



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI-4101-022-01/2014

P/14/105



03165714

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Białymstoku
ul. Akademicka 4, 15-267 Białystok
T +48 85 874 81 00, F +48 85 874 81 33
lbi@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 Białymstoku
Kontroler	Adrian Gosk, specjalista k. p. – upoważnienie do kontroli Nr 91433 z dnia 29 sierpnia 2014 r. [dowód: akta kontroli str. 1-2]
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Dąbrowie Białostockiej, zwany dalej: „Urzędem” (16-200 Dąbrowa Białostocka, ul. Solidarności 1)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tadeusz Ciszkowski – Burmistrz Dąbrowy Białostockiej ¹ [dowód: akta kontroli str. 3-4]

Ocena ogólna

II. Ocena kontrolowanej działalności

Przygotowanie Urzędu do świadczenia usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako niewystarczające.² Urząd do czasu rozpoczęcia kontroli NIK nie upowszechnił, a w trakcie kontroli upowszechnił osobom uprawnionym niekompletną informację o sposobach realizacji ustawy o języku migowym.³ Poza powszechnie używanymi rozwiązaniami – pocztą elektroniczną i faksem – Urząd nie udostępniał innych technicznych środków wsparcia w komunikowaniu się, w tym umożliwiających wymianę informacji w języku migowym, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą Urząd posiadał zarówno własną stronę internetową,⁴ jak i połączoną linkiem podstronę internetową Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).⁵ Na stronach tych i w siedzibie Urzędu zamieszczono (wyłącznie w języku polskim) informacje o dwóch stosowanych środkach wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 w związku z art. 9 ust. 1-2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym, tj. adresie skrzynki poczty elektronicznej oraz numerze faksu. Urząd posiadał także elektroniczną skrzynkę podawczą służącą do składania za pośrednictwem platformy usług administracji publicznej (e-PUAP) skarg, wniosków lub zapytań do Urzędu.

[dowód: akta kontroli str. 5-10]

Ustalone nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Do dnia rozpoczęcia kontroli NIK w siedzibie Urzędu, jak i na obu posiadanych stronach internetowych nie zamieszczono jakichkolwiek informacji (zarówno w języku polskim, jak i migowym) o przysługujących osobom uprawnionym prawach oraz warunkach i zasadach korzystania z tych praw. Stosowanie do art. 9 ust. 3-4 ustawy o języku migowym organ administracji publicznej zobowiązany jest do upowszechniania informacji o środkach wspierających komunikowanie się, zaś wymóg zamieszczania wszystkich niezbędnych informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym określony został w art. 14 ust. 2 cytowanej ustawy.

[dowód: akta kontroli str. 5-10, 24]

¹ Pan Tadeusz Ciszkowski pełni funkcję Burmistrza Dąbrowy Białostockiej od 5 grudnia 2006 r.

² Kontrolą objęto okres od października 2011 roku do września 2014 roku.

³ Dz. U. z 2011 r. Nr 209, poz. 1243 ze zm. – ustawa zwana dalej „ustawą o języku migowym”.

⁴ Strona internetowa Urzędu znajdująca się pod adresem www.dabrowa-bial.pl.

⁵ Podstrona internetowa BIP Urzędu znajdująca się pod adresem <http://um-dabrowa.pbip.pl>.

Odpowiedzialny za zapewnienie prawidłowej obsługi obywateli w Urzędzie Sekretarz Gminy – Leszek Józef Kiejko wyjaśnił, że nie prowadzono postępowań wobec osób, o których wiadomo, że są osobami uprawnionymi, a przyczyną nie rozszerzenia katalogu dostępnych usług wspierających komunikowanie się zdaniem Sekretarza Gminy było niedopatrzenie.

[dowód: akta kontroli str. 11-13]

W trakcie kontroli NIK (4 września 2014 r.) na obu posiadanych stronach internetowych oraz w siedzibie Urzędu zamieszczono (w języku polskim) i prawidłowo oznakowano⁶ informacje na temat: wejścia w życie ustawy o języku migowym, prawie skorzystania z pomocy osoby przybranej oraz usług tłumacza języka migowego, a także wzór wniosku o wyznaczenie terminu wizyty dla osób wymagających pomocy ww. tłumacza. Ww. informacje w dalszym ciągu nie wskazywały prawa do otrzymania przez osoby uprawnione na wniosek dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dla nich dostępnej.

[dowód: akta kontroli str. 15-23, 27-29]

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, iż Urząd zamieszczając informacje wynikające z ustawy o języku migowym, zarówno w siedzibie Urzędu, jak i na obu posiadanych stronach internetowych nie zamieścił informacji o stosowanych środkach wspierających komunikowanie się z dodatkowym tłumaczeniem na język migowy, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem.

[dowód: akta kontroli str. 5-10]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność Urzędu w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalającym osobom uprawnionym na komunikowanie się.

2. Przygotowanie Urzędu do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Opis stanu
faktycznego

Oba udostępniane środki wspierające komunikowanie się (poczta elektroniczna oraz faks) były sprawne i umożliwiały osobom uprawnionym uzyskanie od Urzędu informacji niezbędnych w procesie załatwiania usług publicznych. W Urzędzie nie podejmowano natomiast innych działań przygotowujących do obsługi osób uprawnionych:

- wewnętrzne regulacje nie określały sposobu i zasad obsługi osób z deficytem słuchu i posługujących się językiem migowym,⁷
- nie wyznaczono konkretnych pracowników Urzędu do obsługi takich osób. Żaden z pracowników Urzędu nie posługiwał się językiem migowym, ani nie ukończył szkolenia przygotowującego do komunikowania się w tym zakresie,
- nie zaplanowano, ani nie wydatkowano środków budżetowych zarówno na zakup wyposażenia, jak i usług służących prawidłowej obsłudze osób uprawnionych. Urząd nie podjął współpracy (stałych dyżurów, okresowych zleceń itp.) z tłumaczem języka migowego, ani nie posiadał jakiegokolwiek wyposażenia ułatwiającego komunikowanie się (informatorów audiowizualnych, pętli indukcyjnych, tłumacza online itp.),
- nie utworzono stanowiska lub pomieszczenia przeznaczonego do obsługi takich osób, ani nie opracowano jakichkolwiek dokumentów niezbędnych do załatwienia usług publicznych w formie dostępnej dla osób uprawnionych, tj. przetłumaczonych na język migowy.

[dowód: akta kontroli str. 24-26]

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, iż Urząd świadcząc usługi publiczne w badanym okresie nie umożliwił osobom uprawnionym skorzystania z innych usług lub rozwiązań wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 w zw. z art. 9 ust. 1-2 ustawy o języku migowym, tj. komunikatorów internetowych oraz komunikatorów audiowizualnych.

[dowód: akta kontroli str. 5-10, 24]

Odpowiedzialny za zapewnienie prawidłowej obsługi obywateli w Urzędzie Sekretarz Gminy Leszek Józef Kiejko aktualnie zaawansowanie realizacji zadań wynikających z ustawy

⁶ Miejsce informacji dla osób uprawnionych (zarówno na stronach internetowych, jak i w siedzibie Urzędu) zostało oznakowane poprzez umieszczenie w widocznym miejscu symbolu białego ucha na niebieskim tle.

⁷ W trakcie kontroli NIK opracowano jedynie wzór wniosku o wyznaczenie terminu wizyty w Urzędzie dla osób wymagających pomocy tłumacza języka migowego, co omówiono w pkt 1 niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

o języku migowym wyjaśnił nie obsługiwaniem dotychczas spraw z udziałem takich osób, a także zadeklarował „w miarę posiadanych możliwości organizacyjnych i finansowych” zabezpieczenie w przyszłości profesjonalnej obsługi również dla tej grupy obywateli.

[dowód: akta kontroli str. 11-13, 15]

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako niewystarczający aktualny stan przygotowania Urzędu do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi.

Opis stanu
faktycznego

3. Jakość obsługi osób uprawnionych

W okresie objętym kontrolą Urząd nie prowadził postępowań z udziałem osób, o których wiadomo, że były osobami uprawnionymi. Do Urzędu nie wpływały również skargi lub wnioski dotyczące utrudnień w obsłudze takich osób. [dowód: akta kontroli str. 13, 24-26]

Ocena częściowa

Z uwagi na niewystępowanie zdarzeń będących przedmiotem badania, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje oceny w tym obszarze.

IV. Uwagi i wnioski

Uwagi i 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,⁸ wnosi o:

- 1) Upowszechnianie kompletnej informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym, stosownie do wymogów art. 14 ust. 1-2 tej ustawy.
- 2) Zwiększenie dostępności usług publicznych dla osób uprawnionych, poprzez rozszerzenie katalogu rozwiązań technicznych wspierających komunikowanie się.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden kierownikowi 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 Białymstoku.

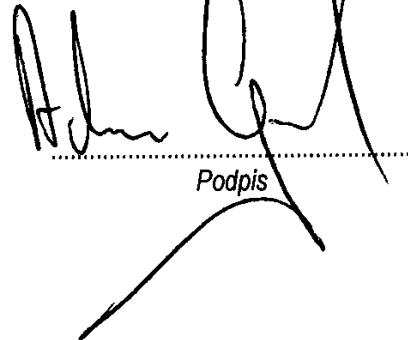
Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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.

Białystok, dnia 14 października 2014 r.

Kontroler NIK
specjalista kontroli państwowej
Adrian Gosk



Podpis

DYREKTOR DELEGATURY
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku
z up. WICEDYREKTOR
Agata Ciupa



Podpis

⁸ Dz. U. z 2012 r., poz. 82. ze zm.

