dotyczące sposobu realizacji ustawy o języku migowym zostały oznaczone ogólnie rozpoznawalnym dla niepełnosprawnych słuchowo symbolem "ucha".

Informacje o organie i sposobach realizacji ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, zostały zamieszczone na stronach internetowych oraz w BIP Urzędu. Ustawa nie definiuje określenia „miejsc dostępnych dla osób uprawnionych”. Strona internetowa podmiotu zobowiązanego do zamieszczenia wyżej wymienionych informacji jest miejscem ogólnodostępnym, w którym dokonuje się „wywieszenia” informacji;

(dowód: akta kontroli str. 18-22)

W toku kontroli NIK, tj. w dniu 12.11.2014 r. na tymczasowych drzwiach wejściowych do budynku głównego umieszczono dodatkowe oznaczenie dla osób uprawnionych w postaci symbolu dwóch „migających” dłoni w kolorze białym na niebieskim tle. Na wyżej wymienionych stronach Urzędu umieszczono informacje oznaczone znakiem graficznym dwóch „migających” dłoni na niebieskim tle, dotyczące obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się oraz zamieszczono informację o udostępnieniu formularzy i innych dokumentów w formie dostępnej dla osób uprawnionych na ich wniosek.

Ponadto w holu budynku głównego i na tablicach informacyjnych w Wydziale SOCiC umieszczono informację o możliwości i sposobie skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

(dowód: akta kontroli str. 23, 62-68, 70-80)

Dyrektor Generalna w sprawie udostępnienia dokumentów w formie dostępnej dla osób uprawnionych wyjaśniła, że dokument dostępny dla osób uprawnionych sporządzany jest w formie nagrania tłumaczenia jego treści na język migowy. W ten sposób osoby uprawnione, nieznające języka polskiego w stopniu wystarczającym, mogą zrozumieć treść dokumentu bez pośrednictwa i pomocy osób trzecich, a następnie, jeżeli jest to konieczne, wypełnić formularz lub oświadczenie. Z kolei dostępność dokumentu dla osoby głuchoniewidomej będzie zapewniona, w zależności od jej wniosku, poprzez przetłumaczenie jego treści przez tłumacza sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) lub przygotowanie dokumentu w alfabecie Braille'a;

(dowód: akta kontroli str. 18-22)

¹⁰ Planowany termin zakończenia remontu to koniec listopada 2014 r.

¹¹ Taką formę udostępnienia informacji kierowanej do osób uprawnionych rekomenduje np. Rzecznik Praw Obywatelskich; zobacz: Zasada równego traktowania, Prawo i praktyka nr 13, Warszawa, 2014.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

2. Przygotowanie do posługiwania się środkami wspierającymi komunikowanie się.

Opis stanu faktycznego

2.1. Urząd w 2012 r. skierował 11 pracowników na Podstawowy Kurs Języka Migowego w dwóch trybach PJM i SJM, który odbył się w okresie od kwietnia do czerwca i trwał 40 godzin. Kurs zakończył się egzaminem, który zaliczyli wszyscy uczestnicy, otrzymując certyfikaty. W okresie wrzesień - listopad 2012 r. 10 z tych pracowników kontynuowało naukę języka migowego w tych trybach na poziomie zaawansowanym (40 godzin), zdając egzamin i otrzymując kolejne certyfikaty. W okresie marzec-czerwiec 2013 r. ponownie ci pracownicy uczestniczyli w kursie przypominającym i utrwalającym znajomość języka migowego na obydwu poziomach (44 godziny). Kurs zakończył się egzaminem, a uczestnicy otrzymali dyplomy.

Koszty organizacji ww. kursów poniesione przez Urząd wyniosły 16,5 tys. zł.

Ponadto w 2012 r. Urząd zakupił za kwotę 1.290 zł 11 egzemplarzy „Leksykonu języka migowego”.

(dowód: akta kontroli str. 24-27, 29-33)

Pracownicy, którzy ukończyli ww. kursy zatrudnieni są w następujących komórkach organizacyjnych Urzędu: Wydziale Spraw Obywatelskich, Cudzoziemców i Cyfryzacji; Wydziale Polityki Społecznej; Wydziale Gospodarki Nieruchomościami; Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego; Zespole ds. Ochrony Informacji Niejawnych; Wojewódzkim Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności; Biurze Organizacyjnym i Kadr (2 osoby) oraz w Biurze Logistyki.

(dowód: akta kontroli str. 28)

2.2. Spośród środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w przepisie art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym, Urząd udostępnił osobom uprawnionym możliwość kontaktu za pośrednictwem ogólnej poczty elektronicznej¹², możliwość przysyłania faksów na numer: 95 711 54 01 (Biuro Organizacyjne i Kadr) oraz za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej BIP.

Ponadto Urząd stosownie do art. 10 ust. 1 ustawy o języku migowym, zapewnił możliwość korzystania przez osoby uprawnione z pomocy tłumacza języka migowego, poprzez jego sprowadzenie na wniosek osoby uprawnionej.

Udostępnione przez Urząd ww. środki komunikowania się były aktywne i dawały osobom uprawnionym możliwość kontaktowania się z Urzędem.

(dowód: akta kontroli str. 8-10, 12, 34)

2.3. W Urzędzie nie wprowadzono wewnętrznych procedur dotyczących postępowania w sprawach osób uprawnionych oraz nie wyznaczono konkretnych pracowników do pomocy w załatwianiu (prowadzeniu) spraw osobom uprawnionym. Urząd nie wyznaczył stałych dyżurów tłumacza języka migowego oraz nie prowadzono stałej współpracy z taką osobą.

W trakcie kontroli części pracownikom przeszkolonym w posługiwaniu się językiem migowym do zakresów czynności dopisano „Wykonywanie zadań asystenta osób niepełnosprawnych z zakresie komunikacji przy użyciu języka migowego”.

(dowód: akta kontroli str. 34, 37-42)

2.4. Jedną z uczestniczek szkoleń z języka migowego, tj. Przewodniczącą Wojewódzkiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności odnośnie wykorzystywania nabytej umiejętności wyjaśniła m.in., że w trakcie nauki miała możliwość poznania najistotniejszych

¹² urzed.wojewodzki@lubuskie.uw.gov.pl

problemów w komunikowaniu się z osobami uprawnionymi. Zasady komunikacji, nawiązywanie kontaktów i zdobywanie ich zaufania poprzez kontrolowanie swoich zachowań, było wstępem każdego dnia szkolenia. Była możliwość komunikowania się z takimi osobami, które były zapraszane na szkolenie przez organizatorów, jak też osoby niesłyszące zapraszały nas do przychodzenia do świetlicy Polskiego Związku Głuchych w celu nabywania praktyki „w miganiu”. Stwierdziła, że z racji swojej funkcji posiada kontakt z takimi osobami i o ile jest to uzasadnione i konieczne wykorzystuje znajomość języka migowego. Dodała, że znajomość języka migowego jest jej przydatna w kontaktach z osobami uprawnionymi w przypadku składania przez te osoby osobiście dokumentów dotyczących orzekania o niepełnosprawności. Zdarzało się, że osoba niesłysząca była zaskoczona, że może się porozumieć za pomocą języka migowego, a nie musi wykorzystywać kartki i długopisu.

(dowód: akta kontroli str. 35-36)

Ustalona
nieprawidłowość

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Urząd, poza wskazanymi powyżej, powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (poczta elektroniczna, faks, strony internetowe), nie udostępnił osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych umożliwiających komunikowanie się w języku migowym¹³.

Tym samym, Urząd w ograniczonym zakresie wywiązał się z określonego w przepisie art. 9 ust. 1 ustawy o języku migowym obowiązku zapewnienia osobom uprawnionym możliwości korzystania z usługi pozwalającej na komunikowanie się.

(dowód: akta kontroli str. 12, 34)

Zdaniem NIK, aby osoby niesłyszące i niedosłyszące mogły aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyboru sposobu załatwiania spraw, powinny mieć możliwość dostępu do zrozumiałej dla nich informacji, w szczególności w języku migowym. Bez zastosowania rozwiązań technicznych, informacja i komunikowanie się z otoczeniem dla wielu osób uprawnionych są niedostępne. Wykorzystanie rozwiązań technicznych do przekazu informacji w języku migowym, z udziałem posługującego się tym językiem pracownika lub profesjonalnego tłumacza, jest rozwiązaniem zapewniającym swobodne porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się, a jednocześnie likwiduje konieczność zgłaszania chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza na 3 dni przed tym zdarzeniem. Ważne jest, aby w proces zapewniania odpowiedniego wsparcia w pokonywaniu barier w komunikowaniu się włączyła się administracja publiczna. Sprzyja temu niewątpliwie postęp technologiczny i dostęp do takich rozwiązań jak np. monitory wyświetlające tekst oraz filmy z nagraniem tłumaczeniem w języku migowym, wideotelefon lub komunikator internetowy, za pośrednictwem którego świadczona jest usługa tłumaczenia na język migowy „na żywo”, czy pętla indukcyjna współpracująca z aparatem słuchowym, instalowane np. w punktach informacyjnych lub miejscach obsługi osób uprawnionych¹⁴.

Dyrektor Generalna Urzędu w sprawie większego udostępnienia możliwości komunikowania się osób uprawnionych z pracownikami Urzędu wyjaśniła m.in., że z uwagi na trwający remont obecny rozkład pomieszczeń jest tymczasowy. Po zakończeniu inwestycji, w celu ułatwienia dostępu do usług świadczonych przez Urząd osobom niepełnosprawnym słuchowo, planuje się jeszcze w 2014 r. przeniesienie Punktu Obsługi Klienta (POK) oraz Kancelarii Ogólnej na parter budynku; umieszczenie dwóch ekranów informacyjnych (w POK oraz sali wejściowej do hali operacyjnej w siedzibie Wydziału SOCiC z instruktazem w języku migowym, dotyczącym rodzaju usług świadczonych przez Urząd oraz z przetłumaczoną tablicą informacyjną).

¹³ Korzystanie z rozwiązań technicznych umożliwiających komunikowanie się w języku migowym rekomenduje np. Pełnomocnik Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych; zobacz apel Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych: <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/aktualnosci/archiwum-aktualnosci/go:1/art371.html>

¹⁴ Przykłady rozwiązań sprzyjających wzrostowi poziomu dostępności informacji dla osób z wadami słuchu można zobaczyć na stronie internetowej www.milczacyprzewodnik.likejon.pl

W latach 2014-2015 wyznaczeni zostaną asystenci dla osób niepełnosprawnych słuchowo z umiejętnością posługiwania się językiem migowym; planuje się umieszczenie urządzenia, w przeznaczonym do tego pomieszczeniu, umożliwiającego zarejestrowanie zapytania/skargi/wniosku w języku migowym.

Ponadto na 2015 r. zaplanowano: ustawienie ekranu informacyjnego w budynku Delegatury Urzędu w Zielonej Górze z instruktarzem w języku migowym, dotyczącym rodzaju usług świadczonych przez Urząd oraz z przetłumaczoną tablicą informacyjną; przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej realizacji ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz obsługi osób głuchych w jednostkach administracji zespolonej województwa lubuskiego; dalsze szkolenia z języka migowego pracowników Urzędu oraz udostępnienie, na stronach internetowych www.lubuskie.uw.gov.pl oraz w BIP Urzędu, filmu informacyjnego w języku migowym na temat Wojewódzkiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności.

Dodała, że w trakcie przedmiotowej kontroli NIK dostosowano budynek Urzędu oraz strony internetowe o kolejne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych słuchowo. Obiekt i witryny internetowe zostały wyposażone w dodatkowe informacje i oznaczenia graficzne, ułatwiające załatwianie spraw klientom posługującym się językiem migowym.

(dowód: akta kontroli str. 18-22)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

3. Jakość obsługi osób uprawnionych.

Opis stanu faktycznego

W budżecie Urzędu na 2012 r. zaplanowano 6.500 zł, a na 2013 r. 5.500 zł na wydatki na szkolenia z języka migowego. Na 2014 r. nie planowano środków na takie szkolenia, natomiast 20.000 zł zaplanowano ogólnie na szkolenia językowe. Rzeczywiste wydatki na szkolenia z języka migowego wyniosły 11.600 zł w 2012 r. i 4.900 zł w 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 29-33, 43-54)

W kontrolowanym okresie do Urzędu nie wpływały skargi dotyczące spraw związanych z realizacją przepisów ustawy o języku migowym i utrudnień w obsłudze osób uprawnionych.

Urząd nie prowadzi też odrębnej ewidencji dotyczącej rejestracji postępowań (spraw) z udziałem/wobec osób z dysfunkcją słuchu i mowy. Tym samym nie posiada pełnych i wiarygodnych informacji o liczbie postępowań (spraw) prowadzonych z udziałem/wobec osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 34)

Odnosnie utrudnień występujących przy realizacji przepisów ustawy Dyrektor Generalna wskazała, że ogólnikowe brzmienie przepisu art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się rodzi liczne wątpliwości. Doprecyzowania wymaga w szczególności pojęcie „dokumentu dostępnego dla osób uprawnionych”. Obecne, nieprecyzyjne brzmienie przepisu pozostawia szerokie pole do interpretacji i uniemożliwia ustalenie faktycznego zakresu obowiązków organów administracji publicznej. Jednocześnie forma przekazania informacji o uprawnieniach wynikających z art. 14 ust. 2 ustawy o języku migowym nie została sprecyzowana w przepisach prawa, a co za tym idzie decyzja w tej sprawie należy do organu administracji publicznej. Mając na uwadze szczególne potrzeby osób niepełnosprawnych słuchowo, najwłaściwszą formą udzielania takich informacji wydaje się być komunikat nagrany w polskim języku migowym. Z uwagi jednak na brak precyzyjnego wskazania formy udzielania informacji o dostępnej w urzędzie usłudze należy przyjąć, że wystarczające dla zrealizowania ustawowego obowiązku jest zamieszczenie ogłoszenia na stronie BIP lub w budynku urzędu. Niemniej jednak, należy pamiętać, że udzielanie informacji w taki sposób może być niezrozumiałe dla części osób głuchych i głuchoniewidomych.

(dowód: akta kontroli str. 18-22)

Ustalono
nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Najwyższa Izba Kontroli z uwagi na fakt braku dokumentów źródłowych dotyczących postępowań z udziałem osób uprawnionych odstępuje od formułowania oceny w tym obszarze.

IV. Wniosek

Wniosek
pokontrolny

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁵, wnosi o zwiększenie dostępności dla osób uprawnionych usług świadczonych przez Urząd, w szczególności poprzez zastosowanie dodatkowych rozwiązań technicznych zapewniających wsparcie w komunikowaniu się z Urzędem w języku migowym.

V. Informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli, kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Zielonej Górze.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosku

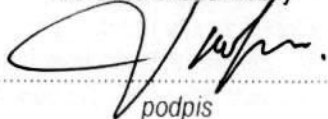
Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Zielona Góra, dnia 25 listopada 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze

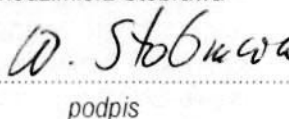
Kontroler
Ryszard H. Stefan
doradca ekonomiczny



podpis

Wicedyrektor

Włodzimierz Stobrawa



podpis

¹⁵ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.