

Komunikaty urzędowe przeznaczone dla ludzi niedosłyszących i głuchych przedstawiane są przeważnie w języku pisanim. Tymczasem takie osoby często go nie rozumieją a jedynym w pełni jasnym, podstawowym językiem jest język migowy.

To wniosek, który płynie z raportu Najwyższej Izby Kontroli pt. Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym, z którego treścią można zapoznać się [TUTAJ](#).

Kontrolę przeprowadzono w 60 urzędach organów administracji publicznej, w tym w urzędach wojewódzkich (6), urzędach gmin (12), starostwach powiatowych (12), komendach policji (12), urzędach skarbowych (12) oraz terenowych oddziałach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (6) z terenu województw: kujawsko-pomorskiego, podkarpackiego, podlaskiego, lubuskiego, śląskiego i wielkopolskiego. Ocenie podlegał aktualny stan przygotowania kontrolowanych podmiotów do realizacji obowiązków określonych w ustawie o języku migowym.

Ponadto od 58 podmiotów prowadzących działalność leczniczą, 57 szkół wyższych oraz 42 jednostek systemu oświaty z terenu ww. sześciu województw, uzyskano informacje o stosowanych w tych jednostkach rozwiązaniach ułatwiających komunikowanie się z osobami głuchymi, niedosłyszącymi i głuchoniewidomymi. Dokonano również przeglądu stron internetowych (Biuletyn Informacji Publicznej i www) 40 wybranych centralnych organów państwa, rzeczników (praw obywatelskich, praw pacjenta, praw dziecka), wojewódzkich ośrodków ruchu drogowego, straży miejskiej oraz ochotniczego pogotowia ratunkowego (wodnego, górskiego, tatrzańskiego). Celem przeglądu było sprawdzenie, czy informacje zamieszczone na stronach internetowych były dostępne i zrozumiałe dla osoby doświadczającej trudności w komunikowaniu się. NIK podaje, że w przeglądzie uczestniczyła osoba głucha oraz tłumacz języka migowego.

Kontrolę NIK przeprowadziła z własnej inicjatywy, w ramach przyjętego priorytetu w działalności kontrolnej na 2014 r. pn. „Zapewnienie poprawy warunków życia obywateli w warunkach bieżącej i długookresowej stabilności finansowej państwa”.

Język migowy

Od trzech lat w Polsce obowiązuje ustawa o języku migowym, która nakłada na podmioty publiczne obowiązek wprowadzenia udogodnień i narzędzi umożliwiających informowanie, kontakt oraz udzielanie usług osobom z wadami słuchu. Mimo to, większość skontrolowanych przez NIK instytucji publicznych nie była przygotowana do kontaktów z głuchymi. Obywatele niedosłyszący i posługujący się językiem migowym nadal mają problemy z komunikowaniem się i załatwieniem najprostszych spraw w instytucjach tzw. „pierwszego kontaktu”: w urzędach miejskich, skarbowych, komendach policji czy w oddziałach ZUS. Zdaniem NIK można mówić nawet o pewnej formie dyskryminacji osób posługujących się językiem migowym, ponieważ nie zagwarantowano tym osobom dostępu do usług publicznych na równi ze słyszącą częścią społeczeństwa. Każdy urząd powinien potrafić porozumieć się z osobami głuchymi w ich podstawowym języku, czyli języku migowym.

- W dniu rozpoczęcia kontroli, czyli ponad dwa i pół roku po wejściu w życie ustawy o języku migowym, nadal ponad połowa (52 proc.) zbadanych przez NIK podmiotów nie miała na stronie internetowej, w BIP ani w ogólnodostępnym miejscu w swojej siedzibie żadnej informacji o usługach i rozwiązaniach pozwalających na komunikowanie się z nimi osoby niesłyszącej. 42 proc. podmiotów wywiązało się z tego obowiązku, ale zrobiły to w sposób nierzetelny, zamieszczając informacje niepełne. Tylko 6 proc.

instytucji udostępniło kompletne informacje o przysługujących osobom niedosłyszącym prawach i sposobach ich realizacji – czytamy w raporcie.

Równie dużym problemem jak brak informacji jest informacja podana w niewłaściwej formie. Jak wynika z ustaleń kontroli znakomita większość informacji o dostępnych formach kontaktu i wprowadzonych udogodnieniach, zamieszczonych na stronach internetowych i w siedzibach urzędów nie miała szans dotrzeć do tych, dla których były przeznaczone, czyli do osób głuchych i niedosłyszących, ponieważ były one źle oznaczone i przygotowane w niewłaściwym języku. Zdaniem kontrolerów NIK powodem tych błędów jest brak wiedzy w instytucjach publicznych na temat szczególnych potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu.

Brak zrozumienia

Dużą część komunikacji społecznej stanowi język mówiony i pisany. Tymczasem trudności w odbieraniu dźwięków przez osoby z wadami słuchu przekładają się na kłopoty ze sprawnym posługiwaniem się tekstem. Dla części osób, które urodziły się głuche lub straciły słuch we wczesnym dzieciństwie, język pisany - także polski - jest językiem obcym. Opanowanie go w stopniu wystarczającym do sprawnego czytania i pisania może być bardzo trudne, a czasami wręcz niemożliwe. Dla blisko 50 tysięcy osób głuchych w Polsce język migowy jest językiem podstawowym, w pełni rozumiałym. 70 proc. spośród tych osób ma problemy z pełnym zrozumieniem języka pisanego.

Tylko jedna z 60 skontrolowanych instytucji przetłumaczyła na język migowy informacje kierowane do osób niesłyszących. Pozostałe urzędy ograniczyły formę przekazu do komunikatu w języku pisanim.

Jednocześnie NIK przyznaje, że ustawa o języku migowym nie nakłada bezwzględnego obowiązku tłumaczenia treści na język migowy, a określa jedynie, że informacja ma być dostępna dla tych, którzy mają problemy ze słuchem. - *Jednak dla części osób, które urodziły się głuche lub straciły słuch we wczesnym dzieciństwie, każdy język pisany, także polski, jest językiem obcym* – podaje NIK. Dla osób głuchych podstawowym, naturalnym językiem, w którym komunikują się sprawnie i bezstresowo jest język migowy. Dla części tych osób opanowanie języka pisanego stanowi wielką trudność i dlatego urzędowe komunikaty w języku pisanim mogą być dla nich nie w pełni zrozumiałe.

W większości przypadków, zarówno w urzędach, które informacji nie zamieściły, jak i w tych, które działania podjęły, efekty były podobne: brak możliwości kontaktu dla osób z wadami słuchu. W pierwszym wypadku bowiem osób niesłyszących w ogóle nie poinformowano o przysługujących im i przygotowanych dla nich udogodnieniach, w drugim wypadku teoretycznie oferowano rozwiązania ułatwiające osobie głuchej komunikację z urzędem, jednak ta nie mogła z nich skorzystać, bo informacje o ułatwieniach i formach kontaktu przedstawiane były wyłącznie w języku pisanim.

Puste deklaracje

Skontrolowane instytucje nie były przygotowane do komunikowania się z interesantami w języku migowym, także te, które takie przygotowanie deklarowały. Tylko trzy instytucje (ze wszystkich 60 zbadanych) korzystały z technicznych rozwiązań, umożliwiających osobom nieznającym języka pisanego zdalne komunikowanie się z urzędem. W jednej osoby głuche za pośrednictwem internetowego komunikatora audiowizualnego mogły skontaktować się z pracownikiem urzędu posługującym się językiem migowym, w drugiej - z tłumaczem języka migowego, pełniącym dyżur w wyznaczonych

dniach. Tylko jeden z kontrolowanych urzędów dysponował rozwiązaniem, za pośrednictwem którego profesjonalny tłumacz języka migowego, w godzinach pracy urzędu, na bieżąco w obecności urzędnika, mógł tłumaczyć rozmowę z osobą niesłyszącą.

W urzędzie

Ustawa nakłada na administrację publiczną (np. urzędy miast, gmin, urzędy skarbowe) obowiązek zapewnienia osobom z niepełnosprawnością słuchu pomocy tłumacza języka migowego w kontaktach bezpośrednich. Aby skorzystać z tego rozwiązania osoba głucha musi wypełnić odpowiedni wniosek, odpowiednio wcześniej (trzy dni) zgłaszając zapotrzebowanie na taką usługę. - *Tymczasem żaden ze skontrolowanych podmiotów, który miał obowiązek zapewnienia tłumacza, nie przetłumaczył na język migowy zamieszczonych na stronach internetowych formularzy zapotrzebowania lub choćby instrukcji ich wypełnienia i złożenia w urzędzie* – informuje NIK.

Tłumaczem może być także posługujący się językiem migowym pracownik urzędu (np. po przeszkoleniu), ale jak pokazują wyniki kontroli NIK w bezpośrednim komunikowaniu się osób głuchych z instytucjami nie sprawdza się stosunkowo popularne i często stosowane rozwiązanie - szkolenia z języka migowego dla urzędników. 47 skontrolowanych urzędów (78 proc.) zatrudniało osoby, które ukończyły kursy bądź deklarowały znajomość języka migowego. Jednak w ponad połowie zbadanych przez NIK przypadków urzędnicy znali język migowy jedynie na poziomie podstawowym, a to nie wystarczało do efektywnego porozumienia się z osobami głuchymi, ani też do zastąpienia certyfikowanego tłumacza.

NIK zwraca też uwagę, że instytucje „pierwszego kontaktu”: policja, straż, pogotowie, nie mają obowiązku zapewnienia tłumacza języka migowego (choćby on-line) dla osób niesłyszących. Mają jedynie obowiązek dopuszczenia do postępowania tłumacza wskazanego przez osobę głuchą. Mimo tego jednak, np. policja - m.in. ze względów procesowych - raczej stara się powoływać z własnej inicjatywy tłumaczy profesjonalnych. W żadnym ze zbadanych przypadków NIK nie stwierdziła też odmowy możliwości skorzystania z pomocy tłumacza przez osobę uprawnioną.

W kontaktach z policją osoby z wadami słuchu mają ustawowo zagwarantowaną także możliwość zgłoszenia sprawy wymagającej natychmiastowej interwencji za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS. Jednak takim rozwiązaniem dysponowało jedynie osiem spośród 12 skontrolowanych jednostek policji, przy czym żadna, do czasu rozpoczęcia kontroli, nie poinformowała o nim osób uprawnionych, przez co usługa ta była dla nich praktycznie niedostępna.

Dobra postawa

Prowadzenie spraw lub postępowań wobec osób, o których było wiadomo, że są osobami z niepełnosprawnością słuchu zadeklarowało 21 skontrolowanych instytucji (35 proc.). W latach 2012-2014 łącznie rozpatrzyły one 912 takich spraw, kontrolą objęto 109 (12 proc.). W znakomitej większości tych spraw (91) osoby niesłyszące radziły sobie same lub korzystały z pomocy osób przybranych (wspierających). Zbadane postępowania przeprowadzone zostały terminowo, rzetelnie i zgodnie z oczekiwaniami osób niesłyszących. NIK podkreśla, że na jakość obsługi osób z wadami słuchu niewątpliwie korzystnie wpłynęła życzliwa i otwarta postawa pracowników kontrolowanych instytucji.

Potrzebna nowelizacja

NIK o trudnym kontakcie niedosłyszących z urzędami

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: poniedziałek, 27, lipiec 2015 00:00

Sylwia Cyrankiewicz-Gortyńska

Odłony: 1408

Po przeanalizowaniu wyników kontroli, NIK proponuje wprowadzić zmiany w ustawie o języku migowym, przede wszystkim poprzez zapisanie obowiązku:

- informowania o usłudze pozwalającej na komunikowanie się z urzędem oraz innych informacji adresowanych do osób niesłyszących również w formie komunikatu w języku migowym;
- oznaczania informacji kierowanych do osób z wadą słuchu odpowiednim znakiem graficznym, tj. symbolem przekreślonego ucha lub symbolem „migających dłoni”;
- udostępniania rozwiązań umożliwiających komunikację audiowizualną z udziałem certyfikowanego tłumacza języka migowego lub posługującego się biegle tym językiem urzędnika.

NIK proponuje także zobowiązanie „instytucji ratunkowych”: policji, straży pożarnej, straży gminnych i placówek zdrowia do zapewnienia dostępu do usług tłumacza języka migowego dla osób z wadami słuchu.