



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Zielonej Górze

LZG.411.7.1.2023

Pan Dariusz Obiegło
Dyrektor
Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
w Gorzowie Wielkopolskim
ul. Władysława Sikorskiego 42
66-400 Gorzów Wielkopolski

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I/23/005/LZG - Realizacja przez wybrane organy administracji publicznej z terenu województwa lubuskiego obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Tekst ujednolicony

Zgodnie z treścią Uchwały Zespołu Orzekającego Komisji Rozstrzygającej w Najwyższej Izbie Kontroli
Nr KPK-KPO.441.40.2024 z dnia 17 kwietnia 2024 r.

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Zielonej Górze
ul. Podgórna 9a, 65-213 Zielona Góra
T +48 68 410 66 00, F +48 68 410 66 39
lzg@nik.gov.pl

Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Gorzowie Wlkp. ul. Władysława Sikorskiego 42, 66-400 Gorzów Wielkopolski (dalej również Oddział, Oddział ZUS).
Kierownik jednostki kontrolowanej Zakres przedmiotowy kontroli	Dariusz Obiegło, dyrektor Oddziału ZUS od 13 września 2016 r. (dalej <i>Dyrektor, Dyrektor Oddziału</i>). Realizacja obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych, tj. do 7 lutego 2024 r., z uwzględnieniem dowodów dotyczących zdarzeń wcześniejszych, mających wpływ na działalność jednostki w kontrolowanym okresie.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze
Kontrolerzy	1. Bogumiła Leszczyńska-Konczanin, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LZG/104/2023 z 21 listopada 2023 r. 2. Beata Jakubowska, doradca prawny, legitymacja NIK nr 22533. (akta kontroli str. 1-6)

Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Dyrektor Oddziału podejmował, stosownie do posiadanych kompetencji, działania zwiększające dostępność architektoniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami. Pomimo, że objęte oględzinami budynki podległych jednostek, zbudowane w I połowie XX wieku, nie były wolne od barier, to w wyniku realizacji tych działań, znacząco ograniczono wpływ występujących barier i utrudnień na dostępność budynków. Działania powyższe polegały przede wszystkim na:

- zakupie krzeseł ewakuacyjnych na potrzeby każdego z budynków, umożliwiających transport osób schodami zarówno w górę jak i w dół,
- montażu przy wejściach do budynków dzwonków, umożliwiających wezwanie pomocy pracownika ZUS,
- skupieniu załatwiania spraw na salach obsługi klientów, zlokalizowanych na parterach budynków bez wind, wyposażonych m.in. w laby o wysokości odpowiedniej dla potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: *ustawa o NIK*.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej spełnione zostały podstawowe wymogi. Sale obsługi klientów wyposażono w pętle indukcyjne ułatwiające załatwianie spraw osobom słabosłyszącym oraz podświetlane lupy i ramki ułatwiające podpis dokumentów w odpowiednim miejscu w przypadku osób niedowidzących. Systemowo, wszystkim klientom zapewniono możliwość umówienia e-wizyty, w tym z udziałem tłumacza polskiego języka migowego. Ponadto wdrożono procedurę wewnętrzną dotyczącą obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, w której zdefiniowano przykładowe rodzaje szczególnych potrzeb jakie może mieć ta grupa klientów oraz określono sposób postępowania mający na celu umożliwienie klientom załatwiania spraw. Na stronie internetowej zawarto informację o zakresie działalności ZUS w postaci w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo oraz nagrania treści w polskim języku migowym.

Dostępność cyfrowa stron internetowych zapewniana była wszystkim klientom przez Centralę ZUS w Warszawie. Analizowane strony spełniały kluczowe wymogi świadczące o zapewnianiu dostępności cyfrowej. W przypadku występujących błędów ograniczających dostępność, związanych głównie z dostępnością linków i walidacją kodów HTML/CSS, zadeklarowano ich systematyczne usuwanie.

W ramach zarządzania dostępnością, Dyrektor Oddziału w ustawowym terminie wyznaczył regionalnego koordynatora ds. dostępności oraz powołał zespół roboczy ds. dostępności, który przeprowadził szczegółową analizę występujących barier i utrudnień w Oddziale i jednostkach podległych. Na tej podstawie powstał pierwszy plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmujący lata 2021-2022. Plan ten zawierał działania mające na celu ograniczenie występujących barier i utrudnień w otoczeniu i w budynkach Oddziału oraz wszystkich czterech jednostek podległych jak również poprawę warunków komunikowania się z klientami.

Realizacja planów była monitorowana na poziomie Oddziału przez regionalnego koordynatora dostępności oraz na poziomie ZUS przez koordynatora dostępności w Gabinetie Prezesa ZUS w Warszawie. Poziom wykonania uzależniony był od środków finansowych zabezpieczonych w planie finansowym.

Istotnym elementem wspomagania poprawy dostępności było stworzenie pracownikom możliwości doskonalenia zawodowego w tym zakresie. Na szczególne podkreślenie zasługują szkolenia z zakresu polskiego języka migowego oraz symulowania czy doświadczania różnych form niepełnosprawności, w terenie i budynku, w kontekście napotykanym barier i trudności.

Nie wniesiono uwag do przygotowanego przez Oddział częściowego raportu o stanie zapewnienia dostępności – dotyczył on wyłącznie dostępności architektonicznej. Pełen raport o stanie zapewnienia dostępności, opracowany zbiorczo za wszystkie placówki ZUS oraz analizowane deklaracje dostępności stron internetowych opublikowane zostały przez Centrale ZUS w Warszawie, w wymaganej formie i terminie.

Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu
faktycznego

1. Dyrektor Oddziału w dniu 9 lipca 2020 r., tj. z zachowaniem terminu określonego w art. 59 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami³ (dalej ustawa o zapewnieniu dostępności), wyznaczył - stosownie do zapisu art. 14 ust. 1 ww. ustawy – regionalnego koordynatora do spraw dostępności⁴ (dalej również koordynator).

(akta kontroli str. 7-10)

Dane kontaktowe koordynatora (imię, nazwisko, mail i nr telefonu) zamieszczono na stronie internetowej <https://zus.pl> (dalej również zus.pl) oraz stronie Biuletynu Informacji Publicznej <https://bip.zus.pl> (dalej bip.zus.pl lub strona BIP).

(akta kontroli str. 7-10)

2. Oddział realizował plany działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 14 ust. 2 pkt 2 ustawy o zapewnieniu dostępności (dalej również plan działania). Plany i ich aktualizacje były zatwierdzane przez członka Zarządu ZUS, nadzorującego Pion Administracji i Zamówień Publicznych.

Opracowanie pierwszego planu działania na lata 2021-2022, zatwierdzonego dnia 5 lutego 2021 r., poprzedzone zostało:

- powołaniem przez Dyrektora Oddziału w dniu 24 lipca 2020 r. zespołu roboczego ds. dostępności; w skład zespołu weszli koordynator ds. dostępności oraz sześcioro innych pracowników, z różnych komórek organizacyjnych Oddziału,
- dokonaniem, według stanu na wrzesień 2020 r., analizy potrzeb poprzez identyfikację barier architektonicznych i utrudnień dla każdego z budynków Oddziału i jednostek podległych, w aspekcie architektury, jak i wyposażenia pomieszczeń biurowych.

Plany działania zawierały harmonogramy działań i prac Oddziału na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Pierwszy plan obejmował m.in.:

- wystąpienie do organów samorządu gmin o modernizację⁵ przejść dla pieszych znajdujących się w bezpośrednim otoczeniu Oddziału ZUS, Inspektoratu w Sulęcinie i Słubicach oraz biur terenowych w Międzyrzeczu i Strzelcach Krajeńskich,
- zamianie pomieszczeń między komórkami w celu ułatwienia klientom dostępu do pomieszczeń lekarzy orzeczników, kontrastowe oznaczenia schodów, wykonanie pól uwagi przed wejściem do budynku i windy, zakup tablic informacyjnych, zakup i instalację pętli indukcyjnych, wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych (budynek archiwum w Sulęcinie) – w przypadku Oddziału,
- zakup i montaż pętli indukcyjnych, kontrastowe oznaczenia schodów, wykonanie pól uwagi przed wejściami do budynków, przed pochylniami, wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych (Słubice) - podległe inspektoraty i biura terenowe.

(akta kontroli str. 11-76)

Ww. plan został zaktualizowany w 2021 r. Aktualizacja dotyczyła przede wszystkim poszerzenia zakresu działań o zakup krzeseł ewakuacyjnych oraz instalację dźwiękowej informacji na temat rozkładu pomieszczeń na potrzeby Oddziału oraz każdej z jednostek podległych.

³ Dz.U z 2022 poz. 2240.

⁴ Stanowisko o nazwie koordynator ds. komunikacji społecznej i edukacji.

⁵ Mającą na celu montaż sygnalizacji świetlnej i dźwiękowej oraz ramp krawężnikowych.

Zrealizowano przede wszystkim działania związane z wystąpieniem do gmin z wnioskami o modernizację przejść dla pieszych znajdującego się w bezpośrednim otoczeniu jednostek ZUS, kontrastowym oznaczeniem schodów, wykonaniem pól uwagi przed wejściem do budynku i windy, zmianę pomieszczeń użytkowanych przez lekarzy orzeczników zwiększającą dostępność dla klientów, zakupem krzeseł ewakuacyjnych wyposażeniem sal obsługi klientów w podświetlane lupy z ramkami ułatwiającymi podpisywanie dokumentów w wyznaczonych miejscach – w Oddziale oraz wyznaczeniem miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych, zakupem krzeseł ewakuacyjnych, zakupem i instalacją pętli indukcyjnych oraz wyposażeniem sal obsługi klientów w podświetlane lupy z ramkami ułatwiającymi podpisywanie dokumentów w wyznaczonych miejscach - na potrzeby jednostek podległych. Nie wykonano planu przede wszystkim w zakresie oznaczeń miejsc o zmiennej fakturze podłoża oraz instalacji dźwiękowej informacji na temat rozkładu pomieszczeń.

(akta kontroli str. 77-95)

Kolejny plan opracowano na lata 2023-2024. Działania w nim zawarte dotyczyły głównie montażu systemu głosowej informacji o rozkładzie pomieszczeń, oznaczeń miejsc o zmiennej fakturze podłoża, oznaczenia dróg ewakuacyjnych z zastosowaniem pisma Braille'a lub wypukłych piktogramów. Termin realizacji poszczególnych działań przewidziany został głównie na grudzień 2023 oraz 2024 r. Według stanu na wrzesień 2023 r. stopień realizacji planu wyniósł około 11%.

Realizacja planów działania – na podstawie art. 14 ust. 2 pkt 2 ustawy o zapewnieniu dostępności była koordynowana na poziomie Oddziału w ramach współpracy koordynatora ds. dostępności z Wydziałem Administracyjno-Gospodarczym Oddziału oraz monitorowana na poziomie Centrali ZUS - Oddział przekazywał Koordynatorowi ds. dostępności w Centrali ZUS informacje o poziomie ich realizacji.

(akta kontroli str. 69-105,121-122)

W celu dokonania pogłębionej analizy potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do barier architektonicznych Oddział wziął udział w projekcie pn. „Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej (OWDA) – kompleksowe usługi w zakresie dostępności architektonicznej dla podmiotów publicznych”, dofinansowanym z Funduszy Europejskich, realizowanym przez Fundację Aktywnej Rehabilitacji „FAR”, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz ARQiteka Biuro Projektowe Marta Kulik.

Wnioskowano o objęcie audytem dostępności architektonicznej budynku Oddziału oraz wszystkich jednostek będących wyłączną własnością ZUS. Ostatecznie do programu zakwalifikowany został jedynie budynek Oddziału. Wyniki audytu przedstawiono w pkt 7 niniejszego wystąpienia.

(akta kontroli str.123-135)

Działania Oddziału na rzecz zapewnienia dostępności realizowane były m.in. z Lubuskim Oddziałem Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. W ramach współpracy ZUS z PFRON w 2022 r. oraz 2023 r. wydano Informator dla osób niepełnosprawnych, obejmujący szeroki zakres informacji na temat zadań realizowanych przez ZUS, jak i zapewnienia dostępności cyfrowej. Ponadto współpracowano z Lubuskim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia, Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz stowarzyszeniami, które funkcjonowały na terenie działania Oddziału. Uczestniczono również w spotkaniach, które organizowane były przez Urząd Miasta Gorzowa Wlkp. w ramach Gorzowskiego Tygodnia Seniora.

W roku 2023, Oddział – w ramach współpracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej – zorganizował jedną z ośmiu konferencji regionalnych pn.: „Wdrażanie i monitorowanie dostępności w instytucjach publicznych dla

osób ze szczególnymi potrzebami”. Partnerami wydarzenia byli: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz Bank Gospodarstwa Krajowego, a celem konferencji była wymiana doświadczeń i wypracowanie dobrych praktyk w kwestii dostępności, w zakresie usuwania barier i utrudnień architektonicznych, cyfrowych oraz informacyjno-komunikacyjnych. W konferencji uczestniczyli przedstawiciele samorządów, domów i ośrodków pomocy, służby więziennej, szkół - łącznie ponad 100 osób. Wydarzenie było dostępne również online, na platformie Zoom. Konferencja była tłumaczona na polski język migowy.

Poza konferencją – w ramach działań na rzecz zapewnienia dostępności realizowanych przez ZUS każdego roku – Oddział organizował Dzień Osób z Niepełnosprawnością w ZUS oraz Dzień Seniora, podczas których odbywały się spotkania, porady ekspertów ZUS i instytucji współpracujących, wykłady, zorganizowano stoiska informacyjne i dyżury telefoniczne, dystrybuowano materiały informacyjne. Wydarzenia te odbywały się zarówno w budynkach ZUS, jak i poza nimi, np. w domach opieki, klubach seniora.

(akta kontroli str. 106-120)

3. Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypracował i wdrożył od 14 grudnia 2021 r. we wszystkich jednostkach, standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W analizowanej wersji procedury do procesu 1.1. Bezpośrednia obsługa klientów (obowiązującej od 18 sierpnia 2023 r.) wyodrębniono zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Określono podstawowe zasady identyfikacji szczególnych potrzeb czy identyfikacji ewentualnych potrzeb specjalnej obsługi, poza wyznaczonymi miejscami w salach obsługi klienta. Wskazano szereg wskazówek w zakresie rozpoznawania potrzeb wsparcia w zależności od rodzaju niepełnosprawności, w tym niepełnosprawności słuchu, wzroku (również korzystających z psa asystującego), ruchu, klientów z problemami zdrowia psychicznego, z niepełnosprawnością intelektualną, kobiet w ciąży oraz osób z niemowlętami.

(akta kontroli str. 136-152)

Pracownicy Oddziału oraz jednostek podległych uczestniczyli w szkoleniach (stacjonarnych oraz on-line) i innych formach doskonalenia zawodowego związanych z zagadnieniem dostępności. Doskonalenie zawodowe Koordynatora obejmowało zakres m.in.:

- zarządzania dostępnością (studia podyplomowe),
- dostępności obiektów dla klientów z niepełnosprawnością narządu słuchu oraz obsługi ww. grupy klientów,
- przepisów dotyczących zapewnienia dostępności, w tym cyfrowej,
- zarządzania niepełnosprawnością w miejscu pracy.

Pozostali pracownicy uczestniczyli natomiast w szkoleniach z zakresu:

- polskiego języka migowego,
- projektowania uniwersalnego,
- dostępności cyfrowej,
- symulowania i doświadczania różnych form niepełnosprawności, w terenie i budynku w kontekście napotykanym barier i trudności.

Ponadto grupa pracowników Oddziału mających miejsce pracy na różnych kondygnacjach budynku Oddziału oraz pracownicy jednostek podległych Oddziałowi odbyli szkolenia z obsługi krzeseł ewakuacyjnych.

(akta kontroli str. 153-165)

W procedurach wewnętrznych dotyczących ewakuacji wskazano na obowiązek objęcia ewakuacją osób ze szczególnymi potrzebami, co było również przedmiotem cyklicznie przeprowadzanych ćwiczeń ewakuacyjnych. Ewakuację osób niepełnosprawnych – zgodnie z przyjętymi rozwiązaniami – nadzorować powinni wyznaczeni koordynatorzy ewakuacji.

(akta kontroli str. 166-181)

Zakres i skala podejmowanych przez ZUS działań w kierunku zapewnienia dostępności zostały docenione w 2022 r. w konkursie organizowanym przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji oraz Towarzystwo Urbanistów Polskich, pod honorowym patronatem Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, kiedy to ZUS otrzymał wyróżnienie specjalne - Lider Dostępności.

(akta kontroli str.182)

4. W okresie od 6 września 2021 r.⁶ Oddział - w przypadku udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne, w treści umów określił warunki służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym obejmujące elementy uniwersalnego projektowania, o czym mowa w art. 4 ust. 3 i 4 ustawy o zapewnieniu dostępności. Umowy te dotyczyły:

- świadczenia usług ochrony osób i mienia oraz w zakresie kontroli dostępu do obiektów i pomieszczeń w obiektach Oddziału,
- przygotowania i przeprowadzenie szkoleń z zakresu prewencji wypadkowej, bezpieczeństwa i higieny pracy na terenie województwa lubuskiego,
- zakupu fotela biurowego dla osoby z niepełnosprawnością oraz osób otyłych,
- remontu sanitariatu dla osób niepełnosprawnych w budynku Oddziału,
- dostawy i montażu systemu indukcyjnego w salach obsługi klientów Oddziału i wszystkich podległych jednostek oraz w sali konferencyjnej budynku Oddziału,
- zakupu i dostawy krzeseł ewakuacyjnych EnSafe wraz z ich montażem i przeszkoleniem pracowników.

(akta kontroli str. 183-204)

5. Oddział nie realizował zadań w zakresie tworzenia i administrowania stronami internetowymi ZUS, samodzielnie nie publikował żadnych treści. Deklaracja dostępności strony internetowej została przygotowana i opublikowana przez Centralę ZUS na stronie zus.pl oraz bip.zus.pl⁷ według wzoru i zakresu wymaganego art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych⁸ (dalej ustawa o dostępności cyfrowej). Link do deklaracji dostępności aplikacji mobilnej – stosownie do zapisu art. 10 ust. 9 ww. ustawy - opublikowany został na stronie internetowej zus.pl, na podstronie dostępności, w miejscu, w którym znajduje się link do źródeł zewnętrznych, z których możliwe jest pobranie aplikacji mobilnej.

(akta kontroli str. 205, 206-211)

Ostatnia aktualizacja deklaracji dostępności strony internetowej zus.pl została dokonana 16 stycznia 2024 r., bip.zus.pl – 3 marca 2023 r., natomiast w przypadku ostatnich aktualizacji deklaracji dostępności aplikacji mobilnej – miały one miejsce 23 maj 2023 r. (mZUS) oraz 30 sierpień 2023 r. (mZUS wersja dla lekarza), tj. z zachowaniem zasad wynikających z art. 11 ustawy o dostępności cyfrowej.

(akta kontroli str. 206-211)

6. Oddział sporządził częściowy raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z wzorem udostępnionym przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, sporządzony według stanu na dzień 1 stycznia 2021 r., z zakresu dostępności architektonicznej Oddziału i placówek mu podległych. Informacja ta przekazana została dnia 12 marca 2021 r. do Centrali ZUS w Warszawie. Obejmowała ona dane o siedmiu budynkach, w tym pięciu, w których prowadzona była obsługa klientów⁹. Wykazano m.in., że:

- tylko jeden budynek był wolny od poziomych i pionowych barier architektonicznych (budynek siedziby Oddziału ZUS),

⁶ W tym umowa z 16 lipca 2021 r. dotycząca siedmiu pętli indukcyjnych.

⁷ Nie analizowano treści innych stron.

⁸ Dz.U z 2023 poz. 1440.

⁹ W dwóch zlokalizowane były archiwa.

- w trzech budynkach zapewniono dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem technicznych (Oddział w Gorzowie Wlkp., Inspektorat w Słubicach oraz Biuro Terenowe w Międzyrzeczu – budynki wyposażone w windy),
- tylko jeden z budynków wykazano jako wyposażony w informację na temat rozkładu pomieszczeń w sposób wizualny oraz głosowy (Oddział w Gorzowie Wlkp. w związku z uwzględnieniem rozwiązania alternatywnego polegającego na zastąpieniu wymogu informacji głosowej lub dotykowej na temat rozkładu pomieszczeń możliwością kontaktu z wyznaczonym do tego celu pracownikiem obsługi, którego zakres czynności obejmował udzielanie informacji i kompleksowe wsparcie klientów).

(akta kontroli str. 212-215)

W dniu 23 marca 2021 r. - stosownie do wymogu art. 58 ustawy o zapewnieniu dostępności – opublikowany został na stronie internetowej bip.zus.pl raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zawierający syntetyczne informacje i oceny dokonane łącznie dla 417 budynków, w których ZUS prowadził działalność podstawową i / lub obsługę interesantów.

(akta kontroli str. 216-222)

7. Działalność podstawowa Oddziału ZUS prowadzona była w budynku stanowiącym własność ZUS, zlokalizowanym przy ul. Władysława Sikorskiego 42 w Gorzowie Wlkp.¹⁰, stanowiącym w 100% własność ZUS. Budynki jednostek podległych zlokalizowanych w Strzelcach Krajeńskich i Sulęcinie były również 100% własnością ZUS, natomiast dwa pozostałe – w Słubicach i Międzyrzeczu – odpowiednio: w 27,9% oraz w 15,0%.

(akta kontroli str. 187, 223-245)

Spełnienia minimalnych wymagań dostępności architektonicznej, o których mowa w art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnieniu dostępności, dokonano na podstawie oględzin dwóch budynków zlokalizowanych w Strzelcach Krajeńskich i Sulęcinie, oddanych do użytkowania odpowiednio w 1940 r.¹¹ i 1938 r. Jako kryteria oceny dostępności architektonicznej przyjęto wybrane wymogi rozporządzenia Ministra Infrastruktury dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie¹² (dalej rozporządzenie). W toku oględzin ustalono, że:

- działalność podstawowa ZUS prowadzona była na salach obsługi klientów, zlokalizowanych na parterze oraz w pomieszczeniach na I piętrze tych budynków,
- wobec braku wind umożliwiających dotarcie na I piętro inną drogą niż schody, każdy z budynków wyposażony był w krzesło ewakuacyjne, umożliwiające zastosowanie do transportu po schodach zarówno w kierunku w górę jak i w dół, dla osób o masie ciała do 210 kg,
- przed wejściem do budynków oraz w toaletach dla osób ze szczególnymi potrzebami zamontowano dzwonki umożliwiające przywołanie pomocy (w dniu oględzin wszystkie dzwonki były sprawne),
- toalety dla osób ze szczególnymi potrzebami zlokalizowane były na parterze budynków,
- w budynku w Sulęcinie wydzielono odrębne pomieszczenie z przeznaczeniem przede wszystkim dla matek karmiących i kobiet z dziećmi.

(akta kontroli str. 246-285)

Objęte oględzinami budynki nie były w pełni wolne od barier architektonicznych (oceny takiej dokonał również Oddział w sporządzonym częściowym raporcie o stanie dostępności z 2021 r.). Stwierdzono bowiem występowanie następujących barier architektonicznych:

¹⁰ W strukturze organizacyjnej Oddziału były jeszcze dwa budynki archiwum, zlokalizowane w Sulęcinie.

¹¹ Rozbudowany w 1996 r.

¹² Dz. U. z 2022 r. poz. 1225, ze zm.

Budynek w Strzelcach Krajeńskich:

- drzwi wejściowe do budynku, jak również drzwi wewnętrzne do pomieszczeń użytkowych na parterze w świetle ościeżnicy miały szerokość 0,8 m¹³ wobec wymaganej 0,9 m – standard określony § 62 ust.1 ww. rozporządzenia,
- próg w ciągu komunikacyjnym na parterze budynku o wysokości 0,03 m, przekraczający określony w § 62 ust. 3 ww. rozporządzenia,
- szerokość użytkowa biegu schodów prowadzących na I piętro oraz spocznika wyniosły odpowiednio 1,05 m i 1,32 m - wobec 1,2 m i 1,5 m według standardu § 68 ust.1 ww. rozporządzenia,
- braki w zakresie montażu obustronnych balustrad / poręczy przy biegach schodów (§ 296 ust. 3 rozporządzenia),
- szerokość stopni poszczególnych stopni schodów zewnętrznych przy głównym wejściu do budynku wynosiła 0,30 – 0,31 m, wobec standardu wynoszącego 0,35 m (§ 69 ust. 5 ww. rozporządzenia),
- nachylenie pochylni o długości 2,1 m znajdującej się wewnątrz budynku wyniosło ok. 25% wobec standardu wynoszącego 8%, pochylnia zewnętrzna o długości 6,8 m – od 6,1% do 7,7% wobec standardu 6% (§ 70 rozporządzenia); szerokość płaszczyzny ruchu obu pochylni po ok. 1 m wobec standardu wynoszącego 1,2 m,
- przy pochylniach zamontowano jednostronną poręcz, która przed ich początkiem i za końcem była przedłużona o mniej niż 0,3 m (§ 298 ust. 4 i 5 rozporządzenia),
- powierzchnie spoczników schodów i pochylni wewnątrz budynku nie zostały wykończone wyróżniającym je odcieniem, barwą lub fakturą (§ 306 ww. rozporządzenia),
- szerokość drzwi wewnętrznych toalety przeznaczonej dla osób ze szczególnymi potrzebami, prowadzących do pomieszczenia z miską ustępową, wynosiła zaledwie 0,77 m zamiast 0,9 m (standard § 85 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia),
- miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych miały wymiary 3,48 m x 4,00 oraz 3,15 m x 5,35 m wobec standardu wynoszącego 3,6 m x 5,0 m (§ 21 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia),
- brak informacji głosowej lub dotykowej o rozkładzie pomieszczeń, wymaganej art. 6 ust. 1 lit. c) ustawy o zapewnieniu dostępności.

Budynek w Sulęcinie:

- drzwi wewnętrzne do pomieszczeń użytkowych na I piętrze w świetle ościeżnicy miały szerokość 0,8 m wobec wymaganych standardem 0,9 m (§ 62 ust.1 ww. rozporządzenia),
- szerokość stopni schodów zewnętrznych przy głównym wejściu do budynku wynosiła 0,30 m wobec standardu wynoszącego 0,35 m (§ 69 ust. 5 ww. rozporządzenia),
- nachylenie pochylni o długości 6 m, znajdującej się na zewnątrz budynku, wyniosło 11,9%-13,6%, a wewnętrznej o długości 0,7 m - od 13,2% - 16,7% wobec standardu wynoszącego odpowiednio 6% i 8% (§ 70 rozporządzenia),
- przy pochylni zewnętrznej zamontowano jednostronną poręcz, która przed ich początkiem i za końcem nie była przedłużona o 0,3 m (§ 298 ust. 4 i 5 rozporządzenia), przy pochylni wewnętrznej nie zamontowano poręczy,
- powierzchnie spoczników schodów i pochylni wewnątrz budynku nie zostały wykończone wyróżniającym je odcieniem, barwą lub fakturą (§ 306 ww. rozporządzenia),
- braki w zakresie montażu obustronnych balustrad / poręczy przy biegach schodów (§ 296 ust. 3 rozporządzenia),

¹³ Drugie skrzydło drzwi wejściowych do budynku w dniu oględzin nie otwierało się.

- miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych miały wymiary 3,65 m x 4,5 m wobec standardu wynoszącego 3,6 m x 5,0 m (§ 21 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia),
- brak informacji wizualnej oraz głosowej lub dotykowej o rozkładzie pomieszczeń, wymaganej art. 6 ust. 1 lit. c) ustawy o zapewnieniu dostępności.

(akta kontroli str. 246-285)

W zakresie występujących barier architektonicznych Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że Oddział sukcesywnie i w miarę możliwości technicznych usuwa bariery architektoniczne i informacyjno-komunikacyjne. Zadeklarował też, że dokonane zostaną możliwe zmiany w zakresie wyznaczania miejsc parkingowych samochodów osobowych użytkowanych przez osoby niepełnosprawne w Sulęcinie jak i Strzelcach Krajeńskich.

(akta kontroli str. 329-333)

Dostępność architektoniczną budynku kontrolowanej siedziby Oddziału oceniono na podstawie wyników audytu dostępności architektonicznej, zrealizowanego w ramach projektu, o którym mowa w pkt 2 niniejszego wystąpienia, przeprowadzonego w okresie od 22 maja do 14 października 2023 r. W jego wyniku budynek Oddziału uznano za dostępny dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, stwierdzono występowanie utrudnień w dostępności dla osób głównie z niepełnosprawnością wzroku i słuchu. Rekomendowano:

- zamontować informacje dotykowe i wizualne,
- zweryfikować poprawność napisów wykonanych z zastosowaniem alfabetu Braille',
- sprawdzić zgodność natężenia oświetlenia z wymogami normy PN-EN 12464,
- sprawdzić obiekt pod kątem poziomu dostosowania akustycznego (analiza akustyczna pomieszczeń uwzględniająca czasy pogłosu) i zastosowanie ewentualnych rozwiązań zaradczych,
- zaplanować i oznakować drogi ewakuacyjne, usunąć występujące tam bariery, zapewnić miejsca oczekiwania na ewakuację i montaż urządzeń do ewakuacji,
- zweryfikować ilość miejsc parkingowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

(akta kontroli str.286-294)

W związku z wydanymi rekomendacjami Dyrektor Oddziału wyjaśnił m.in., że dotychczas:

- zweryfikowano ilość miejsc parkingowych dla osób ze szczególnymi potrzebami – wydzielono dodatkowe miejsce dla osób z niepełnosprawnością w garażu podziemnym,
- zaplanowano do wszystkich budynków (Oddziału i podległych jednostek) na 2024 r. zakup i instalację systemu typu TUTUPOINT, który zapewnia głosową informację o rozkładzie pomieszczeń oraz współpracuje z bezpłatną aplikacją na smartfon lub tablet,
- w przypadku poprawności napisów wykonanych z zastosowaniem alfabetu Braille`a - wykonawcę zapewnił prawidłowość oznaczeń i nie ma konieczności ich weryfikacji,
- pomiary natężenia oświetlenia dla zbadania zgodności z wymaganiami norm wykonywane są przez pracownika służby BHP w miarę potrzeb i konieczności - służbę BHP wyposażono w niezbędne urządzenie do wykonywania pomiarów,
- poziom dostosowania akustycznego został wykonany w pomieszczeniu, w którym zainstalowano pętlę indukcyjną (w sali konferencyjnej),
- zaplanowano i oznakowano drogi ewakuacyjne, zlecono wykonanie i odebrano wykonane oznakowanie dróg ewakuacyjnych w alfabecie Braille`a, usunięto bariery z dróg ewakuacyjnych.

(akta kontroli str. 334-343)

8. Oddział nie realizował obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej, należały one do Centrali ZUS. Zgodnie z deklaracją dostępności dla stron internetowych zus.pl oraz bip.zus.pl, zidentyfikowane zostały ograniczenia w dostępności cyfrowej tych stron oraz

potwierdzono, że nie została zapewniona pełna dostępność aplikacji mobilnych. Ograniczenia w dostępności strony zus.pl¹⁴ – zgodnie z treścią deklaracji, zaktualizowanej 16 stycznia 2024 r., sporządzonej na podstawie oceny podmiotu zewnętrznego (konsorcjum Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego i Utilitia Sp. z o.o.), dotyczyły:

- zbyt niskiego kontrastu niektórych elementów tekstowych i nietekstowych; zadeklarowano, że kontrast zostanie poprawiony w ramach modyfikacji usuwającej błędy w dostępności;
- braku znaczników (tagów) struktury w niektórych formularzach PDF; zadeklarowano, że formularze są sukcesywnie wymieniane na dostępne;
- braków w zakresie walidacji zgodnie ze specyfikacją kodu HTML/CSS strony; zadeklarowano, że walidacja zostanie poprawiona;
- braku dostępu do części treści (zawartości) na stronie w orientacji pionowej - nie wyświetlała się w pełni stopka strony; zadeklarowano, że błąd zostanie poprawiony w ramach modyfikacji usuwającej błędy w dostępności;
- utraty czytelności wskutek zwiększenie odstępów pomiędzy liniami, akapitami, znakami i wyrazami; zadeklarowano, że błąd zostanie poprawiony w ramach modyfikacji usuwającej błędy w dostępności.

W przypadku strony bip.zus.pl ograniczenia dotyczyły:

- zbyt niskiego kontrastu niektórych elementów tekstowych i nietekstowych; zadeklarowano, że kontrast zostanie poprawiony w ramach modyfikacji usuwającej błędy w dostępności,
- nieprawidłowe walidowanie kodu HTML/CSS strony; zadeklarowano, że walidacja zostanie poprawiona.

(akta kontroli str. 205-211)

W toku kontroli NIK, w dniu 25 stycznia 2024 r. dokonano sprawdzenia dostępności cyfrowej stron zus.pl oraz bip.zus.pl, stosownie do wymogów określonych w art. 5 ustawy o dostępności cyfrowej oraz w załączniku do ustawy „Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.1 stosowane do stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych do ustawy o dostępności cyfrowej”, w odniesieniu do spełnienia wymagań dostępności stron na poziomie A WCAG, AA WCAG oraz AAA WCAG, z wykorzystaniem ogólnie dostępnego walidatora Utilitia¹⁵. Wygenerowane ogólne raporty analizy potwierdziły dostępność cyfrową ww. stron. Ogólny wynik z przeprowadzonych testów wyniósł 7.3 / 10 dla strony zus.pl oraz 7.6 / 10 dla strony bip.zus.pl. Niemniej przeprowadzone testy wykazały występowanie błędów dotyczących głównie dostępności linków oraz walidacji kodu HTML.

(akta kontroli str. 298-305)

Przeprowadzone oględziny strony internetowej zus.pl, bip.zus.pl oraz trzech podstron¹⁶ w zakresie podstawowej funkcjonalności dla użytkownika (klienta)¹⁷, nie wskazywały na występowanie większej skali ograniczeń w dostępności stron internetowych niż wskazują na to zapisy deklaracji. Ustalono m.in., że

- elementy aktywne na stronach były dostępne za pomocą klawiatury (wytyczna 2.4.7 do zasady 2.- Funkcjonalność określonej w ww. załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej),
- żaden aktywny element strony nie blokował dalszej nawigacji po stronie (wytyczna 2.2.1 do zasady 2 – Funkcjonalność),

¹⁴ Analizowano jedynie ograniczenia w dostępności na stronach internetowych zus.pl i bip.zus.pl.

¹⁵ <https://validator.utilitia.pl/analyses/new>

¹⁶ zus.pl/o-zus/kontakt wraz z formularzem kontaktowym; zus.pl/dostepnosc/deklaracja-dostepnosc-zus.pl; zus.pl – zakładka wzory formularzy.

¹⁷ Przeprowadzone w ograniczonym zakresie, na podstawie sprawdzenia dostępności pojedynczych elementów strony oraz pojedynczych dokumentów.

- nie występowały elementy gwałtownie zmieniające jasność, błyskające (wytyczna 2.3.1 do zasady 2 - Funkcjonalność),
- automatycznie nie uruchamiał się dźwięk, którego nie można było zatrzymać (wytyczna 1.4.2 do zasady 1 – Postrzegalność)¹⁸.

Ponadto ustalono, że na stronie zus.pl oraz bip.zus.pl znajdowały się linki odsyłające do:

- informacji o obsłudze osób niepełnosprawnych,
- informacji o ZUS i sposobie załatwiania spraw dla osób niesłyszących, w tym zawierających film z tłumaczem polskiego języka migowego.

(akta kontroli str. 307-322)

9. W zakresie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej ustalono, że:

- w objętych oględzinami budynkach zainstalowano urządzenia do obsługi osób słabosłyszących – pętle indukcyjne,
- na stronie internetowej była informacja o zakresie działalności ZUS w tekście łatwym do czytania, w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo oraz nagranie w polskim języku migowym,
- klientom zapewniono obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się (e-wizyta, wizyta w placówce wspomagana usługą wideo tłumacza), o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się¹⁹,

(akta kontroli str.246-287, 307-323, 334-343)

10. W okresie objętym kontrolą do Oddziału ZUS nie wpłynęły:

- żądania zapewnienia dostępności cyfrowej (art. 18 ustawy o zapewnieniu dostępności cyfrowej),
- informacje o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej (art. 29 ustawy o zapewnieniu dostępności),
- wnioski o zapewnienie dostępności (art. 30 ustawy o zapewnieniu dostępności),
- skargi w ww. sprawach.

(akta kontroli str. 193-204)

11. Oddział nie korzystał ze wsparcia finansowego Programu Dostępność Plus na działania zwiększające dostępność.

Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że Oddział realizował działania na rzecz poprawy dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami ze środków własnych Zakładu, które otrzymywał na podstawie zatwierdzonego przez Centralę ZUS planu finansowego. Oddział nie miał możliwości uzyskania dofinansowania z programów realizowanych ze środków, np. PFRON – ponieważ, dotychczasowe konkursy były adresowane do jednostek samorządu terytorialnego lub dla obiektów służących rehabilitacji społecznej lub zawodowej osób niepełnosprawnych. ZUS wykorzystywał pośrednio możliwości projektów realizowanych w ramach programu Dostępność Plus, np. poprzez udział w projekcie z zakresu audytu dostępności architektonicznej budynku Oddziału lub szkoleniach w ramach Akademii Dostępności.

(akta kontroli str. 334-343)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W wyniku przeprowadzonych oględzin budynków jednostek terenowych w Strzelcach Krajeńskich i Sulęcinie stwierdzono występowanie barier architektonicznych i utrudnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, a mianowicie:

¹⁸ Nie stwierdzono stosowania zabezpieczeń typu CAPTCHA, mających na celu dopuszczenie do przesłania danych wypełnionych tylko przez człowieka.

¹⁹ Dz.U. z 2023 poz.20.

- zbyt wąskie światło ościeżnic niektórych drzwi wewnętrznych w budynkach w Strzelcach Krajeńskich i Sulęcinie oraz wejścia do budynku w Strzelcach Krajeńskich,
- zbyt wąskie wejście do pomieszczenia z miską ustępową w budynku w Strzelcach Krajeńskich, które w świetle ościeżnicy miało szerokość zaledwie 0,77 m,
- występowanie progu w ciągu komunikacyjnym na parterze budynku w Strzelcach Krajeńskich,
- w obu budynkach w miejscach, w których następuje zmiana poziomu podłogi, nie zastosowano rozwiązań technicznych, plastycznych lub innych sygnalizujących te różnice,
- braki w zakresie montażu obustronnych poręczy / balustrad przy schodach i pochylniach – oba budynki.

Szczegółowy opis dotyczący stwierdzonej nieprawidłowości zamieszczono w pkt 7 niniejszego wystąpienia.

(akta kontroli str. 246-285)

Opisane powyżej bariery i utrudnienia wskazują, że nie zostały spełnione minimalne wymagania w zakresie zapewnienia wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków, o czym mowa w art. 6 pkt 1 ppkt a) ustawy o zapewnieniu dostępności.

W odniesieniu do występujących barier architektonicznych Dyrektor Oddziału wyjaśnił m.in., że:

- wejście do budynku w Strzelcach Krajeńskich – zaplanowano wymianę drzwi wejścia głównego na 2025 r.
- próg, który występuje w korytarzu budynku w Strzelcach Krajeńskich zostanie zdemonstrowany przy okazji prac konserwatorskich,
- montaż kontrastowych oznaczeń o zmiennej fakturze w podłożu, tzw. pola uwagi we wszystkich jednostkach został zaplanowany w planie działań na rzecz poprawy dostępności na grudzień 2024 r.

Dyrektor dodał, że planując remonty w tych obiektach Oddział weźmie pod uwagę ustalenia poczynione w toku oględzin i zaplanuje działania w celu ich wyeliminowania.

(akta kontroli str. 329-333)

2. Klientom Oddziału i jednostek podległych nie udostępniono informacji głosowej lub dotykowej na temat rozkładu pomieszczeń, w tym w budynku w Sulęcinie nie było żadnej informacji na temat rozkładu pomieszczeń.

Powyższe stanowiło naruszenie art. 6 ust 1 pkt c ustawy o zapewnieniu dostępności.

(akta kontroli str. 264-285)

Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że w budynkach zostaną zamontowane lub zaktualizowane (w Strzelcach Krajeńskich) tablice informacyjne. Planowany na rok 2024 (wynikający z planu działań na rzecz poprawy dostępności) zakup i instalacja systemu typu TUTUPOINT zapewni głosową informację o rozkładzie pomieszczeń.

(dowód: akta kontroli str. 334-343)

Uwagi i wnioski

Uwagi Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

Wnioski W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o:

- 1) Zintensyfikowanie działań mających na celu usuwanie istniejących barier architektonicznych, mających na celu zapewnienie minimalnej dostępności budynków dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Zapewnienie informacji wizualnej oraz głosowej lub dotykowej na temat rozkładu pomieszczeń w budynku Oddziału oraz wszystkich podległych jednostek.

Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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 Zielonej Górze. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie 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.

Zielona Góra, dnia 8 lutego 2024 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze

Kontroler

p.o. dyrektora Delegatury

Bogumiła Leszczyńska-Konczanin
Główny specjalista kontroli państwowej

Andrzej Aleksandrowicz

/podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym/

/podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym/

Zmian w wystąpieniu pokontrolnym dokonał:

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze
p.o. Dyrektora
Andrzej Aleksandrowicz

/podpisano kwalifikowanym podpisem
elektronicznym/

