



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI-4101-022-06/2014

P/14/105



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	Beata Palinowska – inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91438 z dnia 1 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)	
Jednostka kontrolowana	Komenda Miejska Policji w Białymstoku, ul. Bema 4, 15-369 Białystok (zwana dalej: „Komendą Miejską Policji”) (dowód: akta kontroli str. 5)	
Kierownik jednostki kontrolowanej	Andrzej Łapiński – Komendant Miejski ¹	(dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Podjęte przez Komendę Miejską Policji działania mające na celu świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym nie zaspokajały w pełni potrzeb osób uprawnionych.

Komenda Miejska Policji dopiero w trakcie trwania kontroli NIK wywiązała się z obowiązku upowszechnienia informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się oraz o sposobach realizacji ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się². Jako przejaw dbałości o wsparcie osób uprawnionych w kontaktach z Komendą ocenić należy przeszkolenie dwóch pracowników w zakresie posługiwania się językiem migowym, nawiązanie współpracy z biegłym tłumaczem języka migowego oraz zapewnienie dostępu do tłumacza i rzetelne przeprowadzenie wszystkich postępowań prowadzonych w sprawach osób uprawnionych³.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli przyjęte przez Komendę rozwiązania nie wyczerpują jednak wszystkich możliwości w zakresie komunikowania się z osobami uprawnionymi. Poza adresem poczty elektronicznej, faksem oraz usługą sms nie udostępniono innych technicznych środków wspierających komunikowanie się, w tym umożliwiających komunikację w języku migowym, który dla osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu faktycznego

1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się

Na dzień rozpoczęcia kontroli (8 września 2014 r.) na stronie internetowej oraz w Biuletynie Informacji Publicznej⁴ Komendy Miejskiej Policji zamieszczone były informacje (w języku polskim) o dwóch stosowanych środkach umożliwiających komunikowanie się, tj. adresie poczty elektronicznej i numerze faksu, skierowane do ogółu klientów.

(dowód: akta kontroli str. 27-40)

¹ Od 7 października 2013 r. Poprzednio Komendantem Miejskim Policji w Białymstoku była mł. Insp. Irena Doroszkiewicz.

² Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm. Zwana dalej „ustawą o języku migowym”.

³ Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

⁴ Zwany dalej „BIP”.

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Do dnia rozpoczęcia kontroli NIK, Komenda Miejska Policji nie zamieściła, na stronie internetowej, w BIP oraz w miejscu ogólnodostępnym w budynku, informacji o przysługujących osobom uprawnionym prawach oraz warunkach i zasadach korzystania z tych praw.

Komendant Miejski wyjaśnił, że „Strona internetowa komendy nie zawierała do dnia kontroli odrębnych, skierowanych wyłącznie do osób głuchoniemych środków umożliwiających komunikowanie się, niemniej jednak obie w/w strony zawierają rozwiązania umożliwiające nawiązanie kontaktu również przez osoby, których dotyczy ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się. (...) brak skarg dotyczących ograniczeń związanych z możliwością nawiązania właściwego kontaktu, spowodował, że informacje o usłudze pozwalającej na komunikowanie się oraz prawach osób uprawnionych nie skierowano odrębnie do osób posługujących się językiem migowym”.
(dowód: akta kontroli str. 6-7, 27-40, 43-46, 49-56, 61-64)

NIK zauważa, że stosownie do art. 9 ust. 3-4 ustawy o języku migowym organ administracji publicznej zobowiązany jest do upowszechnienia informacji o środkach wspierających komunikowanie się, zaś wymóg zamieszczenia wszystkich niezbędnych informacji o organie i sposobach realizacji ustawy o języku migowym został określony w art. 14 ust. 2 cytowanej ustawy.

W trakcie kontroli NIK (w dniu 9 września 2014 r.) na stronie internetowej, w BIP oraz w budynku Komendy Miejskiej Policji zamieszczono (w języku polskim) informacje skierowane do osób uprawnionych. Informacje zamieszczone na stronie internetowej oraz w budynku Komendy były oznaczone w sposób ułatwiający odszukanie komunikatu przez osoby uprawnione, bowiem oznakowano je w sposób ułatwiający odnalezienie komunikatu, tj. symbolem białego ucha na niebieskim tle.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że informacja zamieszczona w BIP (w trakcie trwania kontroli) nadal nie spełniała kryterium dostępności dla osób uprawnionych, bowiem zawierała jedynie oznaczenia w języku polskim. Aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych, informacja dla łatwego jej odszukania powinna być oznaczona znakiem graficznym ucha lub dwóch dłoni (biały znak na niebieskim tle).

Komendant Miejski wyjaśnił, że „Pracownik policji, do obowiązków, którego należy m.in. aktualizowanie danych umieszczanych na stronie BIP, miał problem z wprowadzeniem odpowiedniego symbolu, którego nie potrafił rozwiązać”.

Ze względu na nieznaną lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, ważne jest, aby informacje kierowane do osób uprawnionych zamieszczone na stronie internetowej oraz w BIP były również dostępne w wersji tłumaczonej na język migowy.
(dowód: akta kontroli str. 6-7, 27-40, 43-46, 49-56, 61-64)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność Komendy Miejskiej Policji w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się. Niezbędne informacje zamieszczono dopiero w trakcie kontroli NIK.

2. Przygotowanie Komendy Miejskiej Policji do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Opis stanu faktycznego

W Komendzie Miejskiej nie zostały opracowane wewnętrzne procedury dotyczące sposobu załatwiania spraw osób uprawnionych oraz nie wyznaczono konkretnych pracowników do pomocy tym osobom. Nie wprowadzono stałych dyżurów tłumacza języka migowego, natomiast nawiązano współpracę z biegłym tłumaczem. Dwóch pracowników Komendy Miejskiej Policji przeszło kursy w zakresie znajomości języka migowego. Jedno ze szkoleń obejmowało, poza nauką języka migowego, zajęcia praktyczne z osobami niesłyszącymi (panel indywidualnych ćwiczeń konwersacyjnych z osobami niesłyszącymi).

Naczelnik Wydziału Prezydialnego, Kadr i Doskonalenia Zawodowego, Pani Ryta Siwierska, wskazała, że „(...) w przypadku zgłoszenia się do komendy osoby z deficytem słuchu, w/w policjanci, swoim udziałem, będą zapewniali właściwą komunikację pomiędzy interesantem, a policjantem załatwiającym sprawę.”

(dowód: akta kontroli str. 8-20, 47, 48-60)

Pracownik posługujący się językiem migowym wyjaśnił, że:

- w trakcie odbytego kursu poznał podstawowe zasady jakim należy kierować się podczas kontaktu z osobami uprawnionymi,
- nie ma kontaktu z osobami posługującymi językiem migowym oraz nie odbywał dodatkowych kursów ani szkoleń utrwalających i przypominających znajomość języka migowego,
- stopień znajomości języka migowego ocenia na niski,
- nie miał okazji do wykorzystania języka migowego w praktyce, podczas wykonywania czynności służbowych.

(dowód: akta kontroli str. 42)

W Komendzie Miejskiej nie wydzielono odrębnego stanowiska lub pomieszczenia do obsługi osób z deficytem słuchu.

Komendant Miejski wyjaśnił, że „Przyczyną tego są problemy lokalowe z jakimi boryka się Komenda Miejska. Podejmowane są różnego rodzaju działania, które pozwolą je rozwiązać, a jednocześnie umożliwią utworzenie w budynku komendy tzw. punktu recepcyjnego oraz wygospodarowanie pomieszczenia przeznaczonego do obsługi interesantów, również tych z deficytem słuchu”.

(dowód: akta kontroli str. 6-7, 44-46, 61-64)

Na podany na stronie internetowej oraz w PIB adres poczty elektronicznej można było wysłać pocztę, a na podany numer również faks. Dodatkowo w trakcie kontroli NIK Komenda Miejska Policji wprowadziła możliwość korzystania z usługi sms.

(dowód: akta kontroli str. 6-7, 47, 57)

Uwagi dotyczące badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że, poza powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (poczta elektroniczna, faks, sms) Komenda Miejska Policji nie zaoferowała osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych umożliwiających komunikowanie się w języku migowym. 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 rozwiązań jak np. monitory wyświetlające tekst oraz filmy z nagraniem 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.

Komendant Miejski wyjaśnił, że: „Brak usługi komunikacji audiowizualnej, w tym, z wykorzystywaniem komunikatorów internetowych uwarunkowany jest brakiem możliwości identyfikacji rozmówcy oraz rejestracji rozmowy(...)”.

(dowód: akta kontroli str. 44-48, 65-66)

Ustalono nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Opis stanu
faktycznego

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Komenda Miejska Policji przygotowała się do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi. Jednak przyjęte rozwiązania nie wyczerpują wszystkich możliwości technicznych komunikowania się z osobami uprawnionymi.

3. Jakość obsługi osób uprawnionych

W okresie objętym kontrolą do Komendy Miejskiej Policji nie wpłynęły żadne skargi lub wnioski w sprawie realizacji przepisów ustawy o języku migowym, bądź też inne skargi lub wnioski dotyczące utrudnień w obsłudze osób uprawnionych.

(dowód: akta kontroli str. 25)

W Komendzie Miejskiej były prowadzone trzy postępowania w sprawach osób uprawnionych⁵, w przypadku których:

- osoby uprawnione korzystały z pomocy tłumacza zapewnionego przez Komendę Miejską,
- osoby uprawnione nie składały wniosków o umożliwianie skorzystania ze środków wspierających komunikowanie się, bądź innych form pomocy,
- w przypadku jednego postępowania koszty świadczenia usług tłumacza poniosła Komenda Miejska Policji, w pozostałych dwóch czynności przy udziale tłumacza języka migowego były prowadzone w siedzibie Podlaskiego Oddziału Polskiego Związku Głuchych w Białymstoku. Komenda Miejska Policji nie ponosiła kosztów usługi tłumaczenia. Komendant Miejski wyjaśnił, że wynikało to z inicjatywy, tłumacza – biegłego sądowego będącego jednocześnie Prezesem Podlaskiego Oddziału Polskiego Związku Głuchych.

(dowód: akta kontroli str. 22-26, 48)

Planowane wydatki na pokrycie kosztów z tytułu tłumaczeń z języka migowego ujmowane były w budżecie w § 4170 oraz 4380, tj. łącznie z innymi wydatkami na tłumaczenia (bez podziału na rodzaj wykonywanego tłumaczenia). Wynosiły one w latach 2012-2014 kolejno: 383.572 zł, 395.354 zł oraz 402.100 zł. W okresie objętym kontrolą Komenda Miejska Policji poniosła wydatki z tytułu opłacenia usługi tłumacza języka migowego w kwocie 139,88 zł.

(dowód: akta kontroli str. 21-22, 48)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Komendy Miejskiej Policji w zakresie obsługi osób uprawnionych.

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 Kontroli⁶, wnosi o rozważenie możliwości poszerzenia katalogu rozwiązań i środków technicznych zapewniających osobom uprawnionym wsparcie w komunikowaniu się z Komendą Miejską Policji.

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.

⁵ Według danych Komendy Miejskiej Policji w Białymstoku.

⁶ Dz. U. z 2012 r., poz. 82, ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

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 wniosku pokontrolnego 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 31 października 2014 r.

Kontroler
Beata Palinowska
inspektor kontroli państwowej

Palinowska Beata
.....
podpis

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

Agata Ciupa
.....
podpis

