



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Zielonej Górze

LZG – 4101-013-02/2014

P/14/105

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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 Zielonej Górze
Kontrolerzy	Mariusz Kniat, doradca prawny, upoważnienie do kontroli nr 91610 z dnia 8 września 2014 r. [dowód: akta kontroli str. 1-2]
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Nowej Soli (<i>Starostwo</i>) ul. Moniuszki 3b, 67-100 Nowa Sól
Kierownik jednostki kontrolowanej	Józef Suszyński – Starosta Nowosolski od dnia 7 stycznia 2011 r. [dowód: akta kontroli str. 3-4]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie¹ ocenia działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie².

Osobom posługującym się językiem migowym nie zapewniono realnych warunków pozwalających na samodzielne załatwianie spraw urzędowych w Starostwie. Nie poinformowano ich bowiem o przysługujących osobom uprawnionym³ prawach oraz o warunkach i zasadach korzystania z tych praw. W ograniczonym zakresie udostępniono techniczne środki wpierające komunikowanie się, nie przygotowano dokumentów w wersji zmodyfikowanej (dostępnej) dla osób uprawnionych, a bezpośrednie załatwianie spraw w Starostwie bez zapewnienia sobie we własnym zakresie usług tłumacza/osoby przybranej było bardzo utrudnione.

Zdaniem NIK, skala i rodzaj stwierdzonych nieprawidłowości może świadczyć o nieprzykładaniu należytej wagi we wprowadzaniu i przestrzeganiu wymogów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁴ (dalej: *ustawa o języku migowym*).

Postępowania administracyjne z udziałem osób uprawnionych prowadzone były rzetelnie i terminowo, przy czym sprzyjała temu aktywna postawa osób uprawnionych w zapewnieniu sobie we własnym zakresie osoby tłumaczącej (przybranej).

Podkreślenia wymaga, że jeszcze w toku kontroli Pan Starosta upowszechnił istotne informacje dotyczące praw i obsługi osób uprawnionych oraz podjął działania w celu zwiększenia dostępności do środków komunikowania się z osobami uprawnionym.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 12 września 2014 r.

³ Zgodnie z przepisem art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy o języku migowym osobami uprawnionymi są osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

⁴ Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się z osobami uprawnionymi⁵.

Opis stanu faktycznego

Stosownie do przepisu art. 6 pkt 1 ustawy o języku migowym organy administracji publicznej są zobowiązane do realizacji jej przepisów.

Osoby uprawnione, w myśl art. 5 ustawy o języku migowym, mają prawo do usług pozwalających na komunikowanie się (pkt 1) oraz do świadczeń usług tłumacza PJM⁶, SJM⁷ i SKOĞN⁸, które mogą być realizowane również przez pracownika organu administracji publicznej (pkt 2). Osoby uprawnione mają także prawo, w myśl art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym, do skorzystania w kontaktach z organami administracji publicznej z pomocy osoby przybranej. Osobom uprawnionym, na ich wniosek, organ administracji publicznej udostępnia ponadto dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy, w formie dla nich dostępnej (art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym).

W Biuletynie Informacji Publicznej⁹ oraz w serwisie internetowym Starostwa¹⁰ nie zamieszczono informacji o prawach przysługujących osobom uprawnionym w kontaktach z organami administracji publicznej. Informacji takich nie zamieszczono również w ogólnodostępnym miejscu w siedzibie Starostwa¹¹. Na stronach internetowych¹² oraz w siedzibie Starostwa nie zamieszczono także informacji kierowanej do osób uprawnionych oznaczonej znakiem graficznym ucha lub dwóch dłoni (biały znak na niebieskim tle) o sposobach realizacji ustawy o języku migowym, a w szczególności:

- informacji o tym, które ze środków wspierających komunikowanie się są stosowane, udostępniane;
- informacji o prawie do skorzystania z pomocy osoby przybranej;
- informacji o możliwości i warunkach korzystania z wybranego tłumacza;
- informacji o możliwości zapewnienia przez kontrolowany podmiot dostępu do usług tłumacza lub tłumaczenia przez pracownika;
- informacji o możliwości udostępnienia na wniosek osoby uprawnionej dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych.

[dowód: akta kontroli str. 5-12]

Na stronach internetowych zamieszczono jedynie ogólną informację dostępną dla ogółu odbiorców (bez odpowiedniego dostosowania dla osób uprawnionych) o adresie poczty elektronicznej Starostwa: poczta@powiat-nowosolski.pl oraz numerze faksu: 68 458 68 31.

[dowód: akta kontroli str. 5-12]

Ustalone nieprawidłowości

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

Na stronach internetowych oraz w siedzibie Starostwa nie zamieszczono informacji o przysługujących osobom uprawnionym prawach oraz o warunkach i zasadach korzystania z tych praw. W bardzo ograniczonym zakresie – przez podanie jedynie kierowanej do ogółu adresatów (bez odpowiedniego dostosowania dla osób uprawnionych) informacji o adresie

⁵ Zgodnie z przepisem art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy o języku migowym osobami uprawnionymi są osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

⁶ PJM – polski język migowy.

⁷ SJM – system językowo-migowy.

⁸ SKOĞN – sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych.

⁹ <http://www.bip.powiat-nowosolski.pl>

¹⁰ <http://www.powiat-nowosolski.pl>

¹¹ Wg stanu na 12 września 2014 r. komórki organizacyjne Starostwa było zlokalizowane w 3 budynkach, tj. przy ul. Moniuszki 3 i 3a oraz Piłsudskiego 65.

¹² Strona BIP i serwis internetowy.

e-mail oraz numerze faksu i to tylko na stronach internetowych Starostwa – upowszechniono informację o dostępnych w Starostwie środkach komunikowania się.

Tym samym, Starosta nie wywiązał się z określonego w przepisach art. 14 ust. 2 oraz art. 9 ust. 3 i 4 ustawy o języku migowym, obowiązku zamieszczania w miejscach dostępnych dla osób uprawnionych informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym oraz obowiązku upowszechnienia informacji o usłudze pozwalającej na komunikowanie się z osobami uprawnionymi.

[dowód: akta kontroli str. 5-12]

Zdaniem NIK, informacja o przysługujących osobom uprawnionym prawach oraz o warunkach i zasadach korzystania z tych praw, aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych – dla łatwego jej odszukania – powinna być oznaczona znakiem graficznym ucha lub dwóch dłoni (biały znak na niebieskim tle). Z kolei ze względu na nieznaną lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, zasadnym byłoby również zapewnienie, aby informacja ta była dostępna w wersji tłumaczonej na język migowy. Analogicznie oznaczone i przetłumaczone na język migowy powinny być pozostałe treści (informacja o przysługujących prawach i sposobie realizacji ustawy) kierowane do osób uprawnionych.

Józef Suszyński – Starosta Nowosolski wyjaśnił, że:

Przyczyną nie wywiązania się z ustawy o języku migowym, a szczególności ze stosowania przepisu art. 9 ust. 3 i 4 oraz art. 14 ust. 2 było przeoczenie.

Jeszcze w toku kontroli NIK na stronie internetowej Starostwa zamieszczony zostanie znak graficzny ucha (biały znak na niebieskim tle) dla osób uprawnionych oraz informacje w BIP o przysługujących prawach osobom uprawnionym w kontaktach z organami administracji publicznej, a w szczególności o formach pomocy w załatwianiu spraw w Starostwie Powiatowym w Nowej Soli.

Znakiem graficznym, o którym mowa wyżej oznakowane będą wszystkie budynki Starostwa z informacją o miejscu sprawowanej obsługi osób uprawnionych.

[dowód: akta kontroli str. 50-54]

W toku kontroli NIK¹³, na stronach internetowych Starostwa oraz w jego siedzibie przy ul. Moniuszki 3b¹⁴ w Nowej Soli (w Biurze Obsługi Interesantów) zamieszczono skierowaną do osób uprawnionych informację – oznaczoną znakiem graficznym ucha (biały znak na niebieskim tle) – w zakresie:

- prawa do skorzystania z bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego i warunkach korzystania z tej usługi;
- prawa do skorzystania z pomocy osoby przybranej w kontaktach ze Starostwem i wymogach dotyczących osoby przybranej;
- prawa do skorzystania z w kontaktach ze Starostwem z wybranego tłumacza języka migowego;
- następujących technicznych środków wspierających komunikowanie się:
 1. poczta elektroniczna: adres e-mail: d.majos@powiat-nowosolski.pl;
 2. przesyłanie faksów: numer faks: 68 458 68 31;
 3. przesyłanie wiadomości sms/mms pod numer: 790 227 119.

[dowód: akta kontroli str. 13-25]

¹³ Stan na 6 października 2014 r.

¹⁴ W budynkach Starostwa w Nowej Soli przy ul. Moniuszki 3 oraz Piłsudskiego 65 zamieszczono informację oznaczoną znakiem graficznym ucha (biały znak na niebieskim tle) kierowaną do osób uprawnionych o ich obsłudze w budynku przy ul. Moniuszki 3a.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność¹⁵ Starostwa w zakresie upowszechniania informacji o usługach pozwalających osobom uprawnionym na komunikowanie się. Podkreślenia wymaga, że jeszcze w toku kontroli Pan Starosta upowszechnił na stronach internetowych oraz w siedzibie Starostwa, w sposób ułatwiający ich odszukanie, informacje dotyczące praw i obsługi osób uprawnionych oraz o dostępnych środkach komunikowania się.

2. Przygotowanie do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi.

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą w Starostwie nie wyznaczono stałych dyżurów tłumacza języka migowego oraz nie prowadzono stałej współpracy z takim tłumaczem. Nie opracowano również dokumentów do załatwiania poszczególnych spraw w formie dostępnej (zmodyfikowanej) dla osób uprawnionych. W siedzibie Starostwa brak było urządzeń wspomagających komunikowanie się z osobami uprawnionymi (translatory, monitory z nagraniem informacji w języku migowym) oraz nie wydzielono stanowiska lub pomieszczenia do obsługi osób uprawnionych.

[dowód: akta kontroli str. 5-7, 11, 26-29]

Do pomocy w załatwianiu (prowadzeniu) spraw osób uprawnionych wyznaczono natomiast jednego pracownika Starostwa – podinspektor w Biurze Obsługi Interesantów (Wydział Organizacyjny). Pracownik ten w 2011 roku ukończył z wynikiem pozytywnym, zorganizowany przez Lubuskie Centrum Szkoleniowo-Doradcze Podstawowy Kurs Języka Migowego dla pracowników administracji publicznej (w wymiarze 40 godzin), który obejmował m.in.: zagadnienia związane z dysfunkcją słuchu i specyfiką środowiska osób niesłyszących, naukę podstawowych rodzajów i możliwości komunikacji, naukę alfabetu palcowego, naukę podstawowych znaków i zwrotów języka migowego (ok. 500 znaków) oraz warsztaty z symulacją wybranych zagadnień związanych z charakterem pracy urzędnika.

W certyfikacie potwierdzającym ukończenie kursu nie podano z jakiego języka/systemu komunikowania się był prowadzony. Wiedzy w tym zakresie nie posiada również uczestniczący w kursie pracownik Starostwa. Po ukończeniu kursu ww. pracownik nie uczestniczył w innych kursach lub szkoleniach utrwalających lub przypominających znajomość języka migowego. W ocenie pracownika posiadana przez niego znajomość języka migowego pozwala jedynie na podstawowy kontakt z osobą głuchoniemą, bez możliwości merytorycznego wsparcia w załatwieniu sprawy.

[dowód: akta kontroli str. 26-35]

Jeszcze w toku kontroli Starosta zadeklarował podjęcie działań zamierzających do skierowania ww. pracownika na dodatkowe szkolenia z zakresu języka migowego, co powinno zagwarantować podniesienie jakości obsługi osób uprawnionych

[dowód: akta kontroli str. 50-54]

Spośród środków wpierających komunikowanie się, o których mowa w przepisie art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym, Starostwo udostępniło osobom uprawnionym¹⁶ jedynie możliwość kontaktu za pośrednictwem ogólnej poczty elektronicznej Starostwa: poczta@powiat-nowosolski.pl oraz możliwość przesyłania faksów na numer: 68 458 68 31.

Udostępnione przez Starostwo ww. środki komunikowania się były aktywne – dawały osobom uprawnionym możliwość kontaktowania się ze Starostwem zarówno za pośrednictwem poczty elektronicznej, jak i faksu. Wiadomości kierowane na ww. adres e-mail odbierane był przez informatyka Starostwa, a następnie kierowane do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.

Poza ww. środkami komunikowania się Starostwo nie udostępniło osobom uprawnionym innych form komunikowania się, o których mowa w przepisie art. 3 pkt 5 ustawy o języku

¹⁵ W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 12 września 2014 r.

¹⁶ Stan na 12 września 2014 r.

migowym, a mianowicie możliwości przesyłania wiadomości tekstowych, z wykorzystaniem wiadomości sms/mms lub komunikatorów tekstowych, możliwości komunikacji audiowizualnej lub strony internetowej spełniającej standardy dostępności dla osób uprawnionych.

[dowód: akta kontroli str. 21-22, 26-29]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Starostwo, poza wskazanymi powyżej, powszechnie stosowanymi środkami wspierającymi komunikowanie się (pocztą elektroniczną, faks), nie udostępniło osobom uprawnionym innych rozwiązań technicznych umożliwiających komunikowanie się w języku migowym. Starostwo nie było również przygotowane do zapewnienia bądź ułatwienia bieżącej komunikacji z osobami uprawnionymi. W szczególności – wskutek zaniechania obowiązków informacyjnych opisanych w pkt. 1 niniejszego wystąpienia – nie zapewniono dostępu do usług tłumacza języka migowego, a poziom kompetencji w zakresie języka migowego jedyne przeszkolonego pracownika – również w jego ocenie – nie pozwalał na rzetelną komunikację z osobami uprawnionymi przy załatwianiu spraw urzędowych.

Tym samym, Starosta w bardzo ograniczonym zakresie wywiązał się z, określonego w przepisie art. 9 ust. 1 ustawy o języku migowym, obowiązku zapewnienia osobom uprawnionym możliwości korzystania z usługi pozwalającej na komunikowanie się.

[dowód: akta kontroli str.5-7, 11, 26-29, 34-35]

Zdaniem NIK, jeśli osoby niesłyszące i niedosłyszące mają aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyboru sposobu ich załatwiania, powinny mieć możliwość dostępu do bieżącej i zrozumiałej dla nich formy komunikacji. Bez zastosowania odpowiednich rozwiązań technicznych i organizacyjnych, informacja i komunikowanie się z otoczeniem dla wielu osób uprawnionych są niedostępne. Sprzyja temu niewątpliwie postęp technologiczny i dostęp do takich rozwiązań, jak np. możliwość przesyłania wiadomości sms/mms, 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.

Józef Suszyński – Starosta Nowosolski wyjaśnił, że:

W celu zwiększenia możliwości dostępu osób uprawnionych do usług świadczonych przez Starostwo podjęta została decyzja o uruchomieniu telefonu dla pracownika obsługującego osoby uprawnione do odbioru wiadomości tekstowych (sms i mms) oraz o możliwości przesyłania poczty elektronicznej bezpośrednio na adres tego pracownika. Numer tego telefonu oraz adres poczty elektronicznej zostaną umieszczone na stronie internetowej oraz w siedzibie Starostwa.

Ponadto dostrzegając potrzebę jak najszerzego dostępu osób uprawnionych do usług świadczonych przez Starostwo rozważymy wprowadzenie dodatkowych form komunikowania się. Podejmiemy działania w kierunku przetłumaczenie dla osób głuchoniemych najistotniejszych z ich punktu widzenia dokumentów (wniosków) bądź informacji. Działania te muszą być jednak odpowiednio przemyślane, a na ich realizację zabezpieczone środki.

W najbliższym czasie skierujemy pracownika Starostwa na dodatkowe szkolenia z zakresu posługiwania się językiem migowym, lub zlecimy usługę zewnętrznemu tłumaczowi. Powinno to zagwarantować podniesienie jakości obsługi osób uprawnionych. Rozpoznamy również możliwość korzystania z usług tłumacza języka migowego zwłaszcza w obsłudze Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności. Wymaga to jednak uprzedniego przeanalizowania ofert firm szkoleniowych oraz rynku tłumaczy języka migowego celem wyboru najbardziej optymalnego rozwiązania.

[dowód: akta kontroli str. 50-54]

W toku kontroli NIK¹⁷, Starostwo udostępniło osobom uprawnionym następujące środki wspierające komunikowanie się:

- pocztę elektroniczną (d.majos@powiat-nowosolski.pl), kierowaną bezpośrednio do pracownika przeszkolonego w podstawowym zakresie z języka migowego zatrudnionego w Biurze Obsługi Interesantów;
- przesyłanie wiadomości tekstowych, z wykorzystaniem wiadomości sms/mms (telefon komórkowy o numerze 790 227 119 umożliwiający odbieranie wiadomości sms/mms od zainteresowanych kontaktem osób, umieszczony w Biurze Obsługi Interesantów, obsługiwany przez pracownika przeszkolonego w podstawowym zakresie z języka migowego).

Ustalono, że udostępnione przez Starostwo środki komunikowania się były aktywne – dawały osobom uprawnionym możliwość bezpośredniego kontaktowania się ze Starostwem (z osobą przeszkoloną w podstawowym zakresie z języka migowego).

[dowód: akta kontroli str. 13-21, 23-25, 36-39]

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność¹⁸ Starostwa w zakresie przygotowania do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi. Podkreślenia wymaga, że jeszcze w toku kontroli Pan Starosta udostępnił niektóre ze środków komunikowania się, co w ocenie NIK, poprawia sytuację osób uprawnionych.

3. Obsługa osób uprawnionych.

Opis stanu faktycznego

Starostwo nie dysponuje danymi źródłowymi dotyczącymi liczby postępowań (spraw) prowadzonych z udziałem/wobec osób uprawnionych. Funkcjonujące w Starostwie rejestry/ewidencje nie pozwalają na ustalenie liczby postępowań (spraw) prowadzonych z udziałem/wobec osób uprawnionych.

Według informacji Starostwa w roku 2012 prowadzono jedno postępowanie w Wydziale Komunikacji dotyczące wydania prawa jazdy dla osoby niesłyszącej. Ponadto ustalono, że w latach 2012-2014 (do końca II kwartału) funkcjonujący w strukturze Starostwa Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności prowadził ogółem 166 postępowań w sprawie o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności dla osób przed 16. rokiem życia oraz 1.029 postępowań w sprawie o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności dla osób powyżej 16. roku życia, ze względu na schorzenie laryngologiczne (symbol przyczyny niepełnosprawności „03-L”¹⁹). Przy prowadzeniu tych postępowań nie korzystano z usług tłumacza języka migowego. Nie korzystano również ze środków wspierających komunikowanie się.

[dowód: akta kontroli str. 40-47, 50-54]

W prowadzonym w Wydziale Komunikacji postępowaniu w sprawie wydania prawa jazdy osoba uprawniona skorzystała z pomocy osoby przybranej. W zbadanych postępowaniach²⁰ prowadzonych przez Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności, z uwagi na lekki bądź umiarkowany stopień niepełnosprawności przyznawany z tytułu niedosłuchu, postępowania były prowadzone bez konieczności udziału tłumacza języka migowego/osoby przybranej – możliwy był bezpośredni kontakt słuchowo-głosowy.

[dowód: akta kontroli str. 40-47]

¹⁷ Stan na 6 października 2014 r.

¹⁸ W okresie od wejścia w życie ustawy o języku migowym (1 kwietnia 2012 r.) do 12 września 2014 r.

¹⁹ Sprawy oznaczone symbolem 03-L (według § 32 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności – Dz. U. Nr 139, poz. 1328 ze zm.), w tym dotyczące osób z głuchoniemotą, głuchotą lub obustronnym upośledzeniem słuchu niepoprawiającym się w wystarczającym stopniu po zastosowaniu aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego.

²⁰ Analizą objęto 20 postępowań w sprawach o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności lub o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wszczętych w I-II kwartale 2014 r. na wniosek osób z niedosłuchem.

Łukasz Kasprzyk – Przewodniczący Powiatowego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności poinformował, że większość spraw rozpatrywanych przez tut. zespół, które dotyczą osób z niedosłuchem, nie wymaga udziału tłumacza języka migowego, z uwagi na fakt, że posiadany niedosłuch umożliwia osobom zainteresowanym bezpośrednią komunikację werbalną z pracownikami zespołu i członkami składu orzekającego. Przyznaje jednak, że zdarzają się rzadkie przypadki, gdy z usług zespołu chce skorzystać osoba głuchoniema i wówczas, do obsługi tej grupy niepełnosprawnych, dobrze byłoby, aby przynajmniej jeden pracownik zespołu posługiwał się językiem migowym.

[dowód: akta kontroli str. 48]

Jeszcze w toku kontroli Starosta zadeklarował rozważenie możliwości szerszego korzystania z usług tłumacza języka migowego w obsłudze Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności oraz przeszkolenie pracownika Starostwa z zakresu posługiwania się językiem migowym.

[dowód: akta kontroli str. 50-54]

Zarówno w Wydziale Komunikacji²¹, jak i w Powiatowym Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności²², postępowania wobec osób uprawnionych przeprowadzono w trybie i terminach wskazanych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego²³, a wydane decyzje/orzeczenia były każdorazowo zgodne z żądaniami zawartymi we wnioskach.

[dowód: akta kontroli str. 43-47]

W budżecie na lata 2012-2014 Starostwo nie zaplanowało i nie dokonywało wydatków dotyczących obsługi osób uprawnionych. W roku 2011 wydatkowano natomiast kwotę 560 zł na sfinansowanie dla pracownika Starostwa kursu z zakresu języka migowego, opisanego w pkt. 2 niniejszego wystąpienia.

[dowód: akta kontroli str. 40-42, 49]

W okresie od października 2011 r. do 2 października 2014 r., w prowadzonym w Starostwie rejestrze skarg i wniosków nie zaewidencjonowano spraw dotyczących realizacji przepisów ustawy o języku migowym.

[dowód: akta kontroli str. 40-42]

W sprawie utrudnień w stosowaniu/wdrażaniu ustawy o języku migowym Józef Suszyński – Starosta Nowosolski podał, że:

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się nie przyjęła się w jej praktycznym stosowaniu. Osoby uprawnione nie korzystają z form pomocy określonych w ustawie, nie podejmują nawet prób nawiązania kontaktu w zakresie możliwości udzielenia pomocy w załatwianiu spraw. Powyższa postawa osób uprawnionych może być spowodowana brakiem informacji o określonych ustawą możliwościach korzystania z usługi urzędów na rzecz osób głuchoniemych, a brak ten jest z kolei wynikiem rutyny, przyzwyczajień i braku przekonania decydentów co do potrzeby wdrażania ustawowych rozwiązań.

[dowód: akta kontroli str. 50-54]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie jakość usług świadczonych osobom uprawnionym.

Ocena częściowa

²¹ Analizą objęto jedno postępowanie w sprawie o wydanie prawa jazdy dla osoby niesłyszącej.

²² Analizą objęto 20 postępowań w sprawach o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności lub o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wszczętych w I-II kwartale 2014 r. na wniosek osób z niedosłuchem.

²³ Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.

IV. Wniosek

Wniosek pokontrolny

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli oraz działania podjęte i zadeklarowane jeszcze w toku kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli²⁴, wnosi o zwiększenie dostępności dla osób uprawnionych do usług świadczonych przez Starostwo, w szczególności poprzez zastosowanie dodatkowych rozwiązań technicznych lub organizacyjnych, zapewniających wsparcie w komunikowaniu się.

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 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.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosku

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie 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.

Zielona Góra, dnia 8 października 2014 r.

Kontroler
Mariusz Kniat
doradca prawny

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze

Wicedyrektor
Włodzimierz Stobrawa

.....
podpis

.....
podpis

²⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.