



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI-4101-022-03/2014

P/14/105



03165814

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	Marcin Bielawski – starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie nr 91435 z dnia 29 sierpnia 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Augustowie, ul. 3-go Maja 29, 16-300 Augustów (dalej „Starostwo”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Franciszek Wiśniewski – Starosta Powiatu Augustowskiego (dalej „Starosta”)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli¹ Starostwo jest przygotowane do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym. Poza powszechnie używanymi pocztą elektroniczną i faksem, Starostwo zapewniło osobom doświadczającym trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się² dostęp do świadczenia usług tłumacza języka migowego on-line, polegającego na tłumaczeniu na język migowy za pomocą wideokonferencji. Na stronie internetowej (w języku migowym) oraz w siedzibie Starostwa zamieszczono informację o usługach pozwalających na komunikowanie się, a także o innych prawach przysługujących osobom uprawnionym w kontaktach z organami administracji publicznej. Informację tę zamieszczono jednak z ośmiomiesięcznym opóźnieniem i była ona niekompletna. Informacji o dostępnych środkach wspierających komunikowanie się ze Starostwem oraz o prawach osób uprawnionych nie zamieszczono natomiast, mimo ustawowego wymogu, na stronach Biuletynu Informacji Publicznej³ Starostwa. Treść informacji kierowanej do osób uprawnionych uzupełniono i zamieszczono na stronie BIP jeszcze w toku kontroli NIK⁴.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się

Opis stanu faktycznego

Starostwo, zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁵, w dniu 10 stycznia 2013 r. upowszechniło informację o usługach pozwalających na komunikowanie się oraz o sposobach realizacji ustawy o języku migowym (art. 14 ust. 2 ustawy o języku migowym) na stronie internetowej oraz w miejscach ogólnie dostępnych (w swojej siedzibie przy ul. 3 Maja 29 i 37).

(dowód: akta kontroli str. 4-16)

Na stronie internetowej i w budynkach Starostwa zostały opublikowane informacje (oznaczone symbolem przekreślonego ucha koloru białego na niebieskim tle), w świetle których osobom uprawnionym, przy załatwianiu spraw w Starostwie oraz jednostkach organizacyjnych powiatu augustowskiego, przysługuje prawo do korzystania z usług tłumacza języka migowego (zgodnie z art. 11 ustawy o języku migowym) za pomocą komunikatora online⁶. Informację udostępniono również w języku migowym za pomocą filmu zamieszczonego na stronie internetowej PUP, który jest dostępny bezpośrednio ze strony

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.

² Zwanych dalej „Osobami uprawnionymi”.

³ Zwany dalej „BIP”.

⁴ Kontrolą objęto okres od października 2011 roku do września 2014 roku.

⁵ Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o języku migowym”.

⁶ Urządzenie do korzystania z tej usługi znajduje się w Powiatowym Urzędzie Pracy w Augustowie; Zwany dalej „PUP”.

internetowej Starostwa. Osoby uprawnione poinformowano także o prawie do korzystania z pomocy dowolnie przez siebie wybranej osoby (art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym).

(dowód: akta kontroli str. 11-15)

Zgodnie ze statutem z 28 września 2009 r. (§ 3 ust. 2 pkt 2 załącznika nr 1 do uchwały w sprawie statutu Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Augustowie⁷, dalej „PCPR”), zadania Powiatu przewidziane ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych⁸, w tym przyznawanie i realizacja dofinansowania usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika dla osób niepełnosprawnych (obowiązek wynikający z art. 35a ust. 1 pkt 7 lit. f ww. ustawy) należą do PCPR. Na podstawie uzyskanych od Starosty wyjaśnień stwierdzono, że jednostka ta zamieściła informacje o usłudze pozwalającej na komunikowanie się (tłumacz języka migowego online, poczta elektroniczna) oraz o sposobach realizacji ustawy o języku migowym w miejscu ogólnodostępnym w swojej siedzibie.

(dowód: akta kontroli str. 20-26, 28-30)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Starostwo udostępniło na stronie internetowej informację o usłudze pozwalającej na komunikowanie się w dniu 10 stycznia 2013 r. mimo, że obowiązek jej zamieszczenia, zgodnie z art. 29 ustawy o języku migowym, istniał od 1 kwietnia 2012 r. Z wyjaśnień Sekretarza Starostwa odpowiedzialnego za organizację pracy wynika, że *„rok 2012 poświęcony został: na przygotowanie się do wprowadzenia przepisów ustawy, w tym m.in.: znalezienie podmiotu świadczącego usługi online, podpisanie umowy, przeszkolenie pracowników odpowiedzialnych, wdrożenie urządzenia do użytkowania oraz przygotowanie informacji dla osób uprawnionych”*.

Starosta Augustowski wskazał, że w 2012 roku wypracowano podejście procesowe do obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, jego organizację i wdrożenie.

NIK zwraca uwagę, że na przygotowanie się do stosowania przepisów ustawy o języku migowym Starostwo miało blisko pół roku (czas od dnia ogłoszenia ustawy 3 października 2011 r. do dnia jej wejścia w życie - 1 kwietnia 2012 r.)

(dowód: akta kontroli str. 13, 31-33, 87-90, 102-103)

Informacja o usłudze pozwalającej na komunikowanie się nie została udostępniona na stronie BIP Starostwa, mimo że obowiązek jej publikacji na tym portalu wynika z art. 9 ust. 4 ustawy o języku migowym. Jak wyjaśniła Sekretarz Starostwa: *„Z naszej strony internetowej klienci korzystają częściej niż z BIP, który jest typowym urzędowym publikatorem. Nasza strona jest bardzo przyjazna, choćby ze względu na fakt jej szaty graficznej, do zamieszczenia tam wszystkich informacji dotyczących świadczonych usług przez Starostwo”*. Natomiast Starosta wyjaśnił, że informacja zostanie zamieszczona również w BIP, co zostało wykonane w toku kontroli NIK (15 września 2014 r.).

(dowód: akta kontroli str. 16-18, 31-32, 87-100, 102-103)

2. Starostwo na stronie internetowej oraz w swojej siedzibie udostępniło osobom uprawnionym niepełną informację o sposobach realizacji ustawy o języku migowym wymaganą art. 14 ust. 2 tej ustawy. Nie wskazano w niej bowiem, praw przysługujących osobom uprawnionym do:

- korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika (art. 10 ustawy o języku migowym),
- składania wniosków o udostępnienie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy, w formie dla nich dostępnej (art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym).

W toku kontroli NIK informacja o sposobie realizacji ustawy została uzupełniona.

Sekretarz Starostwa, która opracowała wymienioną informację wyjaśniła, że: *„poinformowaliśmy o tych usługach, które zostały zapewnione przez Starostwo”*.

⁷ Uchwała Rady Powiatu w Augustowie Nr 168/XXVII/09 z dnia 28 września 2009 r.; Zwana dalej „uchwałą w sprawie statutu”.

⁸ Dz. U. z 2011 r., Nr 127, poz. 721 ze zm.

Ocena cząstkowa

Opis stanu
faktycznego

W przypadku kiedy osoba uprawniona chciałaby skorzystać ze swoich uprawnień Starostwo zgodnie z zapisami ustawy wypełniłoby ten obowiązek”.

Natomiast Starosta Augustowski wskazał, że informacja: „zawiera najważniejsze informacje, które powinny być przekazywane osobom uprawnionym. Szczegółowe informacje są najczęściej przekazywane w kontakcie bezpośrednim z pracownikiem lub na wniosek”. (dowód: akta kontroli str. 5, 9, 13, 31-32, 87-100, 102-103)

3. Starosta nie zapewnił, w ramach sprawowanego nadzoru⁹, upublicznienia na stronie internetowej i w BIP podległego mu PCPR informacji o usłudze pozwalającej osobom uprawnionym na komunikowanie się. Obowiązek upublicznienia wynika z art. 9 ust. 4 ustawy o języku migowym. Informacje taką Dyrektor zamieścił dopiero w trakcie kontroli (11 września 2014 r.) (dowód: akta kontroli str. 21, 87-90, 101)

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność Starostwa w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się.

2. Przygotowanie do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

W Starostwie ustalono procedurę regulującą sposób załatwiania spraw osób uprawnionych korzystających z tłumacza języka migowego online, zgodnie z którą:

- osobom uprawnionym przysługuje prawo do bezpłatnego skorzystania z usług tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Starostwie oraz jednostkach organizacyjnych powiatu augustowskiego;
- miejscem realizacji świadczenia jest siedziba PUP, pokoju nr 7;
- chęć skorzystania z ww. usługi należy zgłosić w Starostwie lub dowolnej jednostce organizacyjnej Powiatu na trzy dni robocze przed przybyciem, z wyłączeniem sytuacji nagłych w formie: elektronicznej na adres Starostwa, telefonicznie/faksem, drogą pocztową oraz osobiście w jednostce. (dowód: akta kontroli str. 37-58)

Zadania związane z obsługą m.in. osób uprawnionych realizowało dwóch pracowników Biura Obsługi Klienta oraz Sekretariatu Starostwa, którzy nie ukończyli specjalistycznych szkoleń w tym zakresie. W związku z tym, że urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi pozwalającej na komunikowanie się (udostępnione również dla klientów Starostwa) znajdowało się w PUP, dziewięciu pracowników tej jednostki przeszkolono z zasad komunikowania się z osobami uprawnionymi oraz obsługi komunikatora online.

Ponadto w przypadku zaistnienia takiej potrzeby pomoc w obsłudze osób uprawnionych w Starostwie zadeklarowała Dyrektor Powiatowej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Augustowie, legitymująca się ukończeniem II poziomu doskonalącego kursu języka migowego z zakresu systemu językowo-migowego.

(dowód: akta kontroli str. 31-32, 59, 67-77)

W PCPR wyznaczono do obsługi osób uprawnionych jednego pracownika, który przeszedł kurs języka migowego I stopnia. (dowód: akta kontroli str. 27)

W wyniku oględzin budynku PUP stwierdzono, że wejście do pomieszczenia, w którym znajduje się komunikator języka migowego online zostało prawidłowo oznakowane symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle (znaki znajdują się przy wejściu do budynku, w holu głównym, w korytarzu prowadzącym do pomieszczenia i na jego drzwiach). Połączenie się z tłumaczem języka migowego wymaga uruchomienia przycisku „połącz” na ekranie monitora (instrukcja korzystania z urządzenia wyświetlana jest w postaci filmu również w języku migowym). Po nawiązaniu kontaktu z tłumaczem, powiadamia on telefonicznie osoby wyznaczone i przeszkolone do kontaktów z osobami uprawnionymi o jego włączeniu. Usługa jest aktywna i dostępna w godzinach pracy PUP od 7 do 15.

(dowód: akta kontroli str. 63-66)

⁹ Na podstawie § 6 załącznika nr 1 do uchwały w sprawie statutu nadzoru.

Ustalono
nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Opis stanu
faktycznego

Ustalono
nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

Uwagi i wnioski
pokontrolne

Urządzenie telekomunikacyjne (faks) znajdujące się w sekretariacie Starostwa umożliwia przekazywanie dokumentów, wniosków przez osoby uprawnione z pominięciem komunikatów głosowych. Podany adres poczty elektronicznej jest aktywny i można na niego wysłać pocztę elektroniczną (dowód: akta kontroli str. 19, 104)

W działalności Starostwa w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

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

3. Obsługa osób uprawnionych

W okresie od 1 października 2011 r. do 2 września 2014 r. w prowadzonym w Starostwie rejestrze skarg i wniosków nie zaewidencjonowano spraw dotyczących realizacji przepisów ustawy o języku migowym. Skargi i wnioski w tym zakresie nie wpływały również do PCPR. (dowód: akta kontroli str. 25-26, 80)

Kontrolowana jednostka w okresie od 18 października 2011 r. do 3 września 2014 r. nie prowadziła spraw i postępowań osób, o których wiadomo było, że występuje u nich wada słuchu.

PCPR w tym okresie prowadziło 19 spraw dziewięciu osób uprawnionych, w których korzystały one z pomocy osoby przybranej przy uzyskaniu dofinansowania. (dowód: akta kontroli str. 25-26, 81-83)

Starostwo i PCPR nie wyodrębniały w swoich planach finansowych wydatków na obsługę osób uprawnionych. Skarbnik Powiatu stwierdził, że gdyby zachodziła konieczność ponoszenia wydatków na rzecz obsługi osób głuchoniemych byłyby one sfinansowane z planu wydatków w odpowiednim paragrafie wg rodzaju wydatku. Wydatki na obsługę dziewięciu osób uprawnionych w PCPR ponoszone były w ramach działań statutowych.

Wydatki związane z dostępną we wszystkich jednostkach organizacyjnych powiatu usługą tłumacza online planowane i ponoszone były przez PUP. Plan wydatków w 2012 r. wynosił 4.9 tys. zł, wykonanie 4.6 tys. zł, w 2013 r. odpowiednio 2.9 tys. zł i 2.9 tys. zł, w 2014 r. (do 4 września) 3 tys. zł i 2 tys. zł. Wydatki przeznaczono na zakup urządzenia do komunikacji, przeszkolenie pracowników, tablice informacyjne oraz opłaty abonamentowe. (dowód: akta kontroli str. 25-26, 84, 42-43, 60-62)

W ocenie Starosty brak centralnie przygotowanych i opisanych usług świadczonych przez organy administracji publicznej w języku migowym uniemożliwia pełne wdrożenie zapisów ustawowych. (dowód: akta kontroli str. 87-90)

W działalności Starostwa w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Z uwagi na niewystępowanie w Starostwie 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 oraz działania podjęte w toku kontroli, Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania uwag i 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.

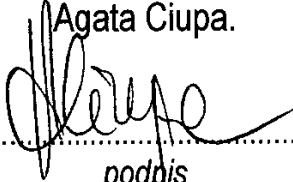
W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Białystok, dnia 21 października 2014 r.

Kontroler
Marcin Bielawski
starszy inspektor kontroli państwowej


.....
podpis

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


.....
podpis

