



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Poznaniu

LPO – 4101-016-09/2014  
P/14/105

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Poznaniu  
ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań  
T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01  
[lpo@nik.gov.pl](mailto:lpo@nik.gov.pl)

# I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/14/105 – Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Irena Wróblewska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91011 z dnia 2 września 2014 r.  (Dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Komenda Miejska Policji w Koninie, ul. Przemysłowa 2, 62-510 Konin (dalej: Komenda Policji).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Sławomir Jądrzak, Komendant Miejski Policji w Koninie (dalej: Komendant).  (Dowód: akta kontroli str. 3)

## Ocena ogólna

## II. Ocena kontrolowanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako niewystarczające przygotowanie Komendy Policji do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym<sup>1</sup>. Komenda dysponowała wprawdzie rozwiązaniami umożliwiającymi komunikowanie się za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu oraz wiadomości tekstowych, nie wywiązano się jednak z obowiązku upowszechniania informacji o możliwości korzystania z tych rozwiązań przez osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się (dalej „osoby uprawnione”). Ponadto, żadne ze stosowanych w Komendzie Policji rozwiązań wspierających komunikowanie się, nie umożliwiała wymiany informacji w języku migowym, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem. Do dnia zakończenia kontroli NIK, Komenda Policji nie dysponowała tłumaczeniem na język migowy informacji kierowanej do osób uprawnionych.

Sprawę, w której udział brała osoba uprawniona, przeprowadzono w Komendzie Policji terminowo i rzetelnie, przy udziale biegłego sądowego tłumacza języka migowego.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

W Biuletynie Informacji Publicznej<sup>2</sup> oraz w serwisie internetowym<sup>3</sup> Komendy Policji zamieszczono ogólne informacje o numerach faksów i adresie poczty elektronicznej oraz o numerze telefonu komórkowego, na który można było przesłać wiadomość tekstową.

<sup>1</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>2</sup> <http://www.bip.konin.kmp.policja.gov.pl>

<sup>3</sup> <http://www.konin.policja.gov.pl>

[Dowód: akta kontroli str. 4-5]

Ustalone  
nieprawidłowości

Komendant nie wywiązał się z ustawowego obowiązku zamieszczania w miejscach dostępnych dla osób uprawnionych informacji o sposobach realizacji ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się<sup>4</sup> (dalej „ustawa o języku migowym”), o czym świadczą niżej przedstawione ustalenia:

1. Na stronach internetowych<sup>5</sup> oraz w siedzibie Komendy Policji nie zamieszczono informacji o przysługujących osobom uprawnionym prawach<sup>6</sup> oraz o warunkach korzystania z tych praw. Tym samym, Komendant nie 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. Jednocześnie, Komendant nie wywiązał się z określonego w art. 9 ust. 3 ustawy o języku migowym, obowiązku upowszechniania informacji o udostępnianiu usługi pozwalającej na komunikowanie się<sup>7</sup>. Spowodowane to było, według wyjaśnień Komendanta, niewiedzą na temat obowiązków nałożonych ustawą o języku migowym. Informację taką zamieszczono na stronach internetowych oraz w siedzibie Komendy Policji dopiero w toku kontroli NIK (5 września 2014 r.).

[Dowód: akta kontroli str. 4-5, 7, 12, 68-75, 77-78]

2. Zamieszczone na stronach internetowych oraz w siedzibie Komendy Policji informacje o środkach wspierających komunikowanie się (numery faksów, adresy poczty elektronicznej, numer telefonu komórkowego) były adresowane do ogółu odbiorców i nie spełniały kryterium dostępności dla osób uprawnionych. Aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych, informacja – 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. Analogicznie oznaczone i przetłumaczone na język migowy powinny być pozostałe treści (informacja o przysługujących prawach i sposobie realizacji ustawy) kierowane do osób uprawnionych. Forma, w jakiej informacja kierowana jest do osób uprawnionych, według wyjaśnień Naczelnik Wydziału, uzależniona jest od możliwości sfinansowania jej przetłumaczenia na język migowy, a dysponentem w tym zakresie jest Wielkopolski Komendant Wojewódzki Policji w Poznaniu, który zostanie poinformowany o konieczności realizacji przez Komendę Policji postanowień ustawy o języku migowym. Zamieszczoną 5 września 2014 r. na stronach internetowych oraz w siedzibie Komendy Policji informację kierowaną do osób uprawnionych, oznaczono znakiem graficznym ucha i dwóch dłoni (biały symbol na niebieskim tle). Znak graficznego nie zamieszczono jednak na głównej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Komendy Policji, a informację kierowaną do osób uprawnionych zamieszczono pod komunikatem w języku polskim<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

<sup>5</sup> Strona BIP i serwis internetowy.

<sup>6</sup> Osoby uprawnione mają prawo do: usług pozwalających na komunikowanie się; świadczeń usług tłumacza polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) i sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN), które mogą być realizowane również przez pracownika organu administracji publicznej (art. 5 pkt 1 i 2 ustawy o języku migowym); skorzystania w kontaktach z organami administracji publicznej z pomocy osoby przybranej (art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym). Osobom uprawnionym, 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).

<sup>7</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>8</sup> <http://bip.konin.kmp.policja.gov.pl/> „Obsługa osób uprawnionych-tłumacz języka migowego”.

[Dowód: akta kontroli str. 4-5, 66, 68-75]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność<sup>9</sup> Komendy Policji w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się.

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

Opis stanu faktycznego

Do pomocy w załatwianiu (prowadzeniu) spraw osób uprawnionych nie wyznaczono żadnego funkcjonariusza lub pracownika Komendy Policji (stan na 25 września 2014 r.). Znajomość języka migowego w stopniu elementarnym deklarował dzielnicowy rewiru dzielnicowych Komendy Policji Sompolno. Funkcjonariusz ten, umiejętność posługiwania się językiem migowym nabył w trakcie nauki w Szkole Policealnej, gdzie jednym z przedmiotów były podstawy języka migowego. Posługuje się on polskim językiem migowym (PJM), zna ogólne zasady porozumiewania się z osobami niesłyszącymi, a przy realizacji zadań służbowych nie miał kontaktu z osobami posługującymi się językiem migowym.

[Dowód: akta kontroli str. 12, 44, 45, 51, 79]

W Komendzie Policji nie wyznaczono stałych dyżurów tłumacza języka migowego. Korzystano z usług biegłego z Centrum Języka Migowego „CODA” w Koninie, wpisanego na listę biegłych sądowych.

[Dowód: akta kontroli str. 12]

Podany na stronach internetowych Komendy Policji adres poczty elektronicznej był aktywny i można było na niego wysłać pocztę elektroniczną. Na wskazane numery telefoniczne można było wysłać faks bez konieczności ustnego zgłoszenia chęci skorzystania z tej usługi. Numer odpowiadał automatycznie, z pominięciem komunikatów głosowych. Możliwe też było wysłanie wiadomości tekstowej (SMS) na wskazany numer telefonu komórkowego.

[Dowód: akta kontroli str. 50, 73]

Ustalone nieprawidłowości

Udostępnione przez Komendę Policji środki wspierające komunikowanie się w niewielkim stopniu wpływały na poprawę obsługi osób uprawnionych posługujących się jedynie językiem migowym. Komenda dysponowała wprawdzie takimi rozwiązaniami jak przesyłanie poczty elektronicznej, faksu i wiadomości tekstowych, jednak wskutek niepoinformowania o tym osób uprawnionych, korzystanie z tych rozwiązań było znacząco utrudnione, a dla części osób uprawnionych, rozwiązania te - wobec niezajomości lub ograniczonej znajomości języka polskiego – były faktycznie niedostępne. Poza wskazanymi powyżej, powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (poczta elektroniczna, faks, SMS, MMS), Komenda Policji nie oferowała osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych umożliwiających komunikowanie się w języku migowym. Naczelnik Wydziału wyjaśniła, że w obsłudze osób uprawnionych nie odnotowano sytuacji mogących wskazywać na utrudnienia związane z komunikowaniem się z osobami posługującymi się językiem migowym. Dodała, że w przypadku otrzymania z Komendy Wojewódzkiej oferty szkoleniowej zawierającej kursy języka migowego, na szkolenie takie zostaną skierowani policjanci lub pracownicy Komendy Policji wyrażający chęć udziału w takim szkoleniu.

<sup>9</sup> W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 4 września 2014 r.

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. Bez zastosowania rozwiązań technicznych, informacja i komunikowanie się z otoczeniem dla wielu osób uprawnionych są niedostępne. 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. 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 uprawnionych.

[Dowód: akta kontroli str. 66, 68-75]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działania Komendy Policji w zakresie przygotowania do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi.

### 3. Jakość obsługi osób uprawnionych

Według danych przekazanych przez Komendę Policji, w latach 2012-2014 (do 10 września) przeprowadzono jedną sprawę, w której udział brała osoba, o której było wiadomo, że występuje u niej wada słuchu. Przy prowadzeniu tej sprawy korzystano z usług tłumacza języka migowego, będącego biegłym sądowym w tej dziedzinie.

[Dowód: akta kontroli str. 12, 41-43]

W budżecie, na lata 2012-2014, zaplanowano wydatki na realizację zadań z zakresu powoływania biegłych sądowych, w tym tłumaczy języka migowego<sup>10</sup>, w kwotach odpowiednio: 64.731 zł; 59.219 zł i 56.622 zł. Wydatkowano w 2013 r. kwotę 78,18 zł na opłacenie usługi takiego tłumacza.

[Dowód: akta kontroli str. 10]

W okresie od 3 października 2011 r. do dnia kontroli (10 września 2014 r.), w prowadzonej w Komendzie Policji rejestrze przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz w ewidencji skarg nie zaewidencjonowano spraw dotyczących realizacji przepisów ustawy o języku migowym.

[Dowód: akta kontroli str. 50, 80]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie jakość przeprowadzenia sprawy, w której uczestniczyła osoba uprawniona.

## IV. 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>11</sup>, wnosi o:

<sup>10</sup> Do tłumaczy, zgodnie z dyspozycją art. 204 § 3 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (Dz. U. z 1997 r. Nr 89, poz. 555 ze zm.) przepisy o biegłych stosuje się odpowiednio. W myśl § 13 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 24 stycznia 2005 r. w sprawie biegłych sądowych (Dz. U. z 2005 r. Nr 15, poz. 133), biegłym sądowym - tłumaczem języka migowego - może być osoba, która ukończyła 21 lat życia oraz posiada "Certyfikat drugi - "T2" - tłumacz-biegły w zakresie języka migowego" lub tytuł eksperta tego języka, wydane przez Polski Związek Głuchych.

<sup>11</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

- 1) zastosowanie rozwiązań technicznych zapewniających osobom uprawnionym wsparcie w komunikowaniu się z Komendą Policji w języku migowym;
- 2) zamieszczenie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej znaku graficznego ułatwiającego osobom uprawnionym odszukanie kierowanej do nich informacji.

## 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 Poznaniu.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

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

Poznań, 9 października 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Poznaniu

Kontroler

Dyrektor

Irena Wróblewska  
specjalista kontroli państwowej

Andrzej Aleksandrowicz

.....  
*podpis*

.....  
*podpis*