



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI-4101-022-10/2014

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	Joanna Muszyńska – starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 91487 z dnia 15 października 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Komenda Miejska Policji w Suwałkach, ul. Gen. Kazimierza Pułaskiego 26 16-400 Suwałki (zwana dalej: „KMP w Suwałkach” lub „Komenda”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Andrzej Bałazy – Komendant Miejski (zwany dalej „Komendantem”) (dowód: akta kontroli str. 3)

Ocena ogólna

II. Ocena kontrolowanej działalności

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

Komenda 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 się¹. 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 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

W dniu rozpoczęcia kontroli (12 listopada 2014 r.) na stronie internetowej oraz w Biuletynie Informacji Publicznej² KMP w Suwałkach 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. 4-10)

Ustalone nieprawidłowości

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

Do dnia rozpoczęcia kontroli NIK, KMP w Suwałkach nie zamieściła na stronie internetowej, w BIP oraz w miejscu ogólnodostępnym (na tablicy ogłoszeń w budynku Komendy), informacji o przysługujących osobom uprawnionym prawach oraz warunkach i zasadach korzystania z tych praw. W miejscu ogólnodostępnym nie było również informacji o stosowanych środkach pozwalających na komunikowanie się.

(dowód: akta kontroli str. 4-12)

¹ Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o języku migowym”.

² Zwany dalej „BIP”.

Komendant wyjaśnił, że przyczyną niezamieszczenia informacji skierowanej do osób uprawnionych, z odrębnym oznakowaniem, na stronie internetowej Komendy, w BIP oraz na tablicy ogłoszeń było przeoczenie. Jednocześnie dodał, że „Na stronach tych znajdowały się informacje o adresach e-mailowych do kontaktu z wszystkimi komórkami organizacyjnymi KMP w Suwałkach”. (dowód: akta kontroli str. 19-20, 32-33)

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 17 listopada 2014 r.) na stronie internetowej, w BIP oraz w miejscu ogólnodostępnym w budynku KMP w Suwałkach zamieszczono (w języku polskim) informacje skierowane do osób uprawnionych. Informacje we wszystkich wyżej wymienionych miejscach oznakowano symbolem białego ucha na niebieskim tle tj. w sposób ułatwiający odszukanie komunikatu przez osoby uprawnione.

(dowód: akta kontroli str. 15-16, 21-29)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zauważyła, że ze względu na nieznajomość 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.

Ocena częściowa

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

2. Przygotowanie KMP w Suwałkach do korzystania z alternatywnych form komunikowania się

Opis stanu
faktycznego

W KMP w Suwałkach nie zostały opracowane wewnętrzne procedury dotyczące sposobu załatwiania spraw osób uprawnionych. Nie wyznaczono konkretnych pracowników do pomocy tym osobom. Nie wprowadzono stałych dyżurów tłumacza języka migowego. Komenda nie zatrudnia ani jednego pracownika posługującego się językiem migowym, natomiast nawiązała współpracę z biegłym tłumaczem języka migowego.

Komendant wyjaśnił, że obowiązki w zakresie obsługi osób uprawnionych „w razie potrzeby będą realizowane, w zależności od przedmiotu sprawy, przez policjantów lub pracowników Policji zgodnie z zakresem ich obowiązków i przyjętymi procedurami postępowania”. Poinformował, iż pracownicy nie zostali przeszkoleni w zakresie obsługi osób uprawnionych ponieważ „Do chwili obecnej nie zauważyliśmy problemów w obsłudze tych osób” „(...)”. W razie potrzeby korzystamy z pomocy tłumaczy” (...).

(dowód: akta kontroli str. 14, 19-20, 33)

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

Komendant wyjaśnił, że „(...) osoby te obsługiwane są w poszczególnych komórkach organizacyjnych jednostki w zależności od przedmiotu sprawy. Posiadamy odpowiednie warunki lokalowe do obsługi osób uprawnionych.” (dowód: akta kontroli str. 19-20)

Na podany na stronie internetowej oraz w BIP adres poczty elektronicznej można było wysłać pocztę. Po wybraniu numeru faksu urządzenie włączało się automatycznie bez potrzeby wyboru dodatkowego numeru wewnętrznego.

(dowód: akta kontroli str. 15-16, 34)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że, poza powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (poczta elektroniczna, faks) KMP w Suwałkach 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 nagrany 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 wyjaśnił że: „W KMP w Suwałkach wskazano dwa sposoby komunikowania się (e-mail oraz faks), ponieważ są to systemy sprawdzone i wykorzystywane w obiegu korespondencji w jednostce”.
(dowód: akta kontroli str. 19-20)

Ocena częściowa

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli KMP w Suwałkach w ograniczonym stopniu przygotowała się do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi. Przyjęte rozwiązania nie wyczerpują wszystkich możliwości technicznych komunikowania się z tymi osobami.

3. Jakość obsługi osób uprawnionych

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą³ do KMP w Suwałkach nie wpłynęły żadne skargi lub wnioski w sprawie realizacji przepisów ustawy o języku migowym, ani też nie prowadzono postępowań w sprawach osób uprawnionych.
(dowód: akta kontroli str. 13, 30)

W budżecie Komendy nie zaplanowano i nie wydatkowano środków na obsługę osób uprawnionych.
(dowód: akta kontroli str. 14)

Komendant wyjaśnił, że „KMP w Suwałkach nie posiada własnego budżetu. O środki przeznaczone na wsparcie osób uprawnionych nie występowaliśmy do KMP w Białymstoku, ponieważ nie odnotowaliśmy problemów w ich obsłudze”.

Ocena częściowa

Z uwagi na niewystępowanie zdarzeń będących przedmiotem badania, Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od oceny jakości obsługi osób uprawnionych przez Komendę.

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 Kontroli⁴, wnosi o rozważenie możliwości poszerzenia katalogu rozwiązań i środków technicznych zapewniających osobom uprawnionym wsparcie w komunikowaniu się z KMP w Suwałkach.

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 wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

³ Od października 2011 r. do listopada 2014 r.

⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 82. ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

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 28 listopada 2014 r.

Kontroler
Joanna Muszyńska
starszy inspektor kontroli państwowej


.....
podpis

DYREKTOR DELEGATURY
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku
z up. WICEDYREKTOR

Agata Ciupa


.....
podpis