



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI-4101-022-02/2014

P/14/105



03160814

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 91434 z dnia 29 sierpnia 2014 r. [dowód: akta kontroli str. 1-2]
Jednostka kontrolowana	Podlaski Urząd Wojewódzki w Białymstoku, zwany dalej: „Urzędem” (15-213 Białystok, ul. Mickiewicza 3)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Maciej Żywno – Wojewoda Podlaski ¹ [dowód: akta kontroli str. 3]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² przygotowanie Urzędu do świadczenia usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym.³

Urząd był właściwie przygotowany od strony organizacyjnej do obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.⁴ Zarówno posiadana strona internetowa, jak i infrastruktura Urzędu zostały wyposażone w rozwiązania lub usługi umożliwiające korzystanie z wybranej przez takie osoby formy komunikowania się. Urząd przeszkolił wybranych pracowników, wydzielił stanowisko do obsługi takich spraw, a także udostępnił listę tłumaczy przysięgłych języka migowego.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Informacja o sposobach komunikacji w Urzędzie dla osób z deficytem słuchu i posługujących się językiem migowym

Opis stanu faktycznego

Urząd posiadał zarówno własną stronę internetową,⁵ jak i połączoną linkiem podstronę internetową Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).⁶ Na stronach tych 31 marca 2012 r. zamieszczono (wyłącznie w języku polskim) informacje o wszystkich środkach wspierających komunikowanie się i innych środkach, 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,⁷ tj. adresach bądź numerach skrzynki poczty elektronicznej, komunikatora internetowego i audiowizualnego, telefonu do przesyłania wiadomości SMS/MMS oraz faksu. Zarówno na stronach internetowych, jak i w siedzibie Urzędu prawidłowo oznakowano miejsce informacji dla osób uprawnionych umieszczając w widocznym miejscu symbol białego ucha na niebieskim tle.⁸

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. 4-14]

¹ Stanowisko Wojewody Podlaskiego Pan Maciej Żywno sprawuje od 29 listopada 2007 roku.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

³ Kontrolą objęto okres od października 2011 roku do września 2014 roku.

⁴ Zwanym dalej „osobami uprawnionymi”.

⁵ Strona internetowa Urzędu znajdująca się pod adresem www.bialystok.uw.gov.pl.

⁶ Podstrona internetowa BIP Urzędu znajdująca się pod adresem <http://bip.bialystok.uw.gov.pl/>.

⁷ Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm. – ustawa zwana dalej „ustawą o języku migowym”.

⁸ Upublicznienie i oznakowanie ww. informacji dla osób uprawnionych poza główną siedzibą Urzędu zweryfikowano także w dwóch innych budynkach służących do obsługi klientów Urzędu (Oddziale Paszportów Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Białymstoku oraz Delegaturze Urzędu w Łomży).

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, iż informacje o przysługujących osobom uprawnionym prawach i sposobach załatwiania przez nich poszczególnych usług publicznych zarówno w siedzibie Urzędu, jak i na obu posiadanych stronach internetowych zamieszczono wyłącznie w języku polskim, tj. bez dodatkowego tłumaczenia na język migowy, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem. Dyrektor Biura Organizacji i Kadr Urzędu Beata Edyta Jurkowska wyjaśniła, iż ww. informacja była upubliczniona w języku urzędowym (polskim) i taka forma, biorąc pod uwagę brak postępowań z udziałem takich klientów oraz skarg w tym zakresie, uznana została za wystarczającą. Dyrektor nie wykluczyła natomiast w przyszłości – w ramach podnoszenia standardów obsługi – przetłumaczenia ww. informacji również na język migowy.

[dowód: akta kontroli str. 4-12,37-44]

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie dostępny katalog usług i rozwiązań wspierających komunikowanie się oraz termin i sposób upublicznienia informacji o sposobach komunikacji dla osób uprawnionych.

2. Przygotowanie Urzędu do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą Urząd podjął właściwe działania podnoszące poziom obsługi osób uprawnionych, gdyż:

- ustalone standardy obsługi klienta, uwzględniały obsługę osób z deficytem słuchu i posługujących się językiem migowym w Punkcie Obsługi Klienta,⁹
- od 2005 roku dysponowano jednym przeszkolonym pracownikiem (szkolenie zrealizowane zostało w Podlaskim Oddziale Polskiego Związku Głuchych) do obsługi takich osób, a w 2012 roku wyznaczono i przeszkolono dwóch kolejnych pracowników.¹⁰ Obaj przeszkoleni w okresie objętym kontrolą pracownicy ukończyli 70-godzinny kurs dedykowany administracji publicznej, przygotowujący kadrę do porozumiewania się z osobami głuchymi na poziomie podstawowym. Łączne wydatki Urzędu z tego tytułu wyniosły 1,8 tys. zł,
- zainteresowanych klientów informowano o zapewnianiu przez Urząd tłumacza języka migowego, bezpłatności usług tłumaczenia dla osób niepełnosprawnych, a także udostępniano dane kontaktowe tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych,
- w Punkcie Obsługi Klienta wydzielono i prawidłowo oznaczono stanowisko przeznaczone dla osób uprawnionych (jego obsługą zajmował się przeszkolony pracownik Urzędu wyposażony w graficzny „Polski Alfabet Palcowy” oraz multimedialny słownik języka migowego). Ponadto dysponowano wszystkimi deklarowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się i pozostawały one w gotowości do użycia.¹¹

[dowód: akta kontroli str. 15-43,45-46]

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę na brak w Urzędzie jakichkolwiek dokumentów niezbędnych do załatwienia usług publicznych w formie bezpośrednio dostępnej dla osób uprawnionych, tj. przetłumaczonych na język migowy. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym organ administracji publicznej na wniosek osób uprawnionych dostarcza dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy w formie dla nich dostępnej. Dyrektor Biura Organizacji i Kadr Urzędu Beata Edyta Jurkowska wyjaśniła, iż w okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym osoby uprawnione nie złożyły żadnego wniosku o wydanie dokumentów przetłumaczonych na język migowy. Skutkiem tego pracownikom Urzędu trudno było ocenić, które z dokumentów wymagały najpilniejszego przetłumaczenia dla osób

⁹ Punkt Obsługi Klienta (do 30 czerwca 2009 r. Biuro Obsługi Klienta) Urzędu utworzony został zarządzeniem Dyrektora Generalnego nr 15/02 z 15 października 2002 r.

¹⁰ Jeden z przeszkolonych w 2012 roku pracowników 31 grudnia 2013 roku zakończył pracę w Urzędzie.

¹¹ W trakcie niniejszej kontroli zweryfikowano dostępność komunikacji z wykorzystaniem faksu i telefonu.

Ocena cząstkowa

Opis stanu
faktycznego

uprawnionych. Tłumaczenie całej dostępnej dokumentacji Urzędu w ocenie Dyrektor Biura Organizacji i Kadr Urzędu byłoby natomiast trudne do zrealizowania i wątpliwe pod kątem racjonalności wydatków publicznych. Nie wykluczyła przy tym dokonania w przyszłości przeglądu dokumentacji i wyboru niektórych formularzy bądź instrukcji do przetłumaczenia również na język migowy. [dowód: akta kontroli str. 37-39,44]

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie przygotowanie Urzędu do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi.

3. Jakość obsługi osób uprawnionych

W okresie objętym kontrolą żaden z obsługiwanych klientów Urzędu nie powoływał się na przysługujące mu uprawnienia wynikające z ustawy o języku migowym (obsługa usług publicznych odbywała się standardowo, tj. bez korzystania z pomocy przeszkolonych pracowników bądź tłumaczy języka migowego). Do Urzędu nie wpływały również skargi lub wnioski dotyczące utrudnień w obsłudze takich osób.

[dowód: akta kontroli str. 43-44,53]

Ocena cząstkowa

Uwagi i wnioski
pokontrolne

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

IV. Uwagi i wnioski

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania wniosków pokontrolnych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

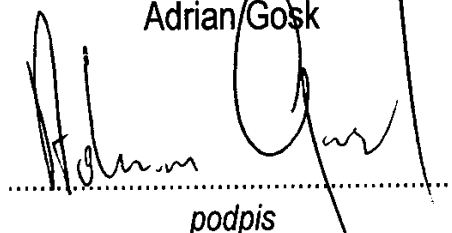
Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

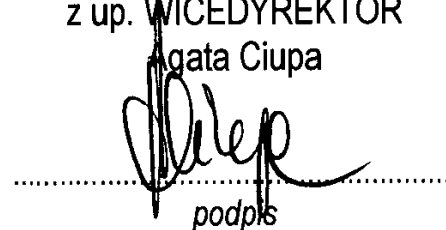
Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Białymstoku.

Białystok, dnia 24 września 2014 r.

Kontroler NIK
specjalista kontroli państwowej
Adrian Gosk


.....
podpis

DYREKTOR DELEGATURY
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku
z up. WICEDYREKTOR

Agata Ciupa

.....
podpis

