



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

LRZ – 4101-016-03/2014

P/14/105

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

ul. Kraszewskiego 8, 35-016 Rzeszów

T +48 17 780 23 00, F +48 17 780 23 06

[lrz@nik.gov.pl](mailto:lrz@nik.gov.pl)

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

<i>Numer i tytuł kontroli</i>	P/14/005 — Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym.
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
<i>Kontroler</i>	Maciej Pilecki, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 90355 z dnia 3 września 2014 r.  (dowód: akta kontroli str. 1-2)
<i>Jednostka kontrolowana</i>	Drugi Urząd Skarbowy w Rzeszowie, ul. Siemieńskiego 18, (35-234) Rzeszów, Regon 691573500 (zwany w dalszej treści „US” lub „Urzędem”).
<i>Kierownik jednostki kontrolowanej</i>	Mariusz Woźniak – p.o. Naczelnika Drugiego Urzędu Skarbowego w Rzeszowie od dnia 7 czerwca 2011 r. (zwany w dalszej treści „Naczelnikiem US”).  (dowód: akta kontroli str. 3)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako niewystarczające przygotowanie Urzędu do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym.

Poza powszechnie używanymi pocztą elektroniczną i faksem, US nie udostępnił osobom uprawnionym innych technicznych środków wsparcia w komunikowaniu się, w tym rozwiązań umożliwiających wymianę informacji w języku migowym, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem. Należy zauważyć, że Urząd zatrudniał pracowników, którzy przeszli kurs posługiwania się tym językiem. Naczelnik nie w pełni wywiązał się z obowiązku upowszechniania informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się i informowania o sposobach realizacji ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się<sup>1</sup> (dalej ustawa o języku migowym). Informacja o przysługujących osobom uprawnionym prawach w kontaktach z Urzędem była bowiem niekompletna i udostępniono ją z 23 dniowym opóźnieniem. Ponadto informację tę udostępniono jedynie w języku polskim. Jeszcze w toku kontroli, adresowany do osób uprawnionych komunikat udostępniono w tłumaczeniu na język migowy.

<sup>1</sup> Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

US udostępnił 24 kwietnia 2012 r. na swojej stronie internetowej<sup>2</sup> komunikat skierowany do osób posługujących się językiem migowym. Informował o określonych ustawą o języku migowym prawach przysługujących osobom uprawnionym w kontaktach z organami administracji publicznej, tj.: o prawie osoby uprawnionej do skorzystania z pomocy osoby przybranej w kontaktach z kontrolowanym podmiotem (art. 7 ust. 1 ww. ustawy), o możliwości i warunkach korzystania przez osoby uprawnione z pomocy wybranego tłumacza (art. 10 i 11 ww. ustawy), o możliwości zapewnienia przez US usług tłumacza (art. 10 ust. 1 ww. ustawy) i świadczenia pomocy przez pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym w zakresie podstawowym. Podano także numer stanowiska w Sali Obsługi Podatnika, gdzie można było uzyskać pomoc przeszkolonego pracownika. W serwisie internetowym zamieszczono informację o środkach wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 lit. a, d i e ww. ustawy, poprzez korzystanie z poczty elektronicznej, elektronicznej skrzynki podawczej, przesyłanie faksów. Zamieszczony na stronie internetowej komunikat kierowany do osób uprawnionych oznaczono znakiem graficznym ucha na niebieskim tle.

(dowód: akta kontroli str.4-8)

Na tablicy informacyjnej US znajdowała się informacja (oznaczona symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle) o numerze pokoju i numerze stanowiska znajdującego się w Sali Obsługi Podatnika (dalej „SOP”), gdzie możliwe było uzyskanie kontaktu z pracownikiem posługującym się językiem migowym.

W tablicy ogłoszeń znajdującej się SOP zamieszczono informację oznaczoną symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle zawierającą te same dane, które zostały zamieszczone na stronie internetowej US.

Miejsca obsługi osób uprawnionych oznaczone były symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle.

(dowód: akta kontroli str. 6-10)

Ustalone nieprawidłowości

Najwyższa Izba Kontroli działalność Urzędu w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się<sup>3</sup>, ocenia jako niewystarczające.

1. Zamieszczona na SOP i na stronie internetowej z 23 dniowym opóźnieniem<sup>4</sup>, informacja o środkach wspierających komunikowanie się nie spełniała kryterium dostępności dla osób uprawnionych<sup>5</sup>. Aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych ze względu na nieznaną lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, informacja ta powinna zostać przetłumaczona na język migowy<sup>6</sup>. Według wyjaśnień Naczelnika US Urząd uznawał formę pisemną w zakresie informacji o prawach osób posługujących się językiem migowym za wystarczającą (zrozumiałą) dla tych osób.

(dowód: akta kontroli str. 4-8, 11-14)

<sup>2</sup> <http://usrzeszow2.is.rzeszow.pl/>

<sup>3</sup> W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 3 września 2014 r.

<sup>4</sup> Ustawa o języku migowym weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2012 r.

<sup>5</sup> W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 3 września 2014 r.

<sup>6</sup> Udostępnienie informacji kierowanej do osób uprawnionych w języku migowym rekomenduje np. Rzecznik Praw Obywatelskich; zobacz: Zasady równego traktowania Prawo i Praktyka nr 13, Warszawa, 2014.

W trakcie czynności kontrolnych NIK na stronie internetowej Urzędu<sup>7</sup> udostępniono w języku migowym (w formie nagrania) komunikat skierowany do osób uprawnionych o udostępnieniu usługi pozwalającej na komunikowanie się.  
(dowód: akta kontroli 15-18)

2. Zarówno w serwisie internetowym jak i w SOP nie zamieszczono informacji o możliwości udostępnienia przez kontrolowany podmiot dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych, na ich wnioski, do czego obliguje art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym w związku z art. 14 ust. 2 wymienionej ustawy.

Naczelnik US wyjaśnił, że ze względu na wielość dokumentów i spraw w ramach rozliczeń podatkowych nie udostępnia się dokumentów dedykowanych dla osób posługujących się językiem migowym. Urząd nie posiada dokumentów do załatwiania spraw w formie dostępnej dla osób posługujących się językiem migowym ze względu na fakt, iż nie został złożony żaden wniosek o którym mowa w art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym i środkach komunikowania się.”  
(dowód: akta kontroli str.4-18)

#### Ocena cząstkowa

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli działania Urzędu w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się były niewystarczające<sup>8</sup>.

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

Opis stanu faktycznego

W latach objętych kontrolą przeszkolonych zostało dwóch pracowników Urzędu w zakresie języka migowego, których angażuje się do pomocy w załatwianiu spraw z udziałem osób uprawnionych. Pracownicy ukończyli, zakończony zdaniem egzaminem i potwierdzony zaświadczeniem, kurs języka migowego drugiego stopnia (system PJM). W zakresach obowiązków obu pracowników Urzędu uwzględniono m.in. wykonywanie czynności tłumacza migowego dla osób głuchoniemych. Przeszkoleni pracownicy posiadali wiedzę o ogólnych zasadach kontaktu z osobami posługującymi się językiem migowym.

(dowód: akta kontroli str. 19-29)

W Urzędzie istniała możliwość zorganizowania usług tłumacza języka migowego. Chęć skorzystania z takiej usługi mogła być zgłoszona poprzez wypełnienie zamieszczonego na stronie internetowej wniosku o świadczenie usług tłumacza PJM, SJM, SKOGN i wysłanie go pocztą elektroniczną, faksem lub przekazanie pracownikowi SOP. W Urzędzie nie zatrudniono tłumacza języka migowego, nie zorganizowano dyżurów tłumacza języka migowego, nie ustalono także stałej współpracy z wyznaczonym tłumaczem.

(dowód: akta kontroli str. 16-18, 30)

Urząd umożliwiał załatwianie spraw poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą, za pośrednictwem której zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych<sup>9</sup> możliwe było dostarczanie dokumentów jak i pobieranie formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych. Informacja dedykowana osobom uprawnionym sporządzona

<sup>7</sup> Informacja została zamieszczona 24 września 2014 r.

<sup>8</sup> W okresie objętym kontrolą do dnia 25 września 2014 r.

została w języku polskim i oznakowana symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle. Wszystkie ww. narzędzia umożliwiające kontakt z Urzędem były dostępne dla ogółu petentów. Strona internetowa Urzędu umożliwiała powiększanie czcionki zamieszczonego tekstu i wersję tekstową (kontrastową) przeznaczoną dla osób niedowidzących.

(dowód: akta kontroli str. 9-10, 16-18, 30)

Podany na stronie internetowej Urzędu i na tablicy ogłoszeń adres poczty elektronicznej<sup>10</sup> jest aktywny i można na niego wysłać pocztę elektroniczną. Wskazany numer faksu faktycznie działa – bez komunikatora głosowego.

(dowód: akta kontroli str. 9-10)

Ustalone  
nieprawidłowości

Wykorzystywane przez Urząd środki wspierające komunikowanie się nie wpływały na poprawę komunikowania się z osobami posługującymi się językiem migowym. Poza wskazanymi powyżej, powszechnie stosowanymi rozwiązaniami technicznymi przydatnymi do komunikowania się w języku polskim, Urząd nie udostępnił osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych, umożliwiających przekazywanie informacji w języku migowym. W ocenie NIK, ograniczało to dostęp osób posługujących się językiem migowym do informacji i usług świadczonych przez Urząd. Aby osoby niesłyszące i niedosłyszące 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 włączyła się administracja publiczna. Sprzyja temu niewątpliwie postęp technologiczny i dostęp do takich rozwiązań jak np. monitory wyświetlające tekst oraz filmy z nagrany 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<sup>11</sup>.

Jak wyjaśnił Naczelnik US „Urząd zapewnia dostępność usługi pozwalającej na komunikowanie się przy wykorzystaniu środków wspierających komunikowanie się. (...) Treść zapisu art. 3 ust. 5 ustawy o języku migowym stanowi tylko otwarty katalog na przyjęcie rozwiązań lub usług umożliwiających kontakt (...) biorąc pod uwagę specyfikę zakresu zadań oraz możliwości organizacyjne danej jednostki.”

(dowód: akta kontroli str.11-14)

Ocena cząstkowa

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

### 3. Jakość obsługi osób uprawnionych

W okresie od października 2011 r. do czasu zakończenia niniejszej kontroli nie wpłynęły żadne skargi lub wnioski w sprawie realizacji przepisów ustawy o języku migowym lub inne skargi i wnioski dotyczące utrudnień w obsłudze osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 31-32, 38)

<sup>10</sup> us1822@pk.mofnet.gov.pl

<sup>11</sup> Zobacz apel Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych: <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/aktualnosci/archiwum-aktualnosci/go:1/art371.html>

Według danych Urzędu, w okresie objętym kontrolą wpłynął jeden wniosek o świadczenie usług tłumacza PJM, SJM, SKOGN (23 września 2014r., tj. dwa dni przed zakończeniem kontroli). W dniu zakończenia kontroli (25 września 2014 r.) Naczelnik wyjaśnił, że w chwili obecnej US pozyskał rejestr tłumaczy prowadzony przez Wojewodę Podkarpackiego i prowadzi dalsze postępowanie na zasadach określonych w ustawie o języku migowym celem realizacji świadczenia.

(dowód: akta kontroli str. 11-14, 33)

Pracownicy przeszkoleni w zakresie języka migowego wyjaśnili, że w latach 2011-2014 nie korzystali z umiejętności posługiwania się językiem migowym. Jeśli osoba niesłysząca przychodziła w celu załatwienia sprawy, przychodziła z nią osoba słyszącą. Przydatność szkoleń z języka migowego zastała przez pracowników uznana za znikomą ze względu na to, że szkolenia nieukierunkowane były na terminologię podatkową. Przez brak kontaktu z osobami posługującymi się językiem migowym pracownicy częściowo zapomnieli nabyte umiejętności.

(dowód: akta kontroli str. 28-29)

W latach 2011-2014 Urząd nie ponosił kosztów dotyczących nauki języka migowego. Pracownicy Urzędu w 2012 r. brali udział w bezpłatnym kursie języka migowego dla pracowników administracji publicznej organizowanym przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 31-32, 34)

Zdaniem Naczelnika US „ustawa o języku migowym i środkach komunikowania się nie stworzyła dla Urzędu żadnych utrudnień. Zapisy ustawy o języku migowym w zakresie tłumaczy języka migowego PJM, SJM, SKOGN (art.15)) można by rozszerzyć o tłumaczy będących wpisanymi na listę biegłych sądowych. Natomiast w zakresie organizacyjnym, istotnym byłoby stworzenie dla osób głuchoniemych centralnej bazy informacji *online* w sprawach podatkowych w ramach Ministerstwa Finansów bądź Krajowej Informacji Podatkowej”.

(dowód: akta kontroli str. 11-14)

W latach 2012-2014 nie prowadzono w Urzędzie kontroli ani audytów wewnętrznych obejmujących zagadnienia dotyczące świadczenia usług publicznych osobom uprawnionym.

(dowód: akta kontroli str. 31-32)

#### Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od sformułowania oceny w zakresie obsługi przez Urząd osób uprawnionych z uwagi na brak zidentyfikowanych postępowań z udziałem osób uprawnionych, które powinny być podstawą ustaleń w tym zakresie.

## 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>12</sup>, wnosi o:

1. Uzupelnienie zamieszczonego na stronach internetowych oraz w siedzibie Urzędu komunikatu skierowanego do osób uprawnionych o informację o możliwości wystąpienia o udostępnienie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych,

<sup>12</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.82 ze zm.

2. Zastosowanie rozwiązań technicznych zapewniających osobom uprawnionym wsparcie w komunikowaniu się z Urzędem w języku migowym.

## 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 Rzeszowie.

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 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie 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.

Rzeszów, dnia 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor  
Wiesław Motyka

Kontroler  
Maciej Pilecki  
starszy inspektor k.p.

.....  
*podpis*

.....  
*Podpis*