



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w B.

LBI-4101-022-09/2014

P/14/105

OL  
OB  
2014 11 04  
Pismo o kontroli  
T. o 14. 11. 2014

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

93829  
132



## I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli (... ) – Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym

Jednostka przeprowadzająca kontrolę Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w B.

Kontroler Marcin Bielawski – starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie nr. z dnia 19 września 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka kontrolowana Urząd Skarbowy w S., ul. (...), (... ) S. (dalej zwany „Urzędem”)

Kierownik jednostki kontrolowanej J. B. – p.o. Naczelnika Urzędu Skarbowego w S. (dowód: akta kontroli str. 3)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Podjęte przez Urząd działania mające na celu świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym nie zaspokajały w pełni potrzeb osób uprawnionych<sup>2</sup>.

W Urzędzie<sup>3</sup> podjęto szereg działań mających na celu właściwe przygotowanie się do obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. Jako przejaw dbałości o wsparcie osób uprawnionych w kontaktach z Urzędem ocenić należy oznakowanie i wydzielenie stanowiska i pomieszczenia do obsługi osób uprawnionych, przeszkolenie czterech pracowników w zakresie posługiwania się językiem migowym oraz zapewnienie na wniosek osób uprawnionych możliwości skorzystania z usług tłumacza języka migowego. Niemniej jednak przyjęte rozwiązania nie wyczerpują wszystkich możliwości w zakresie komunikowania się z osobami uprawnionymi. Poza powszechnie używanymi rozwiązaniami – pocztą elektroniczną i faxem – Urząd nie udostępnił innych technicznych środków wsparcia w komunikowaniu się, w tym umożliwiających wymianę informacji w języku migowym, który dla części osób niesłyszących jest jedynym w pełni zrozumiałym językiem. Częściowo wywiązano się też z obowiązku upowszechniania informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się i informowania o sposobach realizacji ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się<sup>4</sup> (dalej ustawa o języku migowym), niezbędnych uzupełnień dokonano w toku kontroli NIK<sup>5</sup>.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego

### 1. Upowszechnianie informacji o usługach pozwalających na komunikowanie się

Opis stanu faktycznego Urząd, zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy o języku migowym, upowszechnił 9 maja 2012 r. informację o usługach pozwalających na komunikowanie się i o sposobach realizacji ustawy (obowiązek wynikający z art. 14 ust 2 ustawy o języku migowym) na stronie internetowej, w Biuletynie Informacji Publicznej<sup>6</sup> oraz w swojej siedzibie. (dowód: akta kontroli str. 5-15)

<sup>1</sup> Od 9 grudnia 2008 r.

<sup>2</sup> Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

<sup>3</sup> Kontrolą objęto okres od października 2011 roku do września 2014 roku.

<sup>4</sup> Dz. U. Nr 209, poz. 1243 ze zm.

<sup>5</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

<sup>6</sup> Zwany dalej „BIP”.

Osoby uprawnione poinformowano o możliwości korzystania z pomocy, przy załatwianiu spraw w Urzędzie, z następujących środków wspierających komunikowanie się: tłumacza języka migowego (stosownie do art. 11 ustawy o języku migowym), poczty elektronicznej, faksu. W celu uzyskania wymienionej pomocy osoba uprawniona winna zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie, co najmniej na trzy dni robocze przed przewidzianym terminem kontaktu wskazując jednocześnie wybraną metodę komunikowania się.

Ponadto poinformowano, że w sali obsługi podatnika pracują cztery osoby przeszkolone w posługiwaniu się językiem migowym w stopniu podstawowym i zaawansowanym. Informacje Urząd udostępnił w formie pisemnej (w języku polskim), zaś na stronie internetowej informacje oznaczono symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle.

(dowód: akta kontroli str. 5-15)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Do rozpoczęcia kontroli NIK, w siedzibie Urzędu, na stronie internetowej oraz w BIP, osobom uprawnionym udostępniono niepełną informację o sposobach realizacji ustawy o języku migowym, wymaganej art. 14 ust. 2 ustawy. Nie wskazano w niej bowiem, praw przysługujących osobom uprawnionych do:

- skorzystania z pomocy osoby przybranej (art. 7 ust. 1 ustawy o języku migowym),
- korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika (art. 10 ustawy o języku migowym),
- składania wniosków o udostępnienie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy, w formie dla nich dostępnej (art. 14 ust. 1 ustawy o języku migowym).

Informacja została uzupełniona o brakujące elementy w toku kontroli NIK.

Jak wyjaśnił Naczelnik Urzędu przyczyną niepoinformowania osób uprawnionych o sposobie realizacji ustawy były niejasne i nieprecyzyjne przepisy ustawy oraz niewłaściwa ich interpretacja przez osoby przygotowujące komunikat.

(dowód: akta kontroli str. 5-17, 66-69)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że:

1. Urząd udostępnił informację o usłudze pozwalającej na komunikowanie się na stronie internetowej i w BIP w dniu 9 maja 2012 r. mimo, że obowiązek jej zamieszczenia, zgodnie z art. 29 ustawy o języku migowym, istniał od 1 kwietnia 2012 r. Natomiast na przygotowanie się do stosowania przepisów ustawy o języku migowym, Urząd miał blisko pół roku (okres od ogłoszenia ustawy – 3 października 2011 r. do dnia jej wejścia w życie – 1 kwietnia 2012 r.).

Naczelnik wyjaśnił, że opóźnienie powstało na skutek konieczności zapoznania się z nowymi obowiązkami.

(dowód: akta kontroli str. 11-17, 66-69)

2. Udostępnione przez Urząd informacje zamieszczone w BIP i w siedzibie Urzędu nie spełniały kryterium dostępności dla osób uprawnionych. Aby być w pełni dostępną dla osób uprawnionych, informacja dla łatwego jej odzyskania powinna być oznaczona znakiem graficznym ucha lub dwóch dłoni (biały znak na niebieskim tle). Naczelnik wyjaśnił, że informacje nie zostały oznaczone w taki sposób, ponieważ przepisy ustawy nie nakładają takiego obowiązku.

W toku kontroli NIK, wszystkie udostępniane informacje zostały oznakowane ww. znakiem graficznym.

Ze względu na nieznamość lub ograniczoną znajomość języka polskiego przez osoby niesłyszące, ważne jest, aby informacje kierowane do osób uprawnionych były dostępne nie tylko w języku polskim, ale również w wersji tłumaczonej na język migowy.

Naczelnik wyjaśnił, że ustawa nie nakłada jednoznacznie obowiązku upowszechniania informacji w języku migowym, a w obecnej sytuacji finansowej przeznaczenie na to dodatkowych środków byłoby trudne do zrealizowania.

(dowód: akta kontroli str. 5-15, 66-69)

Ocena cząstkowa

Upowszechnione - do czasu kontroli NIK - informacje o sposobie realizacji ustawy o języku migowym nie spełniały wszystkich wymogów określonych w ustawie o języku migowym. Niezbędnych korekt dokonano w toku kontroli, jednak zastosowana forma publikacji może nie być dostępna dla wszystkich osób uprawnionych.

**2. Przygotowanie do korzystania z alternatywnych form komunikowania się**

Opis stanu faktycznego

W jednostce wprowadzono w życie „Arkusze dobrej praktyki nr 1 – Obsługa osób niepełnosprawnych”, opracowany w celu stworzenia odpowiednich warunków obsługi osób niepełnosprawnych i umożliwiających przyjazną i profesjonalną obsługę tych osób z poszanowaniem ich godności i potrzeb indywidualnych. W ramach działań określonych w dokumencie: przeszkolono pracowników zajmujących się obsługą podatników w zakresie posługiwania się językiem migowym, opracowano procedury ich obsługi (zawarte w informacjach zamieszczonych w siedzibie Urzędu i na stronach internetowych) oraz oznakowano stanowiska sali obsługi podatnika symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle. (dowód: akta kontroli str. 21-23)

Kursy języka migowego ukończyło w Urzędzie czterech pracowników (kierownik Referatu Spraw Wierzycielskich ukończyła II poziom doskonalący w 2007 r., dwóch pracowników Referatu Obsługi Bieżącej i Przetwarzania Danych i jeden Referatu Spraw Wierzycielski ukończyło poziom elementarny w 2012 r.). Informacje z danymi pracowników, którzy ukończyli kurs języka migowego znajdują się na każdym stanowisku obsługi podatnika. Osoby te wyjaśniły, że znają ogólne zasady komunikowania się z osobami z dysfunkcją słuchu i określiły swój poziom znajomości języka migowego jako elementarny. (dowód: akta kontroli str. 24-53)

Urząd dysponuje odrębnym pomieszczeniem, w którym mogą być obsługiwane osoby uprawnione. Stanowisko przeznaczone do obsługi osób posługujących się językiem migowym zostało oznaczone symbolem przekreślonego ucha na niebieskim tle. (dowód: akta kontroli str. 5-10)

Z wyjaśnień Andrzeja Dojnikowskiego Kierownika Referatu Organizacji i Logistyki wynika, że od czterech lat Urząd jest w stałym kontakcie z tłumaczem języka migowego i jest w stanie zapewnić jego usługi na wniosek osób uprawnionych. (dowód: akta kontroli str. 54)

Podany na stronie internetowej adres poczty elektronicznej jest aktywny. Wskazany numer telefoniczny pozwala wysłać faks bez konieczności ustnego zgłoszenia chęci skorzystania z tej usługi. (dowód: akta kontroli str. 55-56)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że aby osoby niesłyszące i niedosłyszące mogły aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyboru sposobu ich załatwienia, powinny mieć możliwość dostępu do zrozumiałej dla nich informacji. Bez zastosowania rozwiązań technicznych, informacja i komunikowanie się z otoczeniem dla wielu osób uprawnionych są niedostępne. Ważne jest, aby w proces zapewniania odpowiedniego wsparcia w pokonywaniu barier w komunikowaniu się włączyła się administracja publiczna. Sprzyja temu niewątpliwie postęp technologiczny i dostęp do rozwiązań jak np. monitory wyświetlające tekst oraz filmy z nagraniem tłumaczeniem w języku migowym, wideotelefon lub komunikator internetowy za pośrednictwem, którego świadczona jest usługa tłumaczenia na język migowy „na żywo”, czy pętla indukcyjna współpracująca z aparatem słuchowym, instalowane np. w punktach informacyjnych lub miejscach obsługi osób uprawnionych.

Ustalone nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Urząd przygotował się do korzystania z alternatywnych form komunikowania się z osobami uprawnionymi, jednak przyjęte rozwiązania nie wyczerpują wszystkich możliwości technicznych komunikowania się z osobami niesłyszącymi i niedosłyszącymi.

Opis stanu faktycznego

### 3. Jakość obsługi osób uprawnionych

W okresie od 1 października 2011 r. do 22 września 2014 r. w prowadzonym w rejestrze skarg i wniosków nie ewidencjonowano spraw dotyczących utrudnień w obsłudze osób uprawnionych. (dowód: akta kontroli str. 59)

Od 18 października 2012 r. do 24 września 2014 r. Urząd nie prowadził postępowań wobec osób, o których wiadomo, że są osobami doświadczającymi trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. (dowód: akta kontroli str. 60-62)

W planie finansowym Urzędu nie wyodrębniono wydatków na obsługę osób uprawnionych. Natomiast wszelkie wydatki związane z obsługą osób głuchych i niedosłyszących były planowane kompleksowo, tzn. z myślą o poszczególnych grupach klientów, w tym w szczególności osobach niepełnosprawnych. W ramach wydatków poniesionych na dostosowanie metod i środków obsługi do potrzeb osób uprawnionych, w 2012 r. na kurs języka migowego dla pracowników wydatkowano ogółem 1.800 zł.

(dowód: akta kontroli str. 63)

W ocenie Naczelnika Urzędu, w największym stopniu realizację ustawy o języku migowym utrudniają niejasne i nieprecyzyjne przepisy oraz hermetyczność sformułowań prawa podatkowego. Poprawie dostępności świadczeń sprzyjałoby ustanowienie prawa do załatwiania spraw drogą elektroniczną bez konieczności ich osobistej wizyty w urzędzie, opracowanie na poziomie centralnym stosownych materiałów informacyjnych, w tym m.in. wdrożenie słownika tłumaczącego tekst pisemny na język migowy.

(dowód: akta kontroli str. 66-67)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności Urzędu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Z uwagi na niewystępowanie zdarzeń będących przedmiotem badania, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje oceny w tym obszarze.

Wnioski pokontrolne

### IV. Wnioski

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>7</sup>, wnosi o rozważenie możliwości poszerzenia katalogu rozwiązań i środków technicznych zapewniających osobom uprawnionym wsparcie w komunikowaniu się z Urzędem.

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

### V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w B.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82, ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosku

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 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.

B . . . , dnia 31 października 2014 r.

Kontroler  
starszy inspektor kontroli państwowej

DYREKTOR DELEGATURY  
Najwyższej Izby Kontroli w B  
z up. WICEDYREKTOR

.....  
podpis

.....  
podpis

