



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach

LKA – 4101-028-07/2014  
P/14/105

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach  
ul. Powstańców 29, 40-039 Katowice  
T +48 32 784 42 00, F +48 32 784 42 30  
[lka@nik.gov.pl](mailto:lka@nik.gov.pl)

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli P/14/105 – Świadczenia usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym

Jednostka przeprowadzająca kontrolę Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Katowicach

Kontroler Bogusława Pala, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 92369 z dnia 30 września 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka kontrolowana Komenda Powiatowa Policji w Żywcu, al. Józefa Piłsudskiego 52, 34-300 Żywiec<sup>1</sup>

Kierownik jednostki kontrolowanej Michał Łukasik Komendant Powiatowy Policji w Żywcu.

(dowód: akta kontroli str. 3)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia<sup>2</sup> jako niewystarczające przygotowanie KPP w Żywcu do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym.

Poza powszechnie używanymi pocztą elektroniczną i faksem w KPP w Żywcu nie udostępniono osobom doświadczającym okresowo lub trwale trudności w komunikowaniu się<sup>3</sup> innych technicznych środków wsparcia w kontaktowaniu się. Komendant Powiatowy Policji w Żywcu nie wywiązał się z obowiązku upowszechniania informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się<sup>4</sup> i informowania o sposobach realizacji ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Zwana dalej „KPP w Żywcu” lub „Komenda”

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Zwanymi dalej „osobami uprawnionymi”

<sup>4</sup> Za usługę pozwalającą na komunikowanie się należy rozumieć w szczególności wykorzystanie środków wspierających komunikowanie się, takich jak: poczta elektroniczna, wiadomości tekstowe (SMS, MMS, komunikatory internetowe, komunikacja audiowizualna, faks, strona internetowa spełniająca standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych.

<sup>5</sup> Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm., zwana dalej „ustawą o języku migowym”

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się

Opis stanu faktycznego

Na stronie internetowej<sup>6</sup> oraz w Biuletynie Informacji Publicznej<sup>7</sup> Komendy podano jedynie ogólne informacje o numerach telefonów sekretariatu, dyżurnego, oficera prasowego i faksu oraz adresie poczty elektronicznej Komendy.

(dowód: akta kontroli str.4-5)

Ustalone nieprawidłowości

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

1. Komendant Powiatowy Policji nie wywiązał się z określonego w art. 9 ust. 3, w związku z ust. 4 ustawy o języku migowym, obowiązku upowszechnienia w BIP i na stronie internetowej oraz w siedzibie Komendy, informacji o usłudze pozwalającej na komunikowanie się przy załatwianiu spraw przez osoby uprawnione. Na stronach internetowych oraz w siedzibie Komendy nie zamieszczono również informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym, w tym o prawach przysługujących osobom uprawnionym oraz o warunkach i zasadach korzystania z tych praw. Nie poinformowano osób uprawnionych o przysługującym im prawie skorzystania z pomocy osoby przybranej w kontaktach z Komendą, określonym w art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym. Nie poinformowano również o określonym w art. 14 ust. 1 ww. ustawy, prawie do wystąpienia o udostępnienie, dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób niesłyszących. Tym samym Komendant Powiatowy Policji nie wywiązał się z obowiązku określonego w art. 14 ust. 2 ww. ustawy.

(dowód: akta kontroli str. 4-5,7-9,44)

2. Zamieszczone na stronach internetowych oraz w siedzibie Komendy informacje o środkach wspierających komunikowanie się (numer faksu, adresy poczty elektronicznej) były adresowane do ogółu odbiorców i nie spełniały kryterium dostępności dla osób uprawnionych. Ponadto informacji tych nie oznaczono znakiem graficznym rozpoznawanym przez osoby niesłyszące. NIK zauważa, iż aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych, informacja taka – dla łatwego jej odzyskania - powinna być oznaczona znakiem graficznym ucha lub dwóch dłoni (biały znak na niebieskim tle). Z kolei, ze względu na nieznaną lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, informacja ta powinna być również dostępna w wersji tłumaczonej na język migowy<sup>8</sup>. Analogicznie oznaczone i przetłumaczone na język migowy powinny być pozostałe treści (informacja o przysługujących prawach i sposobie realizacji ustawy) kierowane do osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 4-5,7-9)

Według wyjaśnienia Komendanta Powiatowego Policji, informacji nie umieszczono na tablicy, z uwagi na trwający od roku remont pomieszczenia ogólnodostępnego. Ponadto Komendant podał, że służba dyżurna, która jako pierwsza ma kontakt z interesantami, posiadała niezbędną wiedzę w zakresie postępowania wobec osób uprawnionych. Informacje o sposobach realizacji ustawy o języku migowym,

<sup>6</sup> <http://zywiec.slaska.policja.gov.pl/>

<sup>7</sup> <http://bip.zywiec.kpp.policja.gov.pl/032?dzial>, zwanej dalej „BIP”.

<sup>8</sup> Taki sposób oznaczenia i formę udostępnienia informacji kierowanej do osób uprawnionych rekomenduje np. Rzecznik Praw Obywatelskich, zobacz: Zasady równego traktowania, Prawo i praktyka nr 13, Warszawa, 2014.

jak podał dalej Komendant, były natomiast dostępne w BIP Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach, do której prowadził odsyłacz<sup>9</sup> zamieszczony na stronie internetowej Komendy.

(dowód: akta kontroli str. 44)

W wyniku działań podjętych 2 października 2014 r., ogólne dane adresowe zamieszczone na stronach internetowych uzupełniono o brakujące informacje dotyczące praw osób uprawnionych, w tym o możliwości skorzystania z usługi tłumacza migowego a zakres środków wspierających komunikowanie się uzupełniono o możliwość korzystania z sms. Komunikat oznaczono właściwym znakiem graficznym. Tej samej treści oznaczony komunikat umieszczono w miejscu ogólnie dostępnym na terenie Komendy.

Do czasu nin. kontroli, informacje skierowane do osób niesłyszących nie były przetłumaczone na język migowy. Według oświadczenia Komendanta Powiatowego Policji nagrany komunikat w języku migowym zostanie umieszczony na stronie internetowej do końca października 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 4,7-8,9,11,45)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia działalność<sup>10</sup> Komendy w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się jako niezetelną i niespełniającą wymogów ustawy o języku migowym.

## 2. Przygotowanie do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Opis stanu faktycznego

W Komendzie opracowano „Algorytm określający sposób postępowania służby dyżurnej w Komendzie Powiatowej Policji w Żywcu w przypadku zgłoszenia się osoby niepełnosprawnej”, w tym m.in. z dysfunkcją mowy i słuchu. Zgodnie z tym opracowaniem w przypadku zgłoszenia się osoby z dysfunkcją mowy i słuchu dyżurny ma obowiązek ustalić czy osoba ta posiada ustanowionego pełnomocnika, a jeżeli nie to powinien skontaktować się z tłumaczem języka migowego lub Oddziałem Polskiego Związku Głuchych w Żywcu na podany nr telefonu celem uzyskania pomocy w realizacji czynności.

(dowód: akta kontroli str. 13,14-15)

W KPP w Żywcu nie wyznaczono stałych dyżurów tłumacza języka migowego i nie prowadzono stałej współpracy z takim tłumaczem. W razie konieczności korzystano, według wyjaśnienia Komendanta Powiatowego Policji, z usług tłumacza języka migowego wybranego z listy tłumaczy i wykładowców języka migowego prowadzonej przez Polski Związek Głuchych - Centrum Edukacyjne Języka Migowego<sup>11</sup>. Nie wyznaczono również na stałe osoby odpowiedzialnej za kontakt z osobami uprawnionymi. Żaden z pracowników zatrudnionych w Komendzie nie posługiwał się językiem migowym. Według wyjaśnień Komendanta Powiatowego Policji w Żywcu, jak dotąd żadna osoba nie zgłosiła potrzeby skorzystania z usług tłumacza migowego, taka ewentualność zostanie rozważona w sytuacji, gdy pojawią się liczne zgłoszenia osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 25-36,37,39,40,43)

<sup>9</sup> hiperłącze

<sup>10</sup> W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do czasu kontroli NIK

<sup>11</sup> <http://www.cejm.info.pl/> - Adam Pilecki

Podany na stronie internetowej Komendy adres poczty elektronicznej był w trakcie kontroli NIK aktywny, a faks, którego numer wskazano w komunikacie działał bez konieczności zwracania się z prośbą o podanie sygnału transmisji. Wiadomości tekstowe można było wysyłać na dwa numery telefonu, jeden obsługiwany w Komendzie w Żywcu, a drugi przez Komendę Wojewódzka Policji w Katowicach.

(dowód: akta kontroli str.16-21)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Udostępnione przez Komendę środki wspierające komunikowanie się w niewielkim stopniu wpływały na poprawę obsługi osób uprawnionych w kontaktach z Komendą, zwłaszcza osób posługujących się tylko językiem migowym. Poza wskazanymi powyżej, powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (poczta elektroniczna, faks), Komenda nie oferowała osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych umożliwiających nawiązanie kontaktu w języku migowym. Ponadto, korzystanie z alternatywnych form komunikowania się z Komendą znacząco utrudniało niewłaściwe upowszechnianie informacji o takiej możliwości. Dla części osób uprawnionych ww. rozwiązania techniczne, wspierające komunikowanie się, były zatem faktycznie niedostępne. Osoby niesłyszące i niedosłyszące, aby mogły aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyboru sposobu ich załatwiania, powinny mieć możliwość dostępu do zrozumiałej dla nich informacji. W kontaktach z jednostkami Policji, muszą też mieć możliwość zgłoszenia sprawy wymagającej natychmiastowej interwencji. Bez zastosowania rozwiązań technicznych, informacja i komunikowanie się z otoczeniem dla wielu osób uprawnionych są niedostępne<sup>12</sup>. Ważne jest, aby w proces zapewniania odpowiedniego wsparcia w pokonywaniu barier w komunikowaniu się włączyły się organy administracji właściwe w sprawach ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymania bezpieczeństwa i porządku publicznego, wykorzystując nowoczesne rozwiązania techniczne.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli działania Komendy w zakresie przygotowania do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi, ocenia jako niewystarczające.

### 3. Obsługa osób uprawnionych

Opis stanu  
faktycznego

W okresie objętym kontrolą w Komendzie przeprowadzono dwa postępowania w sprawie osób uprawnionych. W każdym z tych przypadków Komenda z własnej inicjatywy powoływała tłumacza<sup>13</sup> języka migowego. Na opłacenie usługi tłumacza wydatkowano łącznie 236,58 zł, a płatnikiem była Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach, która również planowała na poszczególne lata wydatki dotyczące obsługi osób uprawnionych. Komenda Wojewódzka

(dowód: akta kontroli str. 22, 24-36)

<sup>12</sup> 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>

<sup>13</sup> Postępowania prowadzone w 2011 r.: nr RSD-861/11 prowadzone przez Wydział Kryminalny KPP w Żywcu, w którym osoba uprawniona (głuchoniema) była przesłuchana w charakterze świadka i nr RSD-1099/11 prowadzone przez Wydział Kryminalny KPP w Żywcu, w którym osoba uprawniona (głuchoniema) była sprawcą

Według wyjaśnień Komendanta Powiatowego Policji, nie wystąpiły utrudnienia w realizacji przepisów wynikających z ustawy o języku migowym.

(dowód: akta kontroli str. 43)

W okresie od października 2011 do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce (10 październik 2014 r.) nie odnotowano skarg ani wniosków w sprawie realizacji przepisów ustawy o języku migowym lub utrudnień w obsłudze osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 23)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

## IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

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 Kontroli<sup>14</sup>, wnosi o **podjęcie działań w celu zwiększenia wsparcia osób uprawnionych w komunikowaniu się podczas kontaktów z Komendą.**

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Katowicach.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK prosię o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych 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.

Katowice, dnia 28 listopada 2014 r.

**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Katowicach**

**Doradca ekonomiczny  
Halina Zapletal  
Kontroler nadzorujący**

<sup>14</sup> Dz.U. z 2012 r., poz.82 ze zm.