



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ – 4101-016-06/2014
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

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/14/105 – Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym od października 2011 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych (15 września 2014 r.)
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli, Delegatura w Rzeszowie.
[Kontroler]	1. Kazimierz Ramocki, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 90353 z dnia 2 września 2014 r. 2. (dowód: akta kontroli str.1 - 2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Tarnobrzegu, kod: 39 - 400 Tarnobrzeg, ul. 1 Maja nr 4, numer statystyczny: 830413410, (zwane w dalszej treści Starostwem).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Krzysztof Pitra, Starosta Powiatu Tarnobrzeckiego (w dalszej treści – Starosta).

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości¹ działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Dotychczasowe rezultaty działań podejmowanych przez Starostwo w celu ułatwienia korzystania z usług administracyjnych, świadczonych przez Starostwo dla osób doświadczających trwałych lub okresowych trudności w komunikowaniu się, (zwanych dalej "osobami uprawnionymi"), nie w pełni odpowiadało wymogom standardów podanych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.).

Kontrola wykazała, że przygotowany na stronach internetowych Starostwa komunikat, skierowany do *osób głuchoniemych i słabosłyszących*, nie został oznaczony w sposób pozwalający na łatwe dotarcie do tych informacji przez osoby uprawnione.

W siedzibie Starostwa umieszczono informację pozwalającą osobom uprawnionym na dotarcie do pracowników samorządowych posługujących się językiem migowym. Nie podano natomiast informacji o możliwości korzystania z innych środków wspierających komunikowanie się, przewidzianych w przepisach cyt. ustawy.

Do zakresu obowiązków służbowych pracowników Starostwa posiadających podstawową znajomość języka migowego wprowadzono obowiązek pomocy ww. osobom niepełnosprawnym.

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

W budżetach Starostwa przygotowanych na lata 2013 – 2014 zaplanowano możliwość wydatkowania środków finansowych na specjalistyczne usługi z zakresu tłumaczenia języka migowego.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Upowszechnienie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się.

Opis stanu faktycznego

Organ administracji publicznej – Starosta Powiatu Tarnobrzесьkiego zobowiązany było z tytułu normy zawartej w przepisie art. 9 ust. 1 cyt. ustawy o języku migowym (...) do udostępnienia usługi pozwalającej na komunikowanie się z osobami uprawnionymi.

Usługa, o której mowa, według ust. 2 przywołanego powyżej art. 9, w korespondencji z art. 3 pkt. 5 ustawy o języku migowym (...) powinna być realizowana w szczególności poprzez wykorzystanie środków wspierających komunikowanie się.

Ustawodawca w art. 3 pkt. 5 podał, że przez środki wspierające komunikowanie się należy rozumieć rozwiązania lub usługi umożliwiające kontakt, w szczególności poprzez:

- a) korzystanie z poczty elektronicznej,
- b) przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
- c) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
- d) przesyłanie faksów,
- e) strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych;

Starostwo zobowiązane było poprzez regulacje zawarte ust. 3 i ust. 4 przywołanego art. 9 do upowszechnienia informacji o możliwościach korzystania z usługi pozwalającej na komunikowanie się w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronach internetowych i w miejscach publicznie dostępnych w siedzibie Starostwa.

Starostwo obowiązki te, zrealizowało w następujący sposób:

Strona główna Starostwa Powiatowego w Tarnobrzegu.

Na stronie głównej Starostwa Powiatowego w Tarnobrzegu (www.tarnobrzescki.pl) wydzielono stronę (link) *Złatw sprawę*. Cała treść zawarta na przedmiotowej stronie dotyczyła wyłącznie *obsługi osób słabosłyszących i głuchoniemych*.

Podano:

- numery pokoi w których obsługiwane są ww. osoby (przez pracowników Starostwa porozumiewających się w języku migowym)

- informację w sprawie realizacji uprawnień wynikających z cyt. powyżej ustawy, w tym:

- o możliwości skorzystania przez osoby uprawnione z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika podczas załatwiania spraw w urzędzie,
- o bezpłatności usług tłumacza dla osób uprawnionych, niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 ze zm.),
- o konieczności zgłoszenia w Urzędzie zamiaru korzystania z usług tłumacza – w terminie 3 dni przed planowanym zdarzeniem. Zgłoszenia możliwe poprzez telefon (podano numer), faks (podano numer), pocztę elektroniczną (podano adres) i listownie.

Zarówno strona główna Starostwa, jaki i strona *Załatw sprawę* nie były zaopatrzone w znak graficzny (ikonę) – białe ucho/ucho przekreślone na niebieskim lub dwie białe dłonie – symbole rozpoznawalne przez osoby uprawnione.

Ww. informacje dla osób uprawnionych były podane w języku polskim. Informacje nie były tłumaczone na język migowy.

Strony internetowe nie zawierały żadnych informacji o możliwości udostępnienia dokumentów niezbędnych do załatwiania spraw w formie dostępnej dla osób uprawnionych. Starostwo nie dysponowało taką formą dokumentów.

Wiedza i doświadczenie osób odpowiedzialnych za prowadzenie ww. strony internetowej nie pozwoliła na ustalenie daty wprowadzenia przedmiotowego komunikatu o obsłudze osób uprawnionych w Starostwie.

Biuletyn Informacji Publicznej.

W Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Tarnobrzegu (www.bip.tarnobrzescki.pl), strony wydzielonej z ww. strony głównej, nie zamieszczono żadnych informacji kierowanych do osób uprawnionych, w trybie przewidzianym przez regulację ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym (...).

(dowód: akta kontroli str. 5 - 9)

Pomieszczenia Starostwa.

W trakcie oględzin przeprowadzonych w dniu 4 września 2014 r. w siedzibie Starostwa stwierdzono, że na ścianie holu (na wprost głównego wejścia do Starostwa) oraz na głównej tablicy informacyjnej, zamieszczono komunikaty w języku polskim skierowane do osób uprawnionych (poprzez zamieszczenie symbolu - przekreślone ucho), informujące, że osoby posługujące się językiem migowym obsługiwane są w 3 różnych pokojach w siedzibie Starostwa. Podano numery tych pokoi.

W oględzinach stwierdzono, że pomieszczenia do których odsyłał ww. komunikat oznaczone były również symbolem/ikoną – przekreślone ucho. W pokojach tych pracowały osoby, które ukończyły podstawowy kurs języka migowego (łącznie 3 osoby).

Komunikaty podane w pomieszczeniach Starostwa, nie spełniały w pełni dyspozycji zawartych w art. 9 ustawy o języku migowym (...). Cyt. norma, nie tylko nakazywała upowszechnienie informacji o usłudze komunikowania się z osobami uprawnionymi w miejscach publicznie dostępnych (np. hol, tablica informacyjna), ale w ust. 2 podano również, jak należy rozumieć tę usługę, tj. w szczególności wykorzystanie

przywołanych już uprzednio środków wspierających komunikowanie się. Informacje umieszczone w pomieszczeniach Starostwa nie zawierał treści mówiących o dostępności dla osób uprawnionych, środków wspierających komunikowanie.

(dowód: akta kontroli str. 10 – 14)

Starosta – Pan Krzysztof Pitra wyjaśnił, że w okresie działalności Starostwa były nieliczne przypadki obsługiwanie osób głuchoniemych. Z tego powodu nie zdecydowano się na poniesienie kosztów związanych z zakupem stosownych programów i systemów komputerowych (racjonalność wydatku). Aktualnie Starostwo dostosowuje budynek dla potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.

Według Pana Starosty do dnia 30 maja 2015 r. *serwisy administracji publicznej mają być dostosowane dla potrzeb obywateli niepełnosprawnych zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.0. W przygotowywanym budżecie na 2015 r. ma zostać złożony wniosek o zabezpieczenie kwoty 20 tys. zł na dostosowanie informacji elektronicznych Starostwa dla potrzeb osób niepełnosprawnych w tym głuchoniemych.*

(dowód: akta kontroli str. 15 - 21)

Ustalone
nieprawidłowości

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

- brak wystarczającej rzetelności przy zamieszczeniu na stronie internetowej informacji o środkach mogących wspierać komunikowanie się z osobami uprawnionymi,
- niezgodność komunikatu dla osób uprawnionych, umieszczonego w budynku Starostwa, z wymaganiami z przepisu art.. 9 ustawy o języku migowym (...).

Ocena częściowa

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

2. Przygotowanie do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Organizacja obsługi osób uprawnionych.

Opis stanu
faktycznego

Ustalono poprzez oględziny, że osoby uprawnione wchodzące do siedziby Starostwa w celu załatwienia spraw, były kierowane do pomieszczeń, w których urzędowali pracownicy samorządowi posiadający umiejętność posługiwania się językiem migowym.

Każda z 3-ech osób władających językiem migowym od 2011 r. (2 osoby od dnia 26 stycznia, jedna od dnia 9 listopada) miała w związku z posiadana umiejętnością uzupełniony dotychczasowy zakres zadań i obowiązków. Starosta pisemnie powierzył im: *zadanie dot: pomocy osobom głuchoniemych zgłaszającym się do Starostwa Powiatowego.*

W szczególności zadanie polegać będzie na wysłuchaniu strony, wskazania właściwego stanowiska do załatwienia sprawy i udzielenie koniecznej pomocy związanej z porozumiewaniem się.

Pracownicy samorządowi, którzy z tytułu posługiwania się językiem migowym, otrzymali dodatkowy zakres zadań, zatrudnieni byli:

- w Wydziale Budżetu i Finansów,
- w Wydziale Geodezji i Gospodarki Gruntami,

oraz na samodzielnym stanowisku d/s Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego.

Wszystkie trzy Panie w dniach od 11 maja, do 12 lipca 2010 r. uczestniczyły w kursie języka migowego dla pracowników służb społecznych – poziom I – elementarny. Wymiar szkolenia – 60 godz.. Kurs ukończyły z wynikiem dobrym lub bardzo dobrym.

Panie oceniły w wyjaśnieniu i oświadczeniach, że ich aktualna wiedza i umiejętności uzyskane w trakcie szkolenia, pozwolą na porozumienie się z osobami uprawnionymi i udzielenie im stosownej pomocy. Jednocześnie podały, że od 2011 r. do czasu kontroli nie udzielały pomocy osobom uprawnionym, ponieważ nie było takiej potrzeby. W okresie objętym kontrolą do Starostwa nie zgłosiła się, żadna osoba uprawniona wymagająca pomocy i obsługi w trybie przewidzianym przepisami ustawy o języku migowym (...).

(dowód: akta kontroli str. 22 – 30, str. 31 - 33)

W Starostwie poza przywołanymi powyżej zapisami dotyczącymi nowych zadań i obowiązków wybranych pracowników, nie wprowadzono wewnętrznych procedur określających sposób postępowania pracowników w sprawach i postępowaniach dotyczących osób uprawnionych.

W Starostwie nie zatrudniano biegłego tłumacza języka migowego. Naczelnicy wydziałów Starostwa, w których bezpośrednich kontakt z interesantami był najbardziej liczny, tj. Wydziału Komunikacji i Wydziału Geodezji i Gospodarki Gruntami, podali w wyjaśnieniach, że zapamiętali jeden przypadek obsługi osoby uprawnionej w latach objętych kontrolą.

Do Wydziału Komunikacji zgłosiła się osoba uprawniona wraz z osobą przybraną, spełniającą warunki podane w art 3 pkt. 1 ustawy o języku migowym.. Sprawa osoby uprawnionej została załatwiona w trybie przewidzianym przez przepis art. 7 cyt. ustawy. Sprawa została załatwiona tak, jak przy zwyczajowej obsłudze klientów. *Pomoc osoby przysposobionej była w zupełności wystarczająca.*

(dowód: akta kontroli str. 34 - 35)

W Starostwie, poza już przywołanymi środkami wspierającym komunikowanie się z osobami uprawnionymi – wymienionymi w komunikacie zamieszczonym na stronie internetowej Starostwa - nie stwierdzono funkcjonowania innych rozwiązań, czy środków technicznych ułatwiających kontakty z osobami uprawnionymi.

Nie dysponowano dokumentami w formach dostępnych dla osób uprawnionych, np. w formie elektronicznej wraz z tłumaczeniem na język migowy.

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

Ustalone
nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Urzędu w badanym zakresie

3. Obsługa osób uprawnionych.

Opis stanu faktycznego

Analiza skarg i wniosków kierowanych do Starosty Tarnobrzесьkiego w latach objętych kontrolą wykazała, że nie składano skarg się na jakość obsługi osób uprawnionych przez pracowników samorządowych zatrudnionych w Starostwie, czy generalnie - na realizację przez Starostwo zadań wynikających z przepisów ustawy o języku migowym (...).

(dowód: akta kontroli str. 3 - 4)

Według wyjaśnień pracowników samorządowych w latach 2011 – 2014 (do końca III kwartału), w Starostwie obsłużono jedną osobę uprawnioną, tj. przywołany powyżej w wystąpieniu przypadek w Wydziale Komunikacji. Sprawę, załatwioną przy pomocy osoby przybranej (w trybie przewidzianym przez art. 7 ustawy o języku migowym ...), na bieżąco, tj. w trybie natychmiastowym, przy okienku, bez wszczynania procedur administracyjnych.

Nie stwierdzono w kontroli innych postępowań w sprawie osób uprawnionych. W związku z tym, nie oceniano pozostałych sposobów udzielania pomocy osobom uprawnionym - przewidzianych przepisami ustawy o języku migowym (...), w tym z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się.

Pracownicy samorządowi władający językiem migowym, do dnia zakończenia kontroli nie mogli w praktyce zweryfikować swoich umiejętności w tym zakresie, ze względu na dotychczasowy brak zgłoszeń osób uprawnionych do siedziby Starostwa, wymagających obsługi w trybie art. 11 ust. 2 ustawy o języku migowym (...).

(dowód: akta kontroli str. 31 - 33)

W kontroli nie stwierdzono, działań Starostwa w trybie art. 11 ust. 1 ustawy o języku migowym (...), tj. zapewnienia usługi tłumacza języka migowego osobom uprawnionym na ich wniosek. Nie stwierdzono wydatkowania środków budżetowych na taką usługę Starosta wyjaśnił, że osoby uprawnione nie zgłaszały dotychczas Starostwu (art. 12 cyt. ustawy), potrzeb w tym zakresie.

Budżety Starostwa planowane i wykonane w latach 2012 – 2014 nie zawierały pozycji odnoszących się wprost do wydatków związanych z realizowaniem zadań wynikających z ustawy o języku migowym (...). Nie planowano i nie ponoszono wydatków na dostosowanie metod i środków obsługi do potrzeb osób uprawnionych.

W budżetach na 2013 i 2014 r. w Dziale 750 – Administracja publiczna, rozdział – 75020 – Starostwa Powiatowe zaplanowano wydatek poprzez § 4380 – zakup usług obejmujących tłumaczenie, w tym również tłumaczenia języka migowego.

Na rok budżetowy 2013 zaplanowano wydatek w ww. paragrafie w wysokości 400 zł, na rok 2014 – w wysokości 900 zł.

Na koncie analitycznym 902-750- 75020-4380 – wydatki Starostwa na usługi obejmujące tłumaczenie, na koniec roku 2013 zaewidencjonowano wyłącznie wydatek w wysokości – 156 zł, za tłumaczenie dokumentów z języków obcych.

Na ww. koncie, na dzień 31 sierpnia 2014 r. – zaewidencjonowano wyłącznie wydatek w wysokości – 398 zł za tłumaczenie dokumentów jw.

W przywołanych urządzeniach księgowych nie zaewidencjonowano wydatku związanego z wykonaniem usługi tłumaczenia języka migowego.

(dowód: akta kontroli str. 36 – 42, str. 43 - 46)

Starosta wyjaśnił, że dotychczas nie zawierano umów i porozumień z tłumaczami ze względu na brak potrzeb zgłaszanych przez osoby uprawnione. Starostwu Powiatowemu znane są nazwiska i dane kontaktowe tłumaczy języka migowego z listy Wojewody Podkarpackiego.

Jednocześnie wyjaśnił, że według szacunku sporządzonego przez Starostwo, na terenie powiatu tarnobrzesckiego – ziemskiego, może zamieszkiwać ok. 40 osób głuchoniemych lub słabosłyszących.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie – jednostka organizacyjna powiatu tarnobrzesckiego poinformowało, że w latach objętych kontrolą 3 osoby uprawnione korzystały w sposób aktywny z pomocy (zostały zaopatrzone w komputery osobiste). Uprawnione osoby były przyjmowane i załatwiane w PCPR przez pracownika socjalnego władającego językiem migowym.

(dowód: akta kontroli str. 15 – 21, str. 47 - 48)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² działalność Starostwa w badanym obszarze.

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 Kontroli³, wnosi o:

1. Działania doprowadzające treść i formę komunikatów internetowych skierowanych do osób uprawnionych, do standardów wymaganych ustawą *o języku migowym ...*, w tym przetłumaczenie tych komunikatów na język migowy.
2. Działania doprowadzające komunikaty skierowane do osób uprawnionych, udostępnione w pomieszczeniach Starostwa, do wymagań przepisów ustawy *o języku migowym*, w tym poinformowanie osoby uprawnione o możliwości skorzystania ze środków wspierających komunikowanie się.

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.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen częściowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny częściowej według proponowanej skali byłoby niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, należy zastosować ocenę opisową.

³ Dz.U. z 2012 r., poz.82

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 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,
miejsowość *Data*

Kontroler
Kazimierz Ramocki
główny specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor
Wiesław Motyka

.....
podpis