



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Zielonej Górze

LZG.411.7.4.2023

Pan Jakub Piosik
Dyrektor
Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej
w Zielonej Górze
al. Niepodległości 36
65-001 Zielona Góra

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Zielonej Górze, al. Niepodległości 36, 65-001 Zielona Góra (dalej: <i>ROPS</i>).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jakub Piosik, dyrektor ROPS od 1 sierpnia 2012 r. (dalej: <i>dyrektor ROPS</i>).
Zakres przedmiotowy kontroli	Realizacja obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych ¹ , z uwzględnieniem dowodów dotyczących zdarzeń wcześniejszych, mających wpływ na działalność jednostki w kontrolowanym okresie.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ² .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze
Kontrolerzy	1. Anna Nowakowska, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr LZG/107/2023 z 27 listopada 2023 r. 2. Krzysztof Jodko, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LZG/108/ z 18 grudnia 2023 r.

(akta kontroli str. 1-3)

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA	Dyrektor ROPS podejmował działania mające na celu zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ale były one niewystarczające. Stwierdzono bowiem, że mimo ponad czteroletniego okresu od wejścia w życie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami⁴ (dalej: <i>UZD</i>), ROPS nie spełnia minimalnych wymagań dostępności w żadnym z zakresów wymienionych w art. 6 (architektoniczna, cyfrowa, komunikacyjno-informacyjna). Przyczyną powyższego, w ocenie Najwyższej Izby Kontroli, mogło być niewypełnienie obowiązku przeprowadzenia analizy stanu zapewnienia tej dostępności, a następnie zaplanowania i wdrażania działań mających na celu jej poprawę – wbrew wymogom określonym w art. 14 ust. 2 pkt 2 i ust. 3 <i>UZD</i>. Odnotować jednakże należy, iż mimo braku zdiagnozowanych potrzeb i opracowanego na ich podstawie planu działania, dyrektor ROPS podejmował czynności mające poprawić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami – był inicjatorem wybudowania nowego, w pełni dostępnego obiektu (<i>Centrum Wsparcia Rodziny</i>) w Gorzowie Wlkp., zapewnił dostosowanie pomieszczenia higieniczno-sanitarnego w siedzibie głównej ROPS w Zielonej Górze do potrzeb osób
---------------------	---

¹ Tj. do 6 lutego 2024 r.

² Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: *ustawa o NIK*.

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁴ Dz. U. z 2022 r. poz. 2240.

niepełnosprawnych. W obiekcie tym, z uwagi na przeszkody techniczne i prawne uniemożliwiające pełne pozbawienie barier architektonicznych, zapewniono osobom niepełnosprawnym ruchowo (lub mających problemy z poruszaniem się) dostęp alternatywny. Dyrektor podjął również działania mające zapewnienie środków finansowych na poprawę dostępności cyfrowej – niemniej jednak nastąpiło to dopiero w odniesieniu do roku 2024.

Nie w pełni prawidłowo realizowano obowiązki dotyczące deklaracji dostępności oraz raportu o stanie zapewnienia dostępności. Nie sporządzono deklaracji dla trzech z czterech posiadanych stron. Sporządzona deklaracja dla czwartej strony oraz raport o stanie zapewnienia dostępności miały braki formalne.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu
faktycznego

1. ROPS, będący samorządową jednostką organizacyjną Województwa Lubuskiego, został utworzony⁵ z dniem 1 lipca 2012 r. w celu wykonywania zadań samorządu województwa z zakresu polityki społecznej⁶.

(akta kontroli str. 4-8)

Główna siedziba ROPS, od dnia utworzenia tej jednostki, mieści się w Zielonej Górze, przy al. Niepodległości 36.

Działalność ROPS prowadzono⁷ również w budynkach zlokalizowanych w:

- Gorzowie Wlkp., przy ul. Kosynierów Gdyńskich 50F⁸;
- Strzelcach Krajeńskich, przy ul. Wyzwolenia 4⁹;
- Słubicach, przy ul. Kilińskiego 9Ł¹⁰;
- Świebodzinie, przy ul. Okrężnej 3¹¹.

(akta kontroli str. 10-11)

2. Dyrektor ROPS w dniu 30 września 2020 r., tj. z zachowaniem terminu określonego w art. 59 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami¹² (dalej: *UZD*), powołał koordynatora do spraw dostępności w ROPS (dalej: *koordynator*).

Osoba pełniąca tą funkcję zakończyła świadczenie pracy w ROPS z dniem 31 lipca 2023 r. Powołanie nowego koordynatora nastąpiło 23 listopada 2023 r., tj. trzy miesiące i 23 dni później.

Dyrektor ROPS wyjaśnił: *Zawsze byłem zwolennikiem powołania na to miejsce pracy osoby, która jest zatrudniona (...) w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony, co daje gwarancję rzetelnego wykonywania obowiązków oraz szukałem takiego pracownika, który ma szerokie doświadczenie w pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami. Z obecnym koordynatorem, posiadającym co najmniej siedmioletnie*

⁵ Uchwałą nr XXIV/224/12 Sejmiku Województwa Lubuskiego z dnia 21 maja 2012 r.

⁶ W szczególności pomocy społecznej, przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, przeciwdziałania przemocy, rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, przeciwdziałania narkomanii, koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, wspierania rodziny i pieczy zastępczej, a także zadań powierzonych na podstawie innych przepisów, porozumień i umów.

⁷ Stan na 10 stycznia 2024 r.

⁸ Ośrodek adopcyjny.

⁹ Poradnia w ramach projektu *Lubuskie na rzecz rodziny*.

¹⁰ Jak wyżej.

¹¹ Jak wyżej.

¹² Dz. U. z 2022 r. poz. 2240.

doświadczenie w pracy w organizacji pozarządowej związanej z obszarem niepełnosprawności, zawarto umowę na czas nieokreślony 29 listopada 2023 r. – po wygraniu przez nią konkursu w dniu 23 listopada 2023 r. na wolne stanowisko urzędnicze. Inne osoby pracujące w ROPS nie posiadały, w ocenie dyrektora, stosownych predyspozycji albo były znacznie obciążone innymi obowiązkami.

(akta kontroli str. 12-13, 15, 111-112)

Dane kontaktowe koordynatora¹³ zamieszczono na stronie internetowej ROPS i stronie *Biuletynu Informacji Publicznej* ROPS.

Aktualizacji tych danych na stronie *Biuletynu Informacji Publicznej* ROPS, w związku z powołaniem nowej osoby na stanowisko koordynatora w dniu 23 listopada 2023 r., dokonano dopiero w toku kontroli NIK (11 grudnia 2023 r.), co opisano również w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 13, 29-34)

3. ROPS posiada cztery strony internetowe: polityka-spoeczna.lubuskie.pl (dalej: *strona internetowa ROPS*); bip.wrota.lubuskie.pl/rops (dalej: *strona BIP*); es.lubuskie.pl; adopcja.lubuskie.pl.

(akta kontroli str. 16)

Deklarację dostępności strony internetowej ROPS¹⁴:

- sporządzono zgodnie z art. 10 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych¹⁵ (dalej: *UDC*), tj. w sposób dostępny cyfrowo i z wykorzystaniem wymaganego wzoru oraz z uwzględnieniem elementów określonych w art. 10 ust. 3 i 4 *UDC*, za wyjątkiem wymienionego w art. 10 ust. 4 pkt 7 *UDC*, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*;
- opublikowano na stronie internetowej ROPS i stronie BIP, a link do tej deklaracji umieszczono w taki sposób, aby użytkownik strony internetowej mógł mieć do niego dostęp podczas nawigacji po tej stronie, co było zgodne z art. 10 ust. 7 pkt 1 i ust. 8 *UDC*;
- poddawano przeglądowi i aktualizacji, jednakże nie z częstotliwością wymaganą art. 11 *UDC*, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 16)

Nie sporządzono deklaracji dostępności dla pozostałych trzech stron internetowych, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 16)

4. Raport o stanie zapewnienia (na dzień 1 stycznia 2021 r.) dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami¹⁶:

- sporządzono na odpowiednim formularzu i przekazano¹⁷ 30 marca 2021 r., tj. z zachowaniem terminu określonego w art. 58 w zw. z art. 11 ust. 1 *UZD*, właściwemu adresatowi oraz opublikowano na stronie BIP;

¹³ Imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu.

¹⁴ ROPS nie posiada aplikacji mobilnych.

¹⁵ Dz.U. z 2023 r. poz. 1440.

¹⁶ https://bip.wrota.lubuskie.pl/rops/system/obj/2113_Raport_o_stanie_zapewnienia_dostepnosci_pomiotu_publicznego_-_ROPS_w_Zielonej_Gorze.pdf (dostęp na dzień 7 grudnia 2023 r.).

¹⁷ Termin przekazania kolejnego raportu: do 31 marca 2024 r.

- zawierał wymagane elementy określone w art. 11 ust. 2 pkt 1 UZD, dotyczące dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej;
- nie zawierał informacji o zapewnieniu dostępu alternatywnego (opisanego w pkt 5 wystąpienia pokontrolnego), tj. elementu wymaganego art. 11 ust. 2 pkt 2 UZD, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 126-132, 136-137)

5. W art. 6 pkt 1 lit. a-e UZD określone zostały minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności architektonicznej osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oględzinom, pod kątem spełnienia tych wymagań, poddano dwa obiekty, w których ROPS prowadzi działalność: w Zielonej Górze (dalej również: *siedziba główna ROPS*) i w Świebodzinie - biurze projektu *Lubuskie na rzecz rodzin* (dalej: *biuro*).

Siedziba główna ROPS:

Budynek, w którym mieści się siedziba główna ROPS jest wpisany do rejestru zabytków¹⁸. Nie stanowi on własności ROPS – pomieszczenia¹⁹ użytkowano na podstawie umów najmu zawieranych pomiędzy dyrektorem a właścicielem obiektu (spółką cywilną). Poza ROPS, w obiekcie tym mieści się bank i mennica.

Dyrektor wskazał, że o lokalizacji siedziby ROPS zdecydowały: *dogodne położenie dla osób spoza Zielonej Góry załatwiających sprawy w ROPS (bliskość dworców PKP i PKS), jak i z Zielonej Góry (centrum miasta); ograniczona baza lokalowa do wynajmu w Zielonej Górze o potrzebnej powierzchni (ok. 650-750 m²), a przy przyjęciu takiego usytuowania - nawet brak takiego obiektu; bliskość siedziby Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego jako organu prowadzącego; zarówno w 2012 r., jak obecnie - atrakcyjna cena najmu.*

(akta kontroli str. 17-28, 68, 74-81)

W siedzibie ROPS nie zapewniono minimalnych wymagań związanych z dostępnością architektoniczną, bowiem:

- budynek nie jest pozbawiony barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych oraz nie posiada zainstalowanych urządzeń ani nie zastosowano w nim innych środków technicznych bądź rozwiązań architektonicznych, które umożliwiałyby dostęp do wszystkich pomieszczeń ROPS, za wyjątkiem pomieszczeń technicznych²⁰ (wbrew wymogom określonym w art. 6 pkt 1 lit. a-b UZD);
- nie zapewniono informacji na temat rozkładu pomieszczeń w ROPS w sposób dotykowy lub głosowy (art. 6 pkt 1 lit. c UZD), co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 18-28, 84-97, 167)

¹⁸ Wpis z 21 listopada 1976 r., nr rej. 2560.

¹⁹ Pomieszczenia wraz z ciągami komunikacyjnymi i toaletami o łącznej powierzchni 699 m².

²⁰ Pomieszczenia nietechniczne ROPS znajdują się na czterech kondygnacjach – w budynku brak jest dźwigu osobowego bądź innych urządzeń technicznych zapewniających osobom niepełnosprawnym dostęp do nich wszystkich. Posiłkując się treścią rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1225, ze zm.), dalej: *rozporządzenie MI*, jako bariery architektoniczne zidentyfikowano m.in. również: występowanie wysokich progów: nawet 5,5 cm – podczas gdy wysokość progu nie powinna przekraczać 2 cm (§ 62 ust. 3); balustrady przy schodach wewnętrznych zbyt niskie (0,88 m zamiast 1,1 m - § 298 ust. 2) oraz umiejscowione wyłącznie po jednej stronie, podczas powinny one umożliwiać zarówno lewo- jak i prawostronne ich użytkowanie (§ 296 ust. 3).

Spośród wymogów określonych w art. 6 pkt 1 UZD zapewniono:

- informację na temat rozkładu pomieszczeń ROPS w sposób wizualny (art. 6 pkt 1 lit. c UZD);
- wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego (art. 6 pkt 1 lit. d UZD);
- ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami (art. 6 pkt 1 lit. e UZD).

(akta kontroli str. 18-28, 84-97)

Dyrektor wskazał następujące działania mające na celu poprawę dostępności architektonicznej siedziby ROPS:

- w 2019 r. wyremontowano schody wewnętrzne wraz z balustradą²¹, a w 2020 r. dostosowano toaletę (w przyziemiu) do potrzeb osób niepełnosprawnych²²;
- prowadzono rozmowy z właścicielem obiektu dotyczące wybudowania szybu i montażu windy, na co nie uzyskano jego zgody (brak takiej możliwości zarówno wewnątrz obiektu - z uwagi na warunki techniczne, jak i na zewnątrz – ze względu na objęcie budynku ochroną konserwatora zabytków).

(akta kontroli str. 29-34)

W indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie m.in. architektonicznym, podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny. Polega on w szczególności na: zapewnieniu tej osobie wsparcia innej osoby, lub: zapewnieniu wsparcia technicznego tej osobie, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub: wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb tej osoby w niezbędnym dla niej zakresie. (art. 7 ust. 1 i 2 UZD).

Obsługa osób, które nie miały dostępu do każdego (za wyjątkiem technicznego) pomieszczenia w siedzibie ROPS - z uwagi na bariery architektoniczne oraz brak stosownych urządzeń czy środków technicznych, odbywała się - według wyjaśnień dyrektora - w przyziemiu budynku.

Oględziny wykazały, m.in. iż:

- dostęp do przyziemia był możliwy również z wykorzystaniem platformy schodowej;
- na zewnętrznych drzwiach wejściowych i przy platformie zamontowano dzwonek przywołujący pomoc (na drzwiach wejściowych umieszczona była również informacja o możliwości telefonicznego wezwania w związku z realizacją spraw w ROPS);
- w przyziemiu znajdowały się m.in. pomieszczenie wydziału ds. osób niepełnosprawnych (jednakże dostęp do niego mógł być utrudniony z uwagi na zbyt wąską szerokość drzwi w świetle ościeżnicy²³) oraz toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.

Dyrektor ROPS wyjaśnił: (...) *W razie potrzeby możliwe jest zorganizowanie spotkania poza siedzibą ROPS – w miejscu dostępnym architektonicznie dla osób z ograniczeniami w zakresie poruszania się (do chwili obecnej nie wystąpiła taka*

²¹ Prace objęte były zaleceniami miejskiego konserwatora zabytków.

²² Przeprowadzał je właściciel obiektu. O remont toalety wnioskował do właściciela dyrektor ROPS.

²³ Szerokość: 0,83 m podczas gdy, zgodnie z § 62 ust. 2 rozporządzenia MI, powinny mieć co najmniej 0,9 m.

potrzeba). W mojej ocenie taki sposób stanowi dostęp alternatywny (...). Chciałbym nadmienić, że:

- według informacji przekazanej mi już w 2012 r. przez właściciela budynku, brak jest technicznej (grubość murów w przyziemiu) możliwości poszerzenia otworu drzwiowego w pomieszczeniu wydziału ds. osób niepełnosprawnych do co najmniej 90 cm;
- poczynawszy od 2012 r. do chwili obecnej w ROPS wystąpiła potrzeba obsługi jednej (maksymalnie dwóch osób) niepełnosprawnych rocznie (były to osoby niepełnosprawne ruchowo, czy też mające problemy z poruszaniem się). Niewielka liczba takich osób wynika najprawdopodobniej z charakteru działalności ROPS – poza ośrodkiem adopcyjnym współpraca ROPS dotyczy jednostek samorządu terytorialnego lub też organizacji pozarządowych. Osoby niepełnosprawne, które obsługiwaliśmy uzyskały pełen dostęp do usług świadczonych przez ROPS, o czym może świadczyć brak skarg w tym zakresie oraz brak wniosków o zapewnienie dostępności w sposób inny niż kontakt osobisty w ROPS.

(akta kontroli str. 18-34, 80-81)

Zawarte umowy najmu nie zawierały postanowień regulujących kwestie korzystania przez ROPS z terenu przyległego do budynku (parkingu).

Dyrektor wyjaśnił, że (...) jest przyjęta ustna umowa między jednostką a właścicielem nieruchomości, która przewiduje 12 miejsc postojowych, z których korzystać mogą zarówno pracownicy jednostki oraz interesanci. (...) Dodatkowo (...) petenci i pracownicy ROPS mają możliwość zaparkowania pojazdów na miejscach parkingowych miejskich tuż przed bramą wjazdową do Ośrodka. Jedno z tych miejsc jest oznaczone pionowo i poziomo jako miejsce dla osób z niepełnosprawnością.

(akta kontroli str. 29-23, 68, 74-78)

Pomieszczenia biura projektu *Lubuskie na rzecz rodzin* w Świebodzinie:

Pomieszczenia biura nie stanowią własności ROPS – są użytkowane na podstawie umowy najmu zawartej pomiędzy dyrektorem ROPS a właścicielem obiektu (stowarzyszenie).

Stwierdzono, że:

- ROPS użytkuje pomieszczenie biurowe z wydzieloną toaletą²⁴ – zlokalizowane jest ono na parterze budynku. Przestrzeń komunikacyjna pomieszczeń jest pozbawiona barier. Wejście do biura oznaczono w sposób wizualny (brak informacji dostępnej w sposób dotykowy lub głosowy – niemniej jednak biuro jest pierwszym pomieszczeniem, bezpośrednio za wejściem z zewnątrz);
- dostęp do budynku jest możliwy również poprzez podjazd, jednakże jego nachylenie (12,8 %) mogło stanowić barierę w jego korzystaniu przez osoby ze szczególnymi potrzebami²⁵ (stwierdzono jednocześnie, iż brak jest technicznych możliwości wydłużenia podjazdu w celu zmniejszenia procentu jego nachylenia);

²⁴ Przystosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.

²⁵ Zgodnie z § 70 rozporządzenia MI, maksymalne nachylenie pochylni związanych z budynkiem, usytuowanych na zewnątrz, bez przykrycia, które są przeznaczone do ruchu pieszego i dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy użyciu wózka inwalidzkiego, przy wysokości ponad 0,5 m powinno wynosić 6 %.

- przed wejściem do budynku znajdowała się informacja o możliwości telefonicznego wezwania w związku z realizacją spraw w ROPS oraz wstępu osobie korzystającej z psa asystującego.

Koordinator poradni projektu oświadczył: *Uczestnicy projektu (...) pozyskują informację o możliwości w nim uczestnictwa od jst, szkół, kuratorów, placówek medycznych. Uczestnikom udzielane jest wsparcie psychoterapeutyczne i terapeutyczne w związku z uzależnieniami. Uczestnik przed przystąpieniem do terapii kontaktuje się z pracownikiem biura telefonicznie, celem ustalenia terminu spotkania. Od początku realizacji projektu nie wystąpiła potrzeba udzielania wsparcia osobie ze szczególnymi potrzebami (...). Gdyby wystąpiła potrzeba dostania się do pomieszczeń biura osobie niepełnosprawnej (np. na wózku inwalidzkim), to ewentualnej pomocy udzieliłby pracownik biura;*

- zapewniono ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami.

(akta kontroli str. 69-73, 98-110)

Dyrektor ROPS, odnośnie do przyczyn zawarcia umowy najmu w ww. lokalizacji pomimo, że nachylenie podjazdu dla osób niepełnosprawnych do budynku mogło stanowić barierę w jego korzystaniu przez osoby ze szczególnymi potrzebami, wyjaśnił: *O zawarciu najmu w tej lokalizacji zdecydowała m.in. bliskość instytucji, które mogą skierować podopiecznych do poradni wsparcia oraz atrakcyjna cena najmu. Dotychczas nie wystąpił problem z dostępnością do poradni. W razie konieczności stosownej pomocy udzieliłby pracownik poradni.*

(akta kontroli str. 168-169)

6. Badanie w zakresie dostępności cyfrowej wszystkich czterech stron internetowych ROPS przeprowadzono w oparciu o Listę kontrolną do samodzielnego badania dostępności cyfrowej strony internetowej i jej zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w wersji 2.2 z 2021 r.²⁶ (dalej: lista kontrolna) oraz wytyczne zawarte w załączniku do UDC (dalej również: wytyczne). Przyjętą metodologią²⁷ sprawdzono spełnienie 22 spośród 49 kryteriów określonych w wytycznych.

Wyniki badania są następujące:

polityka-spoleczna.lubuskie.pl²⁸:

- podczas nawigacji klawiaturą widoczny był aktywny element; wszystkie aktywne elementy były dostępne za pomocą klawiatury; nie stwierdzono pułapki klawiaturowej; nawigacja była logiczna i zgodna z wyglądem strony;
- nie występowały elementy, które szybko błyskają na czerwono lub gwałtownie zmieniają jasność; nie uruchamiały się samoistnie dźwięki;

²⁶ <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-zbadac-czy-strona-www-jest-dostepna-cyfrowo>.

Lista przygotowana przez departament społeczeństwa informacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

²⁷ Dokonując analizy stron posłużono się pytaniami z tzw. poziomu podstawowego (26 pytań) i jednym pytaniem z tzw. poziomu średniego listy kontrolnej. W bloku 27 pytań znajdowało się pięć pytań kluczowych: 1) Czy wszystkie elementy aktywne w serwisie dostępne są za pomocą klawiatury?; 2) Czy występuje na stronie pułapka klawiaturowa?; 3) Czy występują elementy, które szybko błyskają na czerwono lub gwałtownie zmieniają jasność?; 4) Czy jest automatycznie uruchamiany dźwięk, którego nie da się zatrzymać?; 5) Czy zabezpieczenia CAPTCHA jest dostępne cyfrowo? Negatywna odpowiedź na chociażby jedno z nich oznacza, według autorów listy kontrolnej, bariery uniemożliwiające korzystanie ze strony przez osoby z niepełnosprawnością, a nie tylko niedogodność czy utrudnienie. Dodatkowo zbadano (z wykorzystaniem ogólnodostępnego programu do odczytu ekranu NVDA) czy dostępne do pobrania na badanych stronach i podstronach pliki PDF były czytelne.

²⁸ Badaniem objęto stronę główną i podstrony: polityka-spoleczna.lubuskie.pl/pl/Gorne-menu/Kontakt, polityka-spoleczna.lubuskie.pl/pl/Gorne-menu/Dostepnosc.

- na stronie brak było mapy strony oraz wyszukiwarki (niepełnione kryterium 2.4.5 wytycznych);
- po powiększeniu widoku strony do 200% brak było widocznej całości informacji ze strony – część treści zniknęło (niepełnione kryterium 1.4.4);
- nie pojawiło się ostrzeżenie przed otwarciem nowego okna/zakładki w przeglądarce w odniesieniu do linków znajdujących się na stronie (niepełnione kryterium 2.4.4);

bip.wrota.lubuskie.pl/rops/²⁹:

- podczas nawigacji klawiaturą widoczny był aktywny element; wszystkie aktywne elementy były dostępne za pomocą klawiatury; nie stwierdzono pułapki klawiaturowej; nawigacja była logiczna i zgodna z wyglądem strony;
- nie występowały elementy, które szybko błyskają na czerwono lub gwałtownie zmieniają jasność; nie uruchamiał się samoistnie dźwięk;
- na podstronie *kontakty* znajdował się formularz z zabezpieczeniem CAPTCHA, które można było wyłączyć;
- na stronie znajdowała się mapa strony i wyszukiwarka;
- przy linku przekierowującym na stronę ROPS, którego skutkiem było otwarcie nowego okna/zakładki w przeglądarce pojawiało się stosowne ostrzeżenie;
- pliki PDF³⁰, których pobranie było możliwe, były nieczytalne (niepełnione kryterium 1.1.1);

adopcja.lubuskie.pl³¹ oraz es.lubuskie.pl³²:

- pliki PDF, których pobranie było możliwe, były czytalne;
- przy polach formularzy znajdowały się etykiety informujące, jakie dane należy w nie wpisać; w przypadku strony *es.lubuskie.pl* brak było sygnalizacji informującej o błędnie wprowadzonych danych oraz podpowiedzi jakie dane należy w nie wpisać (niepełnione kryterium 3.3.1 oraz 3.3.3);
- podczas nawigacji klawiaturą brak było widoczności elementu aktywnego (niepełnione kryterium 2.4.7)³³;
- po powiększeniu widoku strony do 200% brak było widocznej całości informacji ze strony – część treści zniknęło (niepełnione kryterium 1.4.4);
- w przypadku strony *es.lubuskie.pl* zmiana jej orientacji pionowa/pozioma powodowała, że część treści zniknęła - była niedostępna (niepełnione kryterium 1.3.4);
- linki do dokumentów do pobrania, zawierały informację jedynie o ich formacie, brak było informacji o ich rozmiarze (niepełnione kryterium 2.4.4);

²⁹ Badaniem objęto stronę główną i podstrony: bip.wrota.lubuskie.pl/rops/kontakt/35/, bip.wrota.lubuskie.pl/rops/59/Regionalny_Osrodek_Polityki_Spoecznej/.

³⁰ Dostępne na podstronie bip.wrota.lubuskie.pl/rops/59/Regionalny_Osrodek_Polityki_Spoecznej/.

³¹ Badaniem objęto stronę główną i podstrony: adopcja.lubuskie.pl/Osrodek-Adopcynny-w-Zielonej-Gorze/Kontakt; adopcja.lubuskie.pl/Osrodek-Adopcynny-w-Zielonej-Gorze/Literatura-i-Artykuly

³² Badaniem objęto stronę główną i podstrony: es.lubuskie.pl/pl/Regulamin; es.lubuskie.pl/pl/Efekt-synergii/Konkurs/Zglos-sie-do-konkursu;

³³ W związku z niewidocznością aktywnego elementu brak było możliwości sprawdzenia: czy wszystkie elementy aktywne w serwisie są dostępne za pomocą klawiatury; czy strona zawiera pułapkę klawiaturową oraz czy nawigacja za pomocą klawiatury jest logiczna i zgodna z wyglądem strony.

- strony nie zawierała mapy strony oraz wyszukiwarki (niespełnione kryterium 2.4.5).

Opisane wyżej wyniki badania wskazują, że wszystkie strony nie spełniały części kryteriów wymienionych w wytycznych, co opisano również w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 138-158)

7. ROPS nie spełniał minimalnych wymagań, określonych w art. 6 pkt 3 UZD, służących zapewnieniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami, bowiem:

- nie zainstalowano urządzeń ani innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (wbrew wymogom art. 6 pkt. 3 lit. b UZD);
- nie zapewniono na stronie internetowej ROPS informacji o zakresie działalności jednostki w postaci elektronicznego pliku ani nie zapewniono nagrania tych treści w polskim języku migowym (art. 6 pkt 3 lit c UZD).

Kwestię tę opisano również w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 18-28, 133-135, 139-158)

Spośród wymogów wymienionych w art. 6 pkt 3 UZD zapewniono:

- możliwość obsługi z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się³⁴, umożliwiając kontakt z ROPS m.in. poprzez pocztę elektroniczną (art. 6 pkt 3 lit. a UZD);
- informacje na stronie internetowej ROPS o zakresie działalności jednostki w tekście łatwym do czytania (art. 6 pkt 3 lit c UZD).

(akta kontroli str. 18-28, 133-135, 139-158)

8. Pomimo niespełniania przez ROPS minimalnych wymagań określonych w art. 6 UZD, służących zapewnieniu osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej (opis w pkt. 5-7 wystąpienia pokontrolnego), nie opracowano planu działania na rzecz poprawy dostępności w tych zakresach, wymaganego art. 14 ust. 2 pkt 2 UZD. Kwestię tę opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 29-34)

9. W okresie objętym kontrolą³⁵ do ROPS nie wpłynęły:

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

(akta kontroli str. 14)

10. W ROPS nie wprowadzono procedur związanych z postępowaniem i obsługi osób niepełnosprawnościami (jako dokument zawierający uwzględnienie potrzeb osób

³⁴ Dz.U. z 2023 r. poz. 20.

³⁵ Do 6 lutego 2024 r.

uprawnionych na podstawie UZD wskazano zarządzenie dyrektora z 6 lutego 2023 r. dotyczące wzoru pism sporządzanych w ROPS oraz ich elementów technicznych³⁶).

Dyrektor ROPS wyjaśnił: *Każdego roku występuje potrzeba obsługi nie więcej niż jednej - dwóch osób niepełnosprawnych (dotychczas były to wyłącznie osoby niepełnosprawne ruchowo). Obsługa taka przebiegała bezproblemowo, o czym może świadczyć również – moim zdaniem – brak skarg na niepełną dostępność usług czy też niewłaściwą obsługę ze strony pracowników ROPS. Niemniej jednak podjąłem decyzję o rozpoczęciu prac (najpóźniej do końca pierwszego kwartału 2024 r.) nad opracowaniem procedur regulujących szczegółowe zasady postępowania i obsługi osób z niepełnosprawnościami.*

(akta kontroli str. 80-81, 113-118)

11. Analiza treści dziewięciu umów, o których mowa w art. 4 ust. 3 UZD wykazała, że w każdym przypadku zawierano w nich postanowienia zobowiązujące zleceniobiorcę do zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem wymagań, o którym mowa w art. 6 UZD.

(akta kontroli str. 39-66)

12. Inne działania niż opisane pkt 5 wystąpienia pokontrolnego, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, polegały na:

- zaplanowaniu w projekcie *Lubuskie na rzecz rodzin*, współfinansowanym ze środków *Europejskiego Funduszu Społecznego Plus* w latach 2023-2027, możliwości sfinansowania dostosowania kolejnych pomieszczeń do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w siedzibach punktów wsparcia (m.in. planowane jest dostosowanie siedziby punktu wsparcia w Słubicach³⁷);
- zaplanowaniu wybudowania, w wyniku inicjatywy dyrektora ROPS³⁸, w pełni dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami *Centrum Wsparcia Rodziny* w Gorzowie Wlkp. (8 stycznia 2024 r. zawarto umowę na opracowanie³⁹ kompletnego projektu budowlano-wykonawczego wraz z aranżacją wnętrza tego centrum);
- zaplanowaniu zwiększenia środków budżetu ROPS na 2024 r. z przeznaczeniem na wykonanie nowej strony internetowej (dostosowanej do potrzeb osób słabowidzących).

Dyrektor ROPS nie ubiegał się o wsparcie finansowe z *Programu Dostępność Plus*.

Dyrektor ROPS odnośnie zakresu i terminu podejmowania działań mających na celu spełnienia minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wyjaśnił: *Dokonanie jakichkolwiek prac w siedzibie głównej ROPS wymaga zgody zarówno właściciela, jak i konserwatora zabytków. Stale prowadzę rozmowy z właścicielem obiektu i prace na które wyraził zgodę – zostały wykonane (dostosowanie toalety do potrzeb osób niepełnosprawnych). Wskazał również na:*

³⁶ Określające m.in.: rozmiar marginesu; rodzaj i wielkość stosowanej czcionki (Arial, 12 punktów); wielkość odstępu między wierszami (1,5).

³⁷ Pomieszczenia wynajmowane przez ROPS od września 2023 r.

³⁸ Wniosek ROPS o wyrażenie zgody na rozpoczęcie prac inwestycyjnych w Gorzowie Wlkp. w ramach projektu *Lubuskie na rzecz rodzin* było przedmiotem posiedzenia Zarządu Województwa Lubuskiego w dniu 11 lipca 2023r.

³⁹ Termin przedstawienia projektu koncepcyjnego: 8 lutego 2024 r.

- silne zaangażowanie ROPS w działania ograniczające pandemię oraz w pomoc obywatelom Ukrainy, którzy opuścili swój kraj w wyniku wojny⁴⁰;
- ograniczony zasób kadrowy ROPS nie pozwalający prowadzenie w jednym czasie wielu inwestycji – koszt wybudowania siedziby ROPS w Gorzowie Wlkp. (szac. 8 mln zł), zaplanowano w budżecie województwa niemniej jednak prowadzącym tą inwestycję jest ROPS). Zatem niecelowe uznałem ubieganie się w tym samym okresie o środki z Programu Dostępność Plus – z uwagi na brak możliwości kadrowych do ich wykorzystania.

(akta kontroli str. 29-38, 55-68, 80-83)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. Nierzetelnie realizowano zadania wynikające z art. 14 ust. 5 UZD, tj. związane z publikacją na stronie BIP danych kontaktowych koordynatora ds. dostępności. Stwierdzono bowiem, że mimo powołania w dniu 23 listopada 2023 r. nowej osoby na ww. stanowisko, stosownych uaktualnień na stronie BIP dokonano dopiero w toku kontroli NIK - 11 grudnia 2023 r., tj. 18 dni później.

Dyrektor ROPS wyjaśnił, że przez przeoczenie nie przekazano pracownikowi odpowiedzialnemu za prowadzenie strony BIP informacji o zmianie na stanowisku koordynatora.

(akta kontroli str. 13, 29-34, 119-122)

2. Nie w pełni prawidłowo realizowano obowiązki związane z deklaracją dostępności stron internetowych, bowiem:

- nie sporządzono tej deklaracji dla trzech⁴¹ z czterech posiadanych przez ROPS stron, co stanowiło naruszenie art. 10 ust. 1 UDC;
- sporządzona deklaracja dla czwartej posiadanej strony internetowej⁴² nie zawierała jednej z wymaganych informacji, tj. dotyczącej dostępności (lub jej braku) tłumacza migowego oraz nie poddana została przeglądowi i aktualizacji z wymaganą częstotliwością, tj. corocznie (nie przeprowadzono tych czynności w 2022 r.). Powyższe stanowiło naruszenie art. 10 ust. 4 pkt 7 i art. 11 UDC.

Dyrektor ROPS wyjaśnił, że przyczynami powyższego była błędna interpretacja przepisów przez byłego koordynatora ds. dostępności (brak deklaracji dostępności dla trzech stron internetowych) oraz przeoczenie (pozostałe nieprawidłowości).

(akta kontroli str. 16, 168-169)

3. Raport o stanie zapewnienia dostępności nie zawierał informacji o zapewnieniu dostępu alternatywnego, tj. elementu wymaganego art. 11 ust. 2 pkt 2 UDC.

⁴⁰ Wśród realizowanych działań dyrektor wskazał m.in.: 1) Zainicjowanie dwóch, dużych projektów, których celem było wsparcie placówek całodobowych, tj. domów pomocy społecznej (DPS), schronisk dla osób w kryzysie bezdomności czy zakładów opiekuńczo-leczniczych w okresie pandemii. Pomoc polegała m.in. na przekazaniu środków finansowych na dodatki finansowe dla pracowników DPS bezpośrednio pracujących z ich mieszkańcami; zakup i przeprowadzanie testów na obecność COVID-19 wśród kadry DPS; zakup środków ochrony osobistej dla pracowników placówek całodobowych (w latach 2020-2021 przekazano na ww. cel łącznie 22 622,5 tys. zł dla 48 podmiotów); 2) Uczestnictwo w projekcie partnerskim wspierającym podmioty z obszaru pomocy społecznej i pieczy zastępczej (m.in. 32 placówki opiekuńczo-wychowawcze i 34 środowiskowe domu samopomocy – zakup środków ochrony osobistej oraz sprzętu do dekontaminacji o wartości 1 732,2 tys. zł); 3) Pełnienie stałych dyżurów pracowników ROPS (do czerwca 2022 r.) w punkcie wydawania odzieży i artykułów spożywczych obywatelom Ukrainy (łącznie dla 7,7 tys. osób); 4) Realizację projektu (do końca lipca 2023 r.) mającego na celu m.in. pomoc młodym obywatelom Ukrainy poprzez umożliwienie im w zajęciach o charakterze socjoterapeutycznym.

⁴¹ bip.wrota.lubuskie.pl/rops; es.lubuskie.pl; adopcja.lubuskie.pl

⁴² polityka-spoleczna.lubuskie.pl

Dyrektor ROPS wyjaśnił, że nastąpiło to w wyniku przeoczenia przez byłego koordynatora ds. dostępności. Zadeklarował, iż raportu, który będzie sporządzony w 2024 r. (do 31 marca) będzie zawierał wszystkie wymagane dane.

(akta kontroli str. 126-130, 168-169)

4. W ROPS nie zapewniono minimalnych wymagań dostępności:

- architektonicznej - dla osób wymagających informacji o rozmieszczeniu pomieszczeń w budynku w sposób dotykowy lub głosowy, tj. w sposób określony w art. 6 pkt 1 lit c UZD;
- cyfrowej – bowiem każda ze stron ROPS nie spełniała części kryteriów, określonych w wytycznych. Łącznie nie spełniono ośmiu z 22 przeanalizowanych kryteriów⁴³ (36,4 %), tj.: 1.1.1 – *treść nietekstowa*; 1.3.4 - *orientacja*; 1.4.4 – *zmiana rozmiaru tekstu*; 2.4.4 – *cel linku (w kontekście)*; 2.4.5 – *wiele dróg*; 2.4.7 – *widoczny fokus*; 3.3.1 – *identyfikacja błędu*; 3.3.3 – *sugestie korekty błędów*⁴⁴. Powyższe skutkowało niezapewnieniem zasad postrzegalności, funkcjonalności i zrozumiałości, co stanowiło naruszenie art. 5 UDC w zw. z art. 6 ust. 2 UZD;
- informacyjno-komunikacyjnej - nie zainstalowano bowiem urządzeń ani innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących oraz nie zapewniono na stronie internetowej ROPS informacji o zakresie działalności jednostki w postaci elektronicznego pliku ani nie zapewniono nagrania tych treści w polskim języku migowym (wbrew wymogom art. 6 pkt. 3 lit. b-c UZD).

Dyrektor wyjaśnił: *Skupiliśmy się na innych działaniach realizowanych przez ROPS, w tym dotyczących wybudowania nowej siedziby w Gorzowie Wlkp., działaniach związanych z pandemią oraz pomocą uchodźcom z Ukrainy. Deklaruję zinventoryzowanie potrzeb mających na celu zapewnienie dostępności we wszystkich zakresach i we wszystkich obiektach ROPS, zaplanowanie działań i terminy ich wykonania oraz monitorowanie ich realizacji.*

(akta kontroli str. 138-158, 168-169)

5. Pomimo niespełnienia przez ROPS minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami nie opracowano planu działania na rzecz poprawy tej dostępności, wymaganego art. 14 ust. 2 pkt 2 UZD.

Osobą odpowiedzialną za przygotowanie i koordynację wdrożenia ww. planu, zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 2 UZD, jest koordynator do spraw dostępności. Osoba pełniąca tę funkcję w toku kontroli NIK została powołana na to stanowisko w dniu 23 listopada 2023 r. Poprzedni koordynator zakończył pracę w ROPS z dniem 31 lipca 2023 r.;

Dyrektor ROPS wyjaśnił, że przyczyną powyższego było silne zaangażowanie ROPS w działania ograniczające pandemię oraz w pomoc obywatelom Ukrainy, którzy opuścili swój kraj w wyniku wojny⁴⁵. Jednocześnie zadeklarował opracowanie planu poprawy dostępności w I kwartale 2024 r.

(akta kontroli str. 13, 15, 29-34)

⁴³ Ujętych w wytycznych.

⁴⁴ polityka-spoleczna.lubuskie.pl – niespełnione kryteria: 1.4.4, 2.4.4, 2.4.5; bip.wrota.lubuskie.pl/rops – 1.1.1; adopcja.lubuskie.pl – 1.4.4, 2.4.4, 2.4.5, 2.4.7; es.lubuskie.pl – 1.3.4, 1.4.4, 2.4.4, 2.4.5, 2.4.7, 3.3.1, 3.3.3.

⁴⁵ Działania te opisano w pkt 12 wystąpienia pokontrolnego.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski	W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o: 1. Niezwłoczne uaktualnianie, w przypadku zmiany, danych kontaktowych koordynatora do spraw dostępności; 2. Sporządzenie deklaracji dostępności dla wszystkich posiadanych stron internetowych; 3. Dokonywanie corocznego przeglądu i aktualizacji deklaracji dostępności; 4. Zaplanowanie i realizację działań w celu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 6 UZD; 5. Sporządzanie raportu o stanie zapewnienia dostępności, zgodnie z obowiązującymi wymogami.
Uwagi	Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

V. 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 7 lutego 2024 r.

kontrolerzy
Anna Nowakowska
doradca ekonomiczny

Krzysztof Jodko
główny specjalista k.p.

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