

Dostępność instytucji dla osób głuchych w samorządach w województwie łódzkim. Raport z badania

Łódź, styczeń 2022

Spis treści

Wstęp

Kontekst

Metodologia

Wnioski

Rekomendacje (w opracowaniu)



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Wstęp

Raport powstał w ramach projektu „Mój powiat – jest PJM?” realizowanego z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, dofinansowanego z funduszy EOG. Realizatorem projektu jest Fundacja Rozwoju Edukacji Głuchych z siedzibą w Łodzi przy ul. Nawrot 94/96.

Tytuł projektu jest transkrypcją pytania w polskim języku migowym (PJM): czy w moim powiecie są [usługi] dostępne w PJM. Jest to pytanie zasadnicze, a odpowiedź na nie determinuje przestrzeń publiczną dla osób głuchych jako dostępną lub jako pełną barier. Wszyscy napotykamy niekiedy na mniejsze lub większe bariery w codziennym funkcjonowaniu, np. rodzic z wózkiem dziecięcym (schody, krawężniki), osoba poruszająca się na wózku (np. zbyt strome podjazdy lub podjazdy wykonane z bruku), osoba niewidoma (np. dotykowy panel w windzie), para LGBT lub inna pozostająca w związku nieformalnym (np. zapisy w polisie ubezpieczeniowej przeznaczone tylko dla małżeństw), osoba posiadająca stary telefon komórkowy (np. brak możliwości zainstalowania aplikacji dot. kwarantanny domowej) itd. Jednak w przypadku pytania o PJM w przestrzeni publicznej w moim powiecie chodzi o coś innego – o stałe poczucie możliwości skomunikowania się w swoim naturalnym języku w każdym miejscu publicznej użyteczności, od przedszkola poprzez urząd po szpital czy przychodnię, słowem: o poczucie bycia u siebie, w swoim kraju. Ponieważ nie ma takiej możliwości, aby wszyscy mieszkańcy powiatu nauczyli się PJM, to do budowania takiego poczucia niezbędne jest m.in. zaangażowanie tłumaczy PJM.

Celem projektu było sprawdzenie, jak w praktyce jest (lub nie jest) realizowana dostępność dla osób z niepełnosprawnością słuchu w instytucjach publicznych na poziomie powiatów i gmin. Potrzeba ta zrodziła się z poczucia, że istnieje rozbieżność między prawem ustanowionym przez parlament i rząd a praktyką realizowaną przez samorządy. To nie tylko dobrze znana z różnych dziedzin życia rozbieżność między teorią a praktyką, ale też odmienna perspektywa dużego miasta i miasta powiatowego, która mimo prób „wyrównawczych” nadal jest widoczna. Co więcej, wymienione rozbieżności trzeba zwiokrotnić w przypadku społeczności osób głuchych, relatywnie małej i wykluczonej przez to, że większość Polaków nie zna PJM, a część Głuchych nie zna dobrze języka polskiego. Słowem: sytuacja osoby głuchej zamieszkującej w Łodzi (miasto wojewódzkie, ponad 600 tys. mieszkańców, około 400 mieszkańców głuchych zrzeszonych w Polskim Związku Głuchych¹) może się dużo bardziej różnić od sytuacji osoby głuchej zamieszkującej w gminie Łęczycza (powiat, ok. 50 tys. mieszkańców, 10 mieszkańców głuchych zrzeszonych w Polskim Związku Głuchych) niż miałyby to miejsce w przypadku osób słyszących – choć i tu rozbieżności w dochodach, dostępie do usług i dóbr itd. nadal są widoczne i dotkliwie.

Ograniczyliśmy nasze działanie do obszaru województwa łódzkiego. Skupiliśmy się głównie na urządach gmin, miast i powiatowych oraz tak zwanych jednostkach podległych, wśród których są urzędy pracy, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, szpitale powiatowe, ośrodki pomocy społecznej, ośrodki kultury, komendy policji. Zapytaliśmy o dostępność dla obywateli głuchych również administrację sądową i skarbową w województwie łódzkim, w których, jak się okazało, dostępność pozostaje w gestii jednostek centralnych, a nie poszczególnych placówek terenowych.

Na etapie poprzedzającym badanie, podczas warsztatów dla self-adwokatów, którzy następnie mieli odbyć wizyty monitorujące w instytucjach, zorganizowaliśmy próbne wyjścia do instytucji miejskich w Łodzi – bo tu odbywały się warsztaty. Było to okazją do zaobserwowania innych niż przewidziane przed nas przed

¹ Dane uzyskane z Polskiego Związku Głuchych Oddział Łódzki, styczeń 2022.

realizacją projektu problemów, które można zaobserwować dopiero w faktycznej sytuacji kontaktu osoby głuchej posługującej się polskim językiem migowym (PJM) ze słyszającym_ą przedstawicielem_ką instytucji. To doświadczenie potwierdziło nasze założenie, że aby wiarygodnie sprawdzić dostępność, trzeba ją testować na żywo przez interesariusza_kę, w tym wypadku osobę głuchą. W tym kontekście badanie ankietowe, które w projekcie miało znacznie szerszą skalę niż wizyty self-adwokatów, trzeba traktować z pewną rezerwą, choć na pewno jest ono dobrym punktem wyjścia do dalszych kroków. Ankieta pozwala zorientować się, czy instytucja w ogóle zajęła się kwestią dostępności i jeśli tak, to w jaki sposób, ale nie daje pewności, że dostępność jest realizowana, bo to można sprawdzić dopiero fizycznie będąc na miejscu.

Fundacja Rozwoju Edukacji Głuchych została powołana przez Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki (PZG OŁ) jako wyodrębniona forma działalności PZG OŁ w zakresie wspierania edukacji, kompetencji i wiedzy osób głuchych, a jej celem jest poprawa jakości i efektywności systemu oświaty, szkolnictwa wyższego i szkoleń oraz wprowadzenie edukacji dwujęzycznej dla osób głuchych w Polsce. Pośrednio cele te mają prowadzić do pełnej podmiotowości osób głuchych, a także zapewnienia równego dostępu do praw człowieka. I w ten aspekt wpisuje się projekt "Mój powiat – jest PJM?", zwłaszcza w części dotyczącej samorzecznictwa. Ten sposób weryfikacji dostępności instytucji dla osoby głuchej z jednej strony angażuje osobę w samorzecznictwo, z drugiej pozwala przedstawicielowi_ce instytucji skonfrontować się z sytuacją, której dotąd być może nie doświadczył_a, i przez to uwrażliwić na nią.

Metryczka projektu

Cel: sprawdzenie i próba poprawienia dostępności usług publicznych dla obywatelu głuchych

Obszar: województwo łódzkie

Zasięg: instytucje samorządowe (21 powiatów i ok. 100 gmin)

Zadania:

1. przygotowanie 10 osób głuchych do roli self-adwokatów poprzez przeprowadzenie warsztatów;
2. monitoring praktyki przestrzegania prawa dotyczącego dostępności usług publicznych dla osób z niepełnosprawnością słuchu poprzez badania ankietowe i wizyty self-adwokatów w instytucjach;
3. rekomendacje – wypracowanie przez strony pożądaných i możliwych rozwiązań.

Zakładany efekt:

- ✓ przeszkolenie osób głuchych do roli self-adwokatów – 10 osób
- ✓ umożliwienie pracownikom instytucji samorządowych spotkania z potencjalnym klientem głuchym – 50 instytucji (walor edukacyjny)
- ✓ stworzenie modelu praktycznego monitoringu zastosowania prawa dostępciościowego – do wykorzystania w innych gminach i powiatach.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Kontekst

Osoby głuche to mniejszość językowa posługująca się polskim językiem migowym, który ma osobne wobec języka polskiego słownictwo i system gramatyczny, a także swoją Pracownię Lingwistyki Migowej na Uniwersytecie Warszawskim, nie ulega więc wątpliwości, że językiem jest.

Jednak przez dziesięciolecia mniejszość osób głuchych postrzegana była przez pryzmat „braku” – braku zmysłu słuchu, upośledzenia uniemożliwiającego swobodny rozwój i komunikację w języku (fonicznym). Od około 27 lat² w Polsce trwa proces przechodzenia od tej perspektywy (medycznej) do kulturowej, według której Głusi to mniejszość językowa, a głuchota to potencjał kulturotwórczy, a nie deficyt zmysłowy. W myśl tego założenia grupa ta może sprawnie funkcjonować społecznie przy zniwelowaniu bariery w komunikowaniu się. Tylko tyle i aż tyle, bowiem okazuje się, że ta bariera jest wszędzie – począwszy od rodziny (słyszającej – większość dzieci głuchych rodzi się w rodzinach słyszących), poprzez edukację³ (systemowo w Polsce nie ma szkół dwujęzycznych z PJM jako wykładowym), szkolenia zawodowe i studia (ograniczony dostęp do tłumacza) po rynek pracy. Na każdym z tych etapów brakuje systemowego rozwiązania. Pojawiło się zaś ono w sferze usług publicznych w formie ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁴, a potem też ustawy o dostępności⁵. Te akty prawne dają prawo osobom głuchym do dostępu do tłumacza języka migowego w kontakcie z „organami administracji publicznej”. Jak to prawo jest realizowane w praktyce – o tym chcieliśmy przekonać się realizując projekt „Mój powiat – jest PJM?”.

Głusi w Polsce, nawet jeśli posługują się w domu innym niż polski językiem, są obywatelami Polski, przysługują im więc prawa i wolności obywatelskie. Dostęp to tych praw i wolności jest w przypadku tej grupy społecznej tak ograniczony (głównie barierą w komunikowaniu się), że opis tej sytuacji wypełnia cały raport Rzecznika Praw Obywatelskich *Osoby głuche w Polsce. Wyzwania i rekomendacje*⁶ (2020). We wstępie autorzy raportu konstatują, że brak możliwości skorzystania z tłumacza w licznych kontaktach (lekarz, pracownik socjalny, nauczyciel w szkole dziecka, policjant, psycholog, psychiatra) jest „prawie powszechną praktyką”.

Raport powstał w 2020 roku, ale już wcześniej zostały uchwalone w Polsce akty prawne, które miały sytuację osób głuchych poprawić. Zapewne otwierają one nowe możliwości, ale w zakresie ich wdrażania, a także doprecyzowania jest jeszcze **bardzo wiele do zrobienia**.

² Symbolicznie można przyjąć za początek tego procesu artykuł Michaela Farrisza *Sign language research and Polish Sign Language*, „Lingua Posnaniensis” 1994, nr 36. Inne ważne wydarzenie w tym procesie to powstanie Pracowni Lingwistyki Migowej na Uniwersytecie Warszawskim w 2010 roku.

³ Problem szkolnictwa głuchych szerzej jest omówiony w raporcie Rzecznika Praw Obywatelskich *Edukacja głuchych*, 2014, <https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Edukacja%20głuchych.pdf> [dostęp: 28.01.2022]; a dosadnie ukazuje go np. artykuł Anny Goc, *Niesłysze.edu.pl*, „Tygodnik Powszechny” 2021 (10.05.2021) [dostęp 28.01.2022].

⁴ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

⁵ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

⁶ Źródło: https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Osoby_Gluche_w_Polsce_2020_Wyzwania_i_Rekomendacje.pdf [dostęp: 31.01.2022].

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych

Konwencja to umowa międzynarodowa, mająca skutki prawne, która ma na celu zabezpieczyć osoby z niepełnosprawnościami w korzystaniu z praw człowieka. Konwencja została przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych w 2006 roku, podpisana przez Polskę w 2007 roku i ratyfikowana przez Polskę w 2012 roku. Tym samym Polska jako kraj członkowski ONZ i UE jest podwójnie zobligowana do stosowania Konwencji.

W odniesieniu do osób głuchych szczególnie istotne zapisy zawiera artykuł 24. Konwencji, mówiący o ułatwianiu nauki języka migowego i wspieraniu tożsamości językowej społeczności osób głuchych.

Na ile Konwencja zmieniła rzeczywistość, można przeczytać w różnych raportach, szczególnie wartościowy i miarodajny jest naszym zdaniem społeczny **Raport Alternatywny z realizacji Konwencji** o prawach osób z niepełnosprawnościami (2015), opracowany przy udziale kilkudziesięciu organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Raport ten zwraca szczególną uwagę na nierówności w sytuacji osób z niepełnosprawnościami wynikające z **miejsca zamieszkania** i postuluje wysiłki w najbliższych latach w kierunku zmniejszania tych nierówności.

Ponadto, w związku z artykułem 21. Konwencji Raport Alternatywny zwraca uwagę na brak tłumaczenia na język migowy posiedzeń organów władzy publicznej (z wyjątkiem posiedzeń parlamentu) i wystąpień władz.

Ustawa o języku migowym

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się, uchwalona w 2012 roku, konkretyzuje prawo osoby głuchej do skorzystania usługi tłumacza języka migowego w kontakcie z instytucjami publicznymi. Ustawa opisuje warunki tego korzystania, na przykład to, że osoba musi zgłosić potrzebę tłumacza minimum 3 dni wcześniej. Na podstawie rozporządzenia do ustawy powstały rejestry tłumaczy w Urzędach Wojewódzkich. Do takiego rejestru może wpisać się każdy, dlatego też niezupełnie można na nich polegać. Mogą jednak być pomocne w poszukiwaniu tłumacza, szczególnie w małej miejscowości. Drugie rozporządzenie do ustawy określa możliwości dofinansowania szkoleń m.in. z zakresu PJM. Tu również potrzebna jest zmiana, aby kursy kształciły tłumaczy, a nie tylko hobbystów, a do tego potrzebne jest więcej godzin dofinansowanych szkoleń.

Część urzędów i innych instytucji po wejściu w życie tej ustawy zdecydowała się na zakupienie usługi **tłumacza online**, która pozwala zapewnić sobie realizację ustawy na stałe, jednocześnie jest bardziej ekonomiczna niż zatrudnianie tłumaczy na żywo.

W 2015 roku **Najwyższa Izba Kontroli** przeprowadziła kontrolę m.in. w 60 urzędach organów administracji publicznej w celu oceny ich przygotowania do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym⁷. NIK sprawdziła również, czy informacje zamieszczone w BIP i na stronach internetowych 40 instytucji były dostępne i zrozumiałe dla osoby posługującej się językiem migowym. W raporcie z kontroli znajdziemy informacje m.in. o tym, że „większość skontrolowanych przez NIK instytucji publicznych nie była przygotowana do kontaktów z głuchymi” albo że mniej niż połowa informowała jakkolwiek o ułatwieniach dla osób głuchych na swojej stronie, a tylko 1 instytucja informowała o tym w PJM. Uwagi dotyczą też praktyki deklarowania przez urzędy znajomości języka migowego przez pracownika, który ukończył kursy

⁷ Więcej tutaj: <https://www.nik.gov.pl/kontrole/P/14/105/> [dostęp: 31.01.2022].

języka migowego. Kontrola wykazała, że w ponad połowie takich przypadków „urzędnicy znali język migowy jedynie na poziomie podstawowym, a to nie wystarczało do efektywnego porozumienia się z osobami głuchymi”. Raport zawiera też odpowiedź na częste „uzasadnienie” braku usługi tłumaczenia przez urzędników, które brzmi: osoby głuche nie przychodzą do nas. NIK podkreśla, że osoby głuche nie przychodzą do urzędów, bo poziom dostępności jest dla nich niewystarczający.

Nikt dotychczas nie sprawdził, ile wniosków o zapewnienie tłumacza języka migowego złożono w instytucjach od czasu wejścia w życie tej ustawy. Doświadczenia Polskiego Związku Głuchych podpowiadają, że bardzo niewiele. Powodem może być brak wiedzy osób uprawnionych o tym prawie, brak narzędzi (np. brak możliwości złożenia wniosku w PJM) albo brak przekonania co do skuteczności tego wnioskowania (efekt długotrwałego wykluczenia i dyskryminacji), wreszcie też wybierania przez osoby uprawnione znanej i „łatwiejszej” opcji: zaangażowania do roli tłumacza kogoś z rodziny, znajomych czy z PZG.

Od co najmniej 2017 roku w różnych zespołach i komisjach w parlamencie, Biurze Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych i Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich trwają prace nad **nowelizacją** ustawy, uwzględniającą raport z kontroli NIK, ale też postulaty środowiska. Zwraca się uwagę na konieczność wprowadzenia **certyfikacji tłumaczy** PJM, nad którą pracuje Polska Rada Języka Migowego. Postulowane w projekcie nowelizacji zmiany miały też dotyczyć rozszerzenia podmiotów, na które ustawa nakłada obowiązek zapewnienia tłumacza, o SOR-y, ratownictwo medyczne, straż pożarną, straż graniczną czy policję. Formalnie jednak senacki projekt nowelizacji z lipca 2018 roku pozostał nierozpatrzony przez Komisję Polityki Społecznej i Rodziny Sejmu RP, a w 2019 zmieniła się kadencja i nowelizacji nie ma już na liście projektów ustaw, którymi zajmuje się ta komisja.

Ustawa o dostępności

Ustawa z 2019 roku nakłada na instytucje publiczne obowiązek m.in. zapewnienia możliwości komunikacji w języku migowym bez konieczności wcześniejszego umawiania się. Artykuł 6. ustawy o dostępności, powołujący się na art. 3. pkt 5. ustawy o języku migowym, określa **minimum dostępności dla osoby głuchej** – jest to umożliwienie osobie głuchej kontaktu z instytucją poprzez e-mail, faks, SMS lub komunikator wideo.

W praktyce więc osoba głucha, po pierwszej próbie kontaktu bez tłumacza, może przez wysłanie maila czy SMS zawnieść o tłumacza i gdy go nadal nie będzie – złożyć skargę na brak dostępności. Nadal więc osoba głucha ma trudniej niż każdy obywatel komunikujący się w języku polskim, ale to kolejny krok do „normalności”. O ile tylko zapis byłby realizowany.

Zgodnie z Ustawą instytucja powinna na stronie głównej swojej strony internetowej zamieścić informację o tym, czym się zajmuje, zredagowaną w tzw. tekście łatwym (ETR – *easy text reading*). taki tekst, jak zawsze w przypadku języka obcego, który nie jest naszym naturalnym językiem, jesteśmy w stanie zrozumieć. A pamiętajmy, że język polski jest dla większości osób głuchych językiem drugim lub obcym. Ustawa tego nie wymaga, ale dobrą praktyką jest zamieszczenie tej informacji w formie wideo w PJM. Zwykle robią to te instytucje, które zakupiły usługę wideo-tłumaczenia i w pakiecie dostają jeszcze takie wideo. Podobnie, instytucja, która oferuje usługę wideo-tłumaczenia, powinna o tym informować, na przykład poprzez zamieszczenie na stronie głównej wideo na ten temat, w PJM.

Zgodnie z ustawą osoba głucha może złożyć wniosek w urzędzie w formie nagrania wideo (w PJM). Urząd musi taki wniosek przetłumaczyć (o ile urzędnik nie zna PJM) i rozpatrzyć, jak każdy inny wniosek na piśmie.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Ustawa nałożyła na organy władzy publicznej obowiązek powołania **koordynatora dostępności** do dnia 30 września 2020 roku; organy (np. starostwo powiatowe czy urząd gminy). Instytucje podległe (np. gminna biblioteka czy powiatowe centrum pomocy rodzinie) już niekoniecznie muszą wyznaczyć taką osobę, co nie zmienia faktu, że ustawa o dostępności też je obowiązuje. Główne zadanie koordynatora_ki dostępności to „wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot” (art. 14. ustawy o dostępności). W tym celu osoba ta powinna przeprowadzić albo zlecić audyty dostępności (architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej), zdiagnozować problemy i zadeklarować ich rozwiązanie w czasie, o ile to możliwe. Równie ważne, jak powołanie koordynatora dostępności, jest poinformowanie o tym, w szczególności osób ze szczególnymi potrzebami. Ustawodawca uznał, że dane kontaktowe do koordynatora_ki dostępności instytucja ma obowiązek umieścić w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP). Dobrą praktyką jest umieszczenie tej informacji na stronie głównej podmiotu.

Ponadto, zgodnie z ustawą o dostępności, każdy podmiot publiczny od 2021 roku co cztery lata musi przygotować i umieścić w BIP **raport o stanie zapewnienia dostępności**. Wzór raportu opracowało Ministerstwo Rozwoju i Funduszy Regionalnych. Składa się on z części architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej i ta ostatnia zawiera pytania o dostępność usługi tłumaczenia migowego. Raportowanie, inaczej niż wyznaczenie koordynatora dostępności, obowiązuje wszystkie podmioty publiczne (a nie tylko organy).

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej zleciło GUS w Lublinie zbadanie stanu realizacji ustawy o dostępności przez podmioty publiczne w Polsce⁸. Według raportu średnio 40,56% podmiotów publicznych w Polsce (a 37,57% w woj. łódzkim) umożliwia komunikację audiowizualną, w tym za pośrednictwem komunikatorów internetowych. Z kolei tylko średnio tylko 5,20% podmiotów publicznych w Polsce umożliwia kontakt za pośrednictwem wideo-tłumacza języka migowego (poprzez stronę internetową lub aplikację). Jak podsumowują autorzy raportu, „tym samym osoby głuche są w dużej mierze niejako pozbawione przez podmioty publiczne możliwości samodzielnego kontaktu”. Z kolei 12,72% podmiotów publicznych w woj. łódzkim umożliwia wsparcie tłumacza języka migowego w kontakcie osobistym. Według tego raportu dostępność informacyjno-komunikacyjna wypada na tle architektonicznej i cyfrowej najgorzej, a „wskazany wśród nich obowiązek np. zapewniania usługi tłumacza języka migowego czy tłumacza asystenta nie jest bowiem – mimo istnienia już od wielu lat ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się – realizowany i ogranicza się do poszukiwania takiej usługi dopiero, kiedy pojawi się klient wymagający tego rodzaju wsparcia”.

Co ważniejsze – ustawa o języku migowym czy ustawa o dostępności?

Dlaczego stawiamy to pytanie? Przede wszystkim chodzi o termin zgłoszenia potrzeby tłumacza – zgodnie z ustawą o języku migowym jest to minimum trzy dni przed terminem, z kolei ustawa o dostępności zakłada dostępność ciągłą, a nie na zgłoszenie. Na brak tej dostępności osoba głucha może złożyć skargę, wcześniej jednak musi złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Tak więc i

⁸ Zob. Raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2021 r., https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/106495/Raport_z_badania.pdf [dostęp: 02.03.2022].

tak instytucja ma czas na zorganizowanie tłumacza. Formalnie jednak, od momentu uchwalenia ustawy o dostępności, nie obowiązuje 3-dniowy termin zgłoszenia potrzeby tłumacza, a instytucje powinny mieć ciągłą gotowość do obsługi osoby głuchej.

Każdy natomiast, nie tylko interesariusz, który ma akurat sprawę do załatwienia w danej instytucji, może zawiadomić ten podmiot i/lub Ministerstwo Sprawiedliwości o braku dostępności (art. 29 ustawy o dostępności).

Ustawa o dostępności cyfrowej

Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych nakłada na instytucje obowiązek projektowania swoich stron internetowych zgodnie z obowiązującym standardem WCAG na poziomie AA (obecnie obowiązuje standard WCAG 2.1). Dotyczy to wszystkich stron utworzonych po 30 września 2020 r. Ustawa dopuszcza, że jeśli nie uda się zapewnić dostępności wszystkich elementów strony internetowej np. z uwagi na „nadmierne” koszty, można wtedy zastosować tzw. dostęp alternatywny. Są jednak takie elementy strony internetowej, które bezwzględnie muszą spełniać wymogi dostępności cyfrowej, np.: BIP, dane teleadresowe, narzędzia kontaktu, nawigacja, deklaracja dostępności, informacje na temat sytuacji kryzysowych i bezpieczeństwa publicznego, dokumenty urzędowe, wzory pism/ formularzy/ umów.

Z punktu widzenia użytkowników głuchych zgodnie z ustawą, jeśli strona internetowa zawiera multimedia, muszą one być wyposażone w **napisy**.

Ponadto w oparciu o ustawę o dostępności cyfrowej instytucje publiczne mają obowiązek opracowania i opublikowania **deklaracji dostępności**, która ma pokazać osobom ze specjalnymi potrzebami, jak została zbudowana strona. Wzór deklaracji opracowało Ministerstwo Cyfryzacji. W deklaracji powinny znaleźć się informacje m.in. o tym, czy materiały wideo na stronie mają napisy lub w jakim terminie będą je mieć.

Wybrane raporty z wdrażania powyższych aktów prawnych:

- *Raport Alternatywny z realizacji Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami*, 2015 (aktualizacja: 2017), Fundacja KSK, konwencja.org [dostęp: 31.01.2022];
- *Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym. Informacja o wynikach kontroli*, 2015, Najwyższa Izba Kontroli, <https://www.nik.gov.pl/kontrole/P/14/105/> [dostęp: 04.02.2022];
- *Sytuacja osób głuchych w Polsce. Wyzwania i rekomendacje*, 2020, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Osoby_Gluche_w_Polsce_2020_Wyzwania_i_Rekomendacje.pdf [dostęp: 31.01.2022];
- *Raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce*, 2021, Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/106495/Raport_z_badania.pdf [dostęp: 4.02.2022]

Metodologia

W celu zbadania praktyki dostępnościowej wobec osób głuchych w instytucjach publicznych w województwie łódzkim zastosowaliśmy następujące narzędzia:

1. ankieta (online, w pliku, telefoniczna);
2. wizyta self-advokata w instytucji + raport z wizyty.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG

ANKIETA NA TEMAT DOSTĘPNOŚCI INSTYTUCJI DLA OSÓB GŁUCHYCH

Nazwa podmiotu:
 Adres podmiotu:
 Termin odesłania ankiety:, na adres e-mail: fundacja.freg@gmail.com

Informacja

Badanie jest dobrowolne. Odbywa się w ramach projektu „Mój powiat – jest PJM?”, projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego z Funduszy EOG. Projekt ma na celu sprawdzenie faktycznej dostępności podmiotów publicznych w woj. łódzkim i poszukiwanie rozwiązań, adekwatnych do potrzeb osób głuchych i możliwościach do wdrożenia przez podmioty.

Ankieta nie będzie upubliczniana. Liczbowy raport z badania ankietowego zawrzemy w broszurze wydanej w nakładzie 300 sztuk i opublikowanej na stronie projektu.

Ankieta nie służy kontroli, a raczej poznaniu faktycznej sytuacji i wskazaniu możliwości jej zmiany, przy woli podmiotu.

Zachęcamy do wypełnienia.

L.P.	PYTANIE	TAK	NIE
1.	Czy można skontaktować się z podmiotem przez e-mail?		
2.	Czy można skontaktować się z podmiotem przez SMS lub internetowy komunikator tekstowy?		
3.	Czy można skontaktować się z podmiotem przez internetowy komunikator wideo?		
4.	Czy można skontaktować się z podmiotem, skorzystał z usług podmiotu za pośrednictwem tłumacza języka migowego?		
5.	Czy można skontaktować się z podmiotem skorzystał z usług podmiotu za pośrednictwem wideotłumacza języka migowego?		
6.	Czy podmiot ma miejsce dedykowane do obsługi interesanta głuchego, które jest oznaczone i w którym jest dostęp (np. online) do tłumacza lub wideotłumacza języka migowego?		
7.	Czy podmiot posiada i wykorzystuje urządzenia lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących? (np. pętelki indukcyjne, system FM)		
8.	Czy podmiot ma stronę internetową?		
9.	Czy na stronie internetowej podmiotu jest informacja o obsłudze osób głuchych z wykorzystaniem tłumacza lub wideotłumacza języka migowego?		

10.	Czy w/w informacja jest zamieszczona w postaci wideo w polskim języku migowym?		
11.	Czy informacje na stronie internetowej podmiotu na temat jego działalności albo inne są zredagowane w tekście łatwym do czytania i rozumienia (tzw. ETR)?		
12.	Czy informacje na stronie internetowej podmiotu na temat jego działalności albo inne są zamieszczone w polskim języku migowym (wideo)?		
13.	Czy materiały na stronie internetowej dostępne w języku migowym mają osobną sekcję oznaczoną np. ikoną dłoń?		
14.	Czy materiały audio-wideo zamieszczone na stronie lub na nośniku w siedzibie podmiotu mają dodane napisy w języku polskim lub tłumacza języka migowego?		
15.	Czy podmiot ma fanpage/profil na Facebooku albo innym portalu społecznościowym?		
16.	Czy materiały audio-wideo zamieszczone na Facebooku podmiotu mają dodane napisy w języku polskim lub tłumacza języka migowego?		
17.	Czy osoba głucha musi zgłosić potrzebę zaangażowania tłumacza języka migowego wcześniej?		
18.	Czy podmiot posiada procedurę w przypadku zaistnienia lub zgłoszenia potrzeby tłumacza języka migowego?		
19.	Czy podmiot ma doświadczenia w kontakcie z osobą głuchą w zakresie obsługi osób głuchych?		
20.	inne rozwiązania podmiotu lub inne Państwa zdaniem dla obsługi osoby głuchej		

Dziękujemy!



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Report – wizyta w instytucji – „Mój powiat – jest PJM?”

1. Imię i nazwisko self-advokata:
2. Nazwa i adres instytucji:
3. Data i godzina:
4. Imię i nazwisko pracownika / Numer stanowiska:
5. Sposób traktowania klienta?
 - Odpowiednie
 - Nie odpowiednio
6. Dlaczego?
 - Skierowanie do innego miejsca
 - Brak powitania
 - Inne:
7. Czy udało się załatwić swoją sprawę?
 - Tak
 - Nie
 - Nie wiem
8. Oznakowanie miejsca obsługi:
 - Tak
 - Nie
 - Nie wiem (nie zauważyłem)
9. Sposób komunikacji:
 - a) Wideo rozmowa
 - b) Tłumacz na żywo
 - c) Pracownik inst. zna język migowy
 - d) Gesty
 - e) SMS
 - f) e-mail
 - g) Pisanie na kartce

10. Czy była trudność w komunikacji?

- Tak
 - Nie
 - Częściowo
- Jeżeli TAK / CZĘŚCIOWO to dlaczego:

11. Czy pracownik był bez maski?

- Tak
- Nie

12. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była a/b/c: Ocena tłumacza

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 (1-słabo, 5-profesjonalnie)

13. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była b: Czy pracownik inst. przyjął tłumacza?

- Tak
- Nie
- Z trudem

14. Jeżeli odpowiedź na pytanie 9 była a:

- a) Czy pracownik instytucji Bez problemu włączył wideo rozmowę?
 - Tak
 - Nie
 - Z trudem
- b) Czy jakość połączenia (obraz wideo) była dobra?
 - Tak
 - Nie
 - Słabo
- c) Czy pracownik miał słuchawki?
 - Tak
 - Nie
- d) Czy dobre oświetlenie?
 - Tak
 - Nie
- e) Czy Pracownik obracał tablet (przeszkadzał w trakcie rozmowy)?
 - Tak

- f) Czy było miejsce wygodne (siedzące)?
 - Tak
 - Nie

15. Czy za głośne tłumaczenie?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

16. Czy za bardzo widoczne tłumaczenie?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

17. Badanie po kilku dniach – w przypadku oczekiwania na odpowiedź.

Czy otrzymałam/em odpowiedź w odpowiednim terminie?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

W jakiej formie?

- a) Wideo rozmowa
- b) Tłumacz na żywo
- c) Pracownik inst. zna język migowy
- d) Gesty
- e) SMS
- f) e-mail
- g) Pisanie na kartce
- h) Nagranie wideo na płycie / na pendrive USB / przez Internet

Ankieta

Wysłanie ankiet do instytucji poprzedził kontakt z zespołem ds. dostępności w Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi (UWŁ) i z Rzecznikiem Osób Niepełnosprawnych (RON) w Urzędzie Miasta Łodzi. Uzyskaliśmy rekomendację dla naszego projektu RON, zaś UWŁ nie, co uzasadniono tym, że UWŁ nie może w taki sposób wspierać żadnej organizacji pozarządowej. Rekomendację RON dołączyliśmy do pierwszego e-maila wysydanego do instytucji.

Wysłaliśmy inicjującego e-maila do 246 instytucji, w tym 126 urzędów miast lub gmin, 21 starostw powiatowych, 21 powiatowych urzędów pracy, 14 ośrodków kultury, 18 poradni psychologiczno-pedagogicznych, 16 zespołów ds. orzekania o niepełnosprawności, 8 szpitali powiatowych, 22 ośrodków pomocy społecznej. Było to zaproszenie do udziału w badaniu w formie ankiety i wizyty self-advokata. Pozytywnie na takie zaproszenie odpowiedziało 17 instytucji:

1. Gmina Pątnów
2. Gmina Zduńska Wola
3. Urząd Miasta Radomska
4. Gmina Poddębice
5. Gmina Uniejów
6. Gmina Żychlin
7. Starostwo Powiatowe w Pabianicach
8. Starostwo Powiatowe w Poddębicach
9. Muzeum Archeologiczne i Etnograficzne w Łodzi
10. Muzeum w Łowiczu
11. Muzeum Ziemi Wieluńskiej w Wieluniu
12. Powiatowy Urząd Pracy w Kutnie
13. Powiatowy Urząd Pracy w Łasku
14. Powiatowy Urząd Pracy w Łęczycy
15. Powiatowy Urząd Pracy w Zgierzu
16. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieruszowie
17. Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Tomaszowie Mazowieckim.

Wymienione instytucje zadeklarowały chęć udziału w obu etapach badania i w całym projekcie, wyrażając zainteresowanie poprawą swojej dostępności dla osób głuchych.

10 instytucji, w tym 6 powiatowych komend policji odpowiedziało kategoriycznie, że nie weźmie udziału w projekcie / w drugim etapie badania, polegającym na wizycie self-advokata.

Pozostałe instytucje nie potwierdziły udziału w badaniu ani nie wykluczyły go.

Uzupełniając sukcesywnie listę instytucji o urzędy skarbowe, sądy, oddziały KRUS łącznie w okresie od maja do grudnia 2021 r. wysłaliśmy 345 e-maili z ankietą. Do ponad 100 instytucji wysyłaliśmy 1-3 e-maile przypominające w odstępie 1 miesiąca, do części z nich dodatkowo wykonaliśmy telefon.

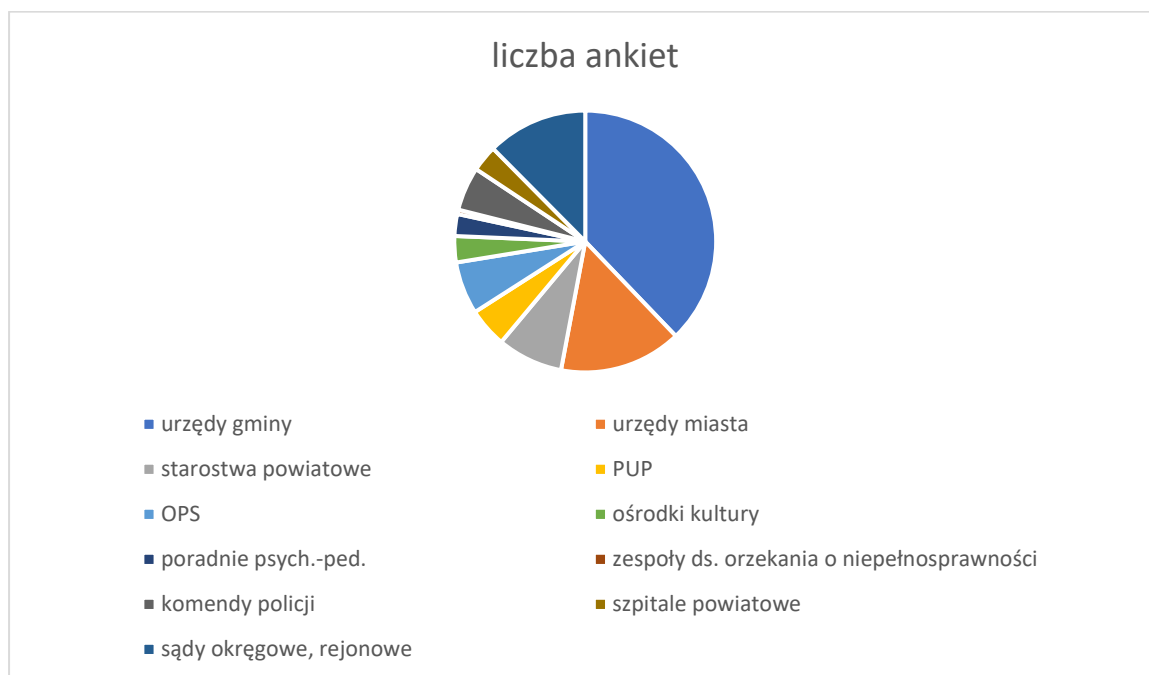
Ostatecznie ankietę wypełniły 202 instytucje, z tym, że 185 z woj. łódzkiego z terenu 22 powiatów i 98 gmin, w tym:

- 70 urzędów gminy
- 28 urzędów miasta



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

- 15 starostw powiatowych
- 9 powiatowych urzędów pracy
- 12 ośrodków pomocy społecznej
- 6 ośrodków kultury
- 5 poradni psychologiczno-pedagogicznych
- 1 zespół ds. orzekania o niepełnosprawności
- 10 powiatowych komend policji
- 6 szpitali powiatowych
- 23 sądy z obszaru woj. łódzkiego (40 wszystkich sądów).



Ankiety można było wypełnić online w postaci aktywnego formularza lub w formie pliku tekstowego załączonego do e-maila lub też poprzez wydrukowanie, wypełnienie ręczne oraz odesłanie skanu. 115 instytucji wypełniło ankietę online, pozostałe przesyłały ją w pliku doc lub w formie skanu lub udzieliły odpowiedzi telefonicznie.

Wizyta self-adwokata

Wizyty self-adwokatów zostały poprzedzone warsztatami dla osób, które miały realizować to zadanie. Warsztaty trwały 36 godzin, w tym 18 godzin odbyło się w formie spotkań zdalnych, a 18 – na żywo. Warsztaty poświęcone były tematom: dostępność, komunikacja, self-adwokat, aspekty techniczne dostępności; 6 godzin poświęcono na próbne wizyty w łódzkich urzędach i instytucjach podległych, mające na celu sprawdzenie dostępności dla głuchego klienta. Wynik próbnych wizyt został przedstawiony Rzecznikowi Osób Niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta Łodzi.

Wizyty zostały przeprowadzone w okresie lipiec – wrzesień 2021 roku. 10 self-adwokatów odwiedziło łącznie 51 instytucji. Większość instytucji (z wyjątkiem jednej) została uprzedzona mailowo o wizycie, z podaniem jej terminu i przybliżonej godziny. Zdarzało się jednak, że urzędnicy byli zaskoczeni wizytą, bo „mail nie dotarł”. Jedna instytucja nie została uprzedzona z uwagi na omyłkowe uprzedzenie innej instytucji o zbliżonej nazwie (powiadomiliśmy urząd w Aleksandrowie w powiecie piotrkowskim zamiast urzędu w Aleksandrowie łódzkim w powiecie zgierskim).

Wizyty były więc prowadzone w sposób jawny, nie w charakterze tajnego klienta. Self-adwokaci zadawali pytanie o dostępność, czasami pytali też o sprawy związane z zakresem działań danej instytucji. Po przeprowadzeniu wizyty self-adwokat_ka wypełniał_a formularz raportu z wizyty.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Wyniki badania

Ankieta

Ankieta zawiera 19 pytań zamkniętych i 1 pytanie otwarte, w tym:

- 5 pytań dotyczy formy kontaktu
- 2 pytania dotyczą miejsca obsługi i urzędzeń
- 9 pytań dotyczy strony internetowej, BIP, Facebooka
- 2 pytania dotyczą możliwości skorzystania z usługi tłumacza
- 1 pytanie dotyczy doświadczeń w kontakcie z osobą głuchą
- 1 pytanie otwarte o inne rozwiązania.

Z punktu widzenia łatwości załatwienia sprawy przez osobę głuchą kluczowe wydają się pytania o formy kontaktu (przez SMS/ komunikator tekstowy/ tłumacza online) i stronę internetową / Facebooka (z filmami w PJM lub z napisami).

Poniżej zostaną omówione odpowiedzi w podziale na wyżej wymienione bloki tematyczne.

Formy kontaktu

Wszystkie instytucje biorące udział w ankiecie mają możliwość kontaktu przez e-mail. Mniej niż połowa z nich (47%) ma możliwość kontaktu przez SMS lub internetowy komunikator tekstowy, a 17% ma możliwość kontaktu przez komunikator wideo. 41% instytucji deklaruje możliwość kontaktu i skorzystania z usług podmiotu za pośrednictwem tłumacza języka migowego, a 26% – za pośrednictwem tłumacza online.

Spośród instytucji deklarujących możliwość kontaktu za pośrednictwem tłumacza (75 na 185) znalazło się:

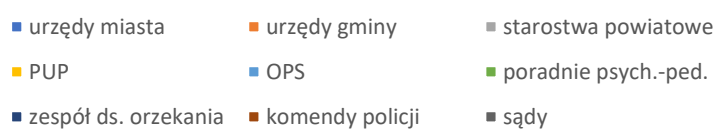
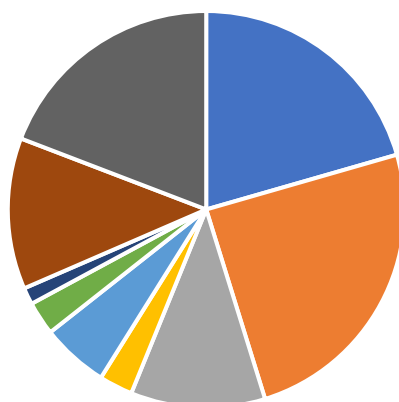
- 18 urzędów gminy (na 70 ankietowanych),
- 15 urzędów miasta (na 28 ankietowanych),
- 8 starostw powiatowych (na 15 ankietowanych),
- 2 urzędy pracy (na 9 ankietowanych),
- 4 ośrodki pomocy społecznej (na 12 ankietowanych),
- 2 poradnie psychologiczno-pedagogiczne (na 5 ankietowanych),
- 9 komend policji (na 10 ankietowanych),
- 1 szpital powiatowy (na 6 ankietowanych),
- 14 sądów rejonowych lub okręgowych (na 23 ankietowane).

Procentowo najczęściej zatem można skorzystać ze wsparcia tłumacza na policji (90% badanych komend deklaruje taką możliwość), w sądzie (61% badanych sądów), w urzędzie gminy (54%) czy w urzędzie powiatowym (53%). Mniej, bo 26% badanych urzędów miasta deklaruje możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza, 33% badanych ośrodków pomocy społecznej.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

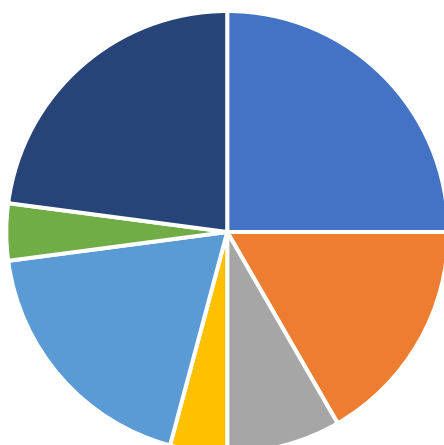
deklarowana możliwość skorzystania z tłumacza



Z kolei możliwość kontaktu przez tłumacza online zadeklarowało 48 badanych instytucji, w tym:

- 8 urzędów gminy (na 70 ankietowanych),
- 12 urzędów miasta (na 28 ankietowanych),
- 4 starostwa powiatowe (na 15 ankietowanych),
- 2 urzędy pracy (na 9 ankietowanych),
- 9 komend policji (na 10 ankietowanych),
- 2 szpitale powiatowe (na 6 ankietowanych),
- 11 sądów rejonowych lub okręgowych (na 23 ankietowane).

tłumacz online w instytucji



■ urzędy miasta ■ urzędy gminy 8 ■ starostwa powiatowe ■ PUP
■ komendy policji ■ szpitale powiatowe ■ sądy

Ani jeden z 12 biorących udział w badaniu ośrodków pomocy społecznej nie zadeklarował możliwości kontaktu przez tłumacza online, podobnie żadna z 5 poradni psychologiczno-pedagogicznych, żaden z 6 ośrodków kultury ani też jedyny ankietowany zespół ds. orzekania o niepełnosprawności.

Widoczna jest przewaga urzędów miast (43% deklaruje możliwość skorzystania z tłumacza online) nad gminnymi (tu już tylko 115 deklaruje taką formę kontaktu).

Miejsce obsługi i urzędnicy

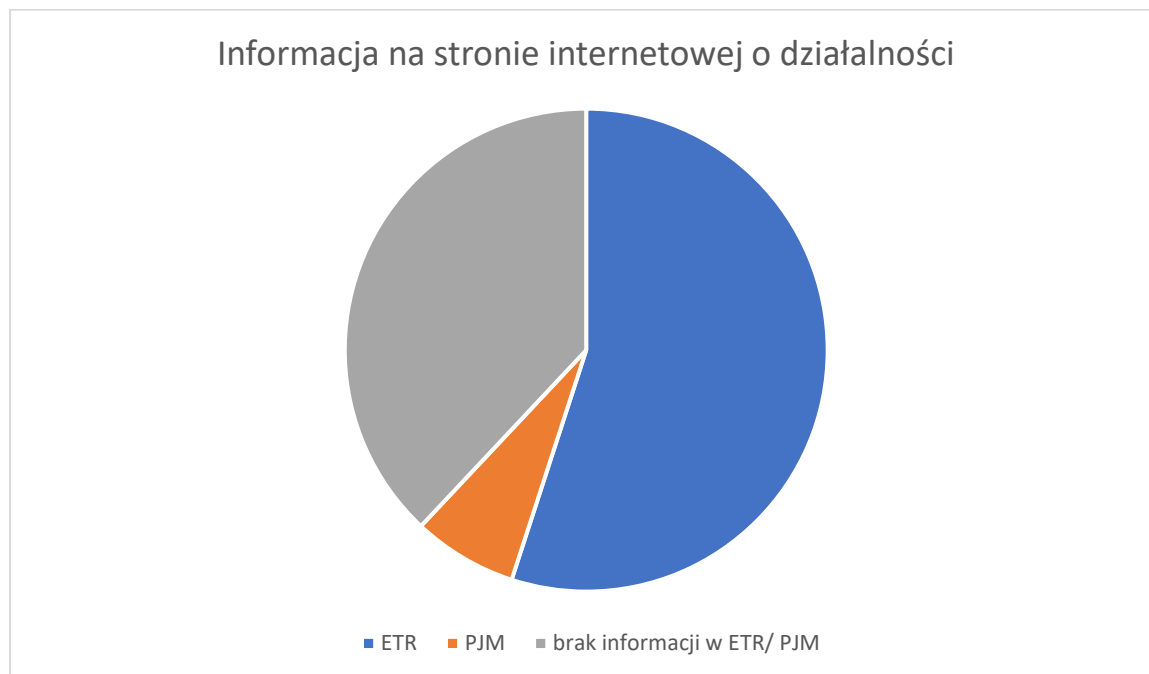
Zaledwie 20% instytucji biorących udział w badaniu zadeklarowało posiadanie miejsca obsługi interesanta głuchego, a wśród nich malejąco: szpitale powiatowe, komendy policji, urzędy miasta, sądy rejonowe, urzędy gminy, urzędy pracy, urzędy gminy i starostwa powiatowe. **Takie instytucje, jak poradnie psychologiczno-pedagogiczne, ośrodki kultury czy ośrodki pomocy społecznej (spośród badanych), nie posiadają specjalnego miejsca do obsługi osoby głuchej.**

Pętla indukcyjna czy system FM to zupełna rzadkość. Zaledwie 12% instytucji biorących udział w badaniu zadeklarowało posiadanie tego typu sprzętu., w tym: 2 szpitale, 6 urzędów miasta, 1 urząd gminy, 1 starostwo powiatowe.

Strona internetowa, BIP i Facebook

Wszystkie biorące udział w badaniu instytucje mają stronę internetową, ale tylko 45% z nich informuje na niej o możliwości skorzystania z tłumacza. Być może wynika to z faktu, że prawie tyle samo, bo 41% badanych instytucji deklaruje możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza, a 26% – z wykorzystaniem tłumacza online.

Prawie połowa instytucji informuje o możliwości skorzystania z tłumacza czy tłumacza online, ale tylko 10% robi to w PJM. Tak więc w większości przypadków nie jest to informacja skierowana do osób głuchych, którym oferuje się tę możliwość, bo nie jest sporządzona w ich języku. Ponad połowa podmiotów informuje o swojej działalności na swojej stronie internetowej w tekście łatwym do czytania i rozumienia (tzw. ETR – *easy to read*), ale już tylko 7% zamieszcza te informacje w PJM.



Przechodzimy do bardzo ciekawego pytania o miejsce i oznakowanie na stronie internetowej informacji w PJM, np. ikoną dłoni na stronie głównej. Zaledwie 9% instytucji posiada jakiegokolwiek oznakowanie takich materiałów na stronie, jednak nie jest regułą zastosowanie ikony dłoni. Często jest to oznaczenie daleko odbiegające od idei dostępności, czyli np. przycisk z napisem: „kontakt dla osób głuchoniemych”. Więcej o tym, jak oznaczać takie materiały i jakich sformułowań unikać, piszemy w **rekomendacjach**.

51 instytucji spośród 185 uczestniczących w badaniu deklaruje, że materiały audio-wideo zamieszczone na stronie internetowej mają napisy w języku polskim lub tłumacza języka migowego, w tym:

- 18 urzędów gminy (na 70 ankietowanych),
- 17 urzędów miasta (na 28 ankietowanych),
- 8 starostwa powiatowe (na 15 ankietowanych),
- 1 urzędy pracy (na 9 ankietowanych),
- 2 ośrodki kultury (na 6 ankietowanych),
- 5 komend policji (na 10 ankietowanych).

Trzeba uwzględnić, że różna w przypadku różnych instytucji jest częstość zamieszczania materiałów audio-wideo na stronie internetowej w ogóle.

Podobnie różna jest częstość prowadzenia przez instytucje fanpage'a na Facebooku – robi to 56% badanych instytucji, a 8% dodaje do materiałów wideo na Facebooku napisy albo tłumacza.

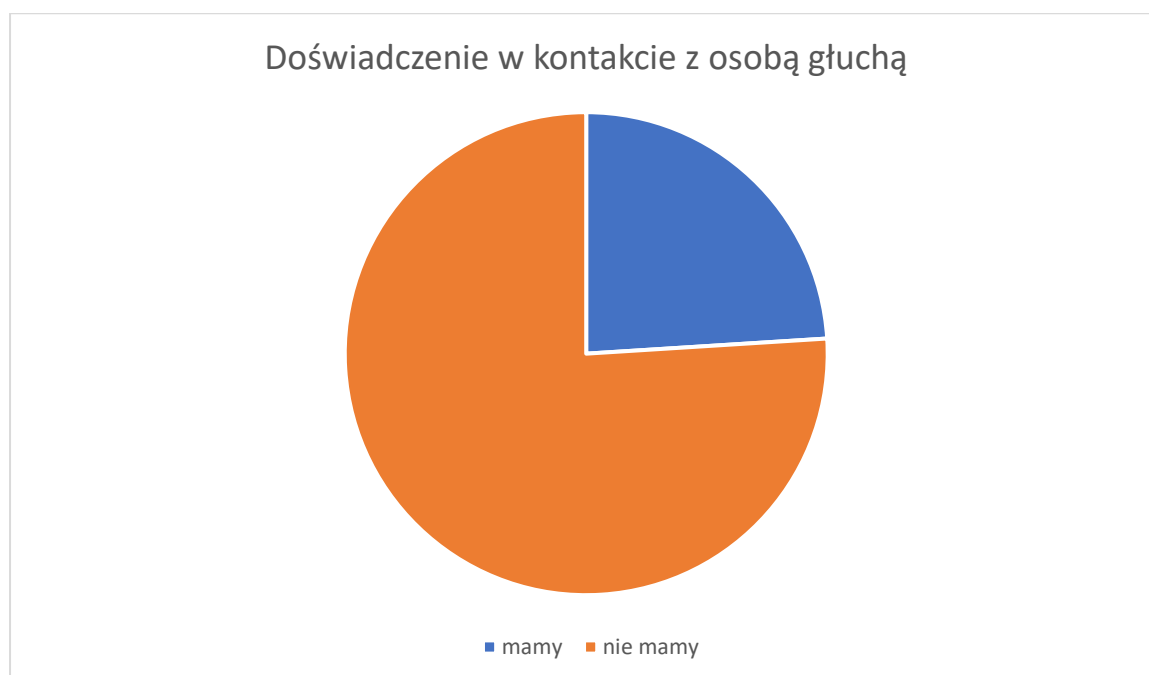
Dostęp do usługi tłumacza/ tłumacza online

W większości przypadków nadal trzeba zgłaszać w instytucji potrzebę tłumacza na 3 dni przed wizytą. Twierdzi tak 82% wszystkich badanych instytucji, z tym że tylko 41% deklaruje możliwość skorzystania z tłumacza. Być może pozostałe instytucje (różnica między 82% a 41%) zakładają, że możliwość skorzystania z tłumacza będzie mogła być zadeklarowana dopiero wówczas, gdy pojawi się ta potrzeba.

Tylko 38% badanych instytucji deklaruje posiadanie procedury w przypadku zaistnienia lub zgłoszenia potrzeby tłumacza języka migowego. Taką procedurę mają wszystkie badane komendy policji, zespół ds. orzekania, a także większość badanych szpitali powiatowych. Urzędy gminy tylko w 26% mają tę procedurę, powiatowe instytucje, jak starostwa czy PUP, mają taką procedurę w ponad 40% przypadków. 1/4 badanych OPS ma taką procedurę.

Doświadczenie w kontakcie z osobą głuchą

Ostatnie zamknięte pytanie ankiety dotyczyło doświadczeń w kontakcie z osobą głuchą/ w zakresie obsługi osób głuchych. Niecała 1/4 badanych instytucji zadeklarowała, że ma takie doświadczenie.



Wśród badanych instytucji, które obsługiwały już osobę głuchą, najwięcej jest:

- poradnie psychologiczno-pedagogiczne (80% badanych),
- szpitale powiatowe (połowa badanych),

- OPS (połowa badanych),
- zespół ds. orzekania o niepełnosprawności (1 badany),
- komendy policji (40% badanych),
- powiatowe urzędy pracy (33%),
- sądy (30% badanych),
- urzędy miasta (29%).
- starostwa powiatowe (27%).

Inne rozwiązania

Na jedyne otwarte pytanie ankietowe o inne rozwiązania podmiotu istotne jego zdaniem dla obsługi osoby głuchej wymieniano m.in.:

- porozumienie się poprzez pisanie,
- ukończenie przez urzędników kursu języka migowego dla pracowników służb społecznych⁹,
- ukończenie przez urzędnika kursu PJM na poziomie A2,
- zatrudnianie osoby głuchej,
- porozumiewanie się poprzez pisanie,
- urządzenia typu totupoint,
- napisy do sesji.

⁹ Jest to programu kursu systemu językowo-migowej (SJM), autorstwa Bogdana Szczepankowskiego. Gdzieś wyjaśnić różnicę między SJM a PJM.

Wizyta self-advokata

10 self-advokatów przeprowadziło 51 wizyt w instytucjach samorządowych lub jednostkach podległych, w tym:

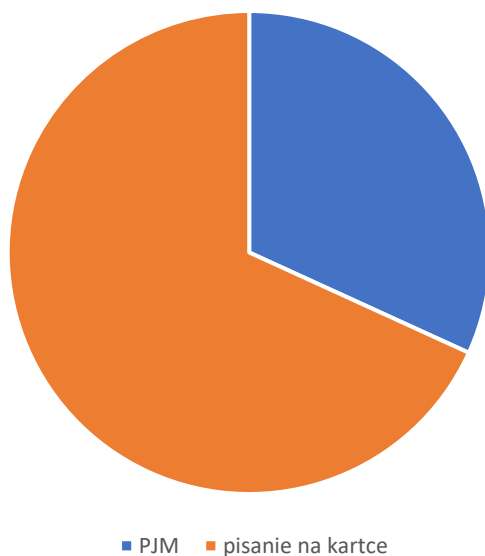
- 11 urzędów gminy,
- 7 urzędów miasta,
- 7 komend policji,
- 4 ośrodki pomocy społecznej,
- 4 samorządowe instytucje kultury,
- 4 starostwa powiatowe,
- 4 powiatowe urzędy pracy,
- 4 szpitale powiatowe/ przychodnie lekarskie,
- 2 jednostki terenowe ZUS,
- 2 urzędy skarbowe.

Były to miejsca wybrane przez koordynatorkę projektu i self-advokatów w oparciu o preferencje self-advokatów i ankiety wypełnione przez instytucje. Na podstawie ankiety staraliśmy się wybierać te instytucje, które zadeklarowały dostępność usługi tłumacza lub tłumacza online. Wizyta przebiegała w następujący sposób: mailowa zapowiedź wizyty przez koordynatorkę lub self-advokata/kę z podaniem terminu i przybliżonej godziny, zapytanie self-advokata o tłumacza/ tłumacza online, dalsza rozmowa w zależności od możliwości komunikacji – albo tylko o tłumaczu, albo na temat związany z instytucją, wypełnienie raportu z wizyty przez self-advokata.

W raporcie self-advokaci tki odnotowywali przede wszystkim fakt dostępności lub braku dostępności usługi tłumaczenia PJM w danej instytucji, a także aspekty techniczne związane z usługą tłumaczenia online. I tak 18 na 51 (35%) wizytowanych instytucji zapewniło podczas wizyty dostęp do usługi tłumacza lub tłumacza online, w tym 2 jednostki terenowe ZUS (na 2 odwiedzone), 3 powiatowe urzędy pracy (na 4 odwiedzone), 4 powiatowe komendy policji (na 7 odwiedzonych), 2 szpitale, 2 starostwa powiatowe. Tylko w 2 na 12 objętymi wizytami self-advokatów gmin był dostęp do usługi w PJM - w jednym przypadku było to migający urzędnik, w drugim – usługa tłumacza online. Natomiast 2 na 7 odwiedzonych urzędów miasta zapewniły obsługę w PJM. Tylko w 1 na 4 odwiedzone ośrodki pomocy społecznej był dostępny tłumacz PJM i w żadnej poradni psychologiczno-pedagogicznej z 2 odwiedzonych. Co więcej, w jednej z poradni odesłano self-advokata do szkoły dla dzieci głuchych, aby tam próbował załatwić swoją sprawę, lub do poradni w Łodzi. Po kilku miesiącach od wizyty z rozmowy koordynatorki projektu z dyrektorem poradni dowiedzieliśmy się, że mailowe uprzedzenie o wizycie było nieskuteczne, ponieważ skrzynkę mailową obsługuje tylko dyrektor placówki; po drugie dyrektor jest surdopedagogiem¹⁰ i jest w stanie obsłużyć osobę głuchą, jeśli tylko będzie o tym wiedzieć wcześniej, o czym najlepiej uprzedzić telefonicznie (!).

¹⁰ W programie studiów surdopedagogicznych jest najczęściej SJM, polegający na nauce minimum 200 znaków, Do podstawowej komunikacji w PJM niezbędna jest znajomość kilku tysięcy znaków i zasad gramatyki. SJM to skrót od sformułowania „system językowo-migowy” – sposobu komunikacji polegającego na używaniu/ nauce tylko znaków migowych, bez mimiki i przestrzeni, nakładanych na sztyk zdania w języku polskim, w wersji ekstremalnej uzupełnianych o końcówki fleksyjne. System nierozumiany przez osoby głuche, które nie znają dobrze języka polskiego.

wizyty self-adwokatów - sposób obsługi



Mimo wszystko w 44 przypadkach na 51 wszystkich wizyt self-adwokaci mieli poczucie odpowiedniego sposobu traktowania przez przedstawiciela instytucji i zwykle (w 32 na 51 odwiedzanych instytucji) nie mieli trudności w komunikacji. W 8 przypadkach na 51 pracownik obsługujący self-adwokata nie zdjął maseczki¹¹ (co znacznie utrudnia komunikację w przypadku osób głuchych, odczytujących częściowo mowę z ruchu warg w przypadku komunikacji mówionej; z kolei w przypadku komunikacji migowej mimika twarzy jest elementem znaczącym języka, tak więc w każdej sytuacji komunikacyjnej z osobą głuchą maseczka jest utrudnieniem).

W jednej instytucji pracownik pierwszego kontaktu nie wiedział, czy placówka ma usługę tłumacza online, czy nie.

Tam, gdzie tłumacz lub tłumacz online był dostępny, najczęściej (94%) został oceniony przez self-adwokata dobrze lub bardzo dobrze.

Zaledwie 18% instytucji w odbiorze self-adwokatów miało **oznakowane miejsce obsługi** osoby głuchej/ z niepełnosprawnością.

W 3/4 przypadków urzędnik nie miał problemów z **obsługą urzędnika** z tłumaczem online. Zdarzyło się natomiast, że instytucja zadeklarowała w ankiecie dostępność usługi tłumacza online, ale podczas wizyty self-adwokatka została odesłana, bo urzędniczka obsługująca aplikację nie była obecna w pracy. Jedna z

¹¹ W okresie realizacji wizyt self-adwokatów obowiązywało rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, zgodnie z którym wyjątek od obowiązku stosowania maseczki można było zastosować w sytuacji komunikowania się z osobą głuchą (par. 18 pkt 4).

komend policji zadeklarowała self-adwokatowi, że ma usługę tłumacza online, ale wymaga ona „przygotowania” i nie było możliwe skorzystanie z niej od ręki.

W jednym na 12 przypadków testowania tłumacza online w odwiedzonych instytucjach self-adwokat źle ocenił **jakość połączenia** i pracę tłumacza. W jednej instytucji było ograniczenie czasowe korzystania z usługi tłumacza online (do 20 minut). W jednej instytucji usługa tłumacza online była dostępna tylko w sprawach związanych z jednym tematem (emerytury, renty), a system działania instytucji uniemożliwiał podejście do okienka z tłumacza online, jeśli sprawa dotyczyła czegoś innego niż emerytury/ renty.

W połowie sytuacji testowania tłumacza online pracownik instytucji używał **słuchawek** umożliwiających odizolowanie wypowiadanych treści od słyszenia przez osoby postronne.



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Wnioski

W badaniu wzięło udział 185 instytucji (na 177 gmin i 24 powiaty), co stanowi niewielki wybór z wszystkich podmiotów publicznych w woj. łódzkim. Wynikająca z tego raportu ocena sytuacji w instytucjach publicznych w woj. łódzkim nie jest, oczywiście, miarodajna dla całego województwa, jednak na pewno daje ogólny obraz i może stanowić punkt wyjścia do kolejnych analiz. Analizy te jednak zawsze powinny zawierać element badania praktycznego przez self-adwokata. Usługa tłumacza online czy tłumacza okazuje się bowiem mieć wiele aspektów, które mają wpływ na jej działanie – począwszy od informacji o tej usłudze wśród pracowników instytucji, poprzez umiejętności miękkie związane z obsługą osoby głuchej i urządzenia z tłumaczem online, po skuteczne załatwienie sprawy i zwrotny kontakt z osobą głuchą. Nie wystarczy więc wyciąg z zestawienia GUS zawierającego dane z raportów o stanie zapewnienia dostępności, które instytucje publiczne mają obowiązek przygotowywać. Konieczne jest testowanie i używanie, aby stwierdzić, czy dostępność faktycznie jest, czy nie.

67% ankietowanych instytucji zadeklarowało, że ma tłumacza albo tłumacza online, a 35% instytucji odwiedzonych przez self-adwokatów umożliwiło sprawdzenie tego w praktyce. Pierwsza część zdania obejmuje również sytuacje, w których tym tłumaczem jest według instytucji absolwent surdopedagogiki czy głuchy pracownik czy też osoba, która ukończyła kurs języka migowego. W związku z tym do tej deklaracji należałoby podchodzić z dystansem. Gdy zaś powiązać ją z drugą częścią zdania, dotyczącą sprawdzenia tej deklaracji przez self-adwokatów, to można zakładać, że około połowa instytucji publicznych w woj. łódzkim jest dostępna dla osób głuchych.

Względem zaproszonych do udziału w badaniu odpowiedziało procentowo najwięcej urzędów gminy i miasta, komend policji i starostw powiatowych czy ośrodków pomocy społeczne (około połowa wysłanych zaproszeń). Najrzadziej odpowiadały poradnie psychologiczno-pedagogiczne (5 na 21 wysłanych zaproszeń) i ośrodki kultury (6 na 21 wysłanych zaproszeń). Tylko 1 (na 16 wysłanych maili) zespół ds. orzekania o niepełnosprawności odpowiedział na nasze zaproszenie do wypełnienia ankiety. Żadna z placówek KRUS nie odpowiedziała na nasze zapytanie ankietowe. Nie wysyłałiśmy ankiet do urzędów skarbowych, mając informację, że za dostępność w nich odpowiada Izba Skarbowa w Łodzi, a o tłumacza można wnioskować 3 dni przed zapotrzebowaniem.

Nie ma tłumacza i co dalej?

Obowiązek dostępności do usługi tłumacza, jak już powiedziano, jest realizowany według naszych szacunków w około połowie badanych instytucji. Podczas badania ankietowego i wizyt self-adwokatów zetknęliśmy się z następującymi próbami „alternatywnego dostępu”¹² dla osoby głuchej: rozmowa z osobą, która ukończyła kurs języka migowego; rozmowa z osobą, która jest absolwentem surdopedagogiki; skorzystanie z pomocy słyszającej osoby bliskiej; wreszcie pisanie. Żadna z tych sytuacji nie dotyczy profesjonalnej obsługi z udziałem tłumacza języka migowego.

¹² Nie mylić z dostępem alternatywnym z ustawy o dostępności, gdzie jest to zjawisko przybliżające nas do dostępności, tu zaś ta alternatywa jest zwykle alternatywą tylko dla osób słyszących, a dla osób głuchych pozostaje barierą.

Nie pytaliśmy instytucji o powody braku dostępności dla obywateli głuchych, w tym brak usługi tłumacza czy tłumacza online. Z kilku rozmów i pobieżnej oceny sytuacji wynika jednak, że są to najczęściej:

- brak takiej potrzeby wynikający z braku doświadczeń obsługi osób głuchych (!),
- braki finansowe i kadrowe/ merytoryczne.

Pierwszy powód nie przekłada się jednak na rzeczywistość w taki sposób, że tam, gdzie najczęściej trafiają osoby głuche ze swoimi sprawami (np. ośrodki pomocy społecznej) częściej jest dostępna usługa tłumaczenia PJM. Połowa badanych ośrodków pomocy społecznej ma doświadczenia związane z obsługą osoby głuchej, ale tylko 1 ośrodek deklaruje możliwość skorzystania z usługi tłumacza, żaden – z tłumacza online. Podobnie jest w poradniach psychologiczno-pedagogicznych - większość poradni miała kontakt z głuchym klientem, a tylko 2 na 5 ankietowanych deklarują możliwość skorzystania z usługi tłumacza, ale jedna z nich nie umożliwiła tego podczas wizyty self-adwokata.

Drugi powód dotyczy z jednej strony pieniędzy na np. zakup usługi tłumacza online, które samorząd musi wygospodarować z budżetu, z drugiej strony świadomości społecznej (nie tylko wśród urzędników) nt. specyficznych potrzeb osób głuchych w zakresie komunikacji. Większość osób, które nie zetknęły się bliżej z osobami głuchymi, jest przekonana, że alternatywną formą komunikacji może być pisanie na kartce i taki też sposób stosuje, gdy nie ma dostępu do tłumacza języka migowego. Jest to metoda do wykorzystania w warunkach ekstremalnych, gdy nie ma szans na dostęp do tłumacza. Jednak język polski jest dla osób głuchych najczęściej językiem obcym i w warunkach urzędowych wyrażanie się w tym języku nie jest ich preferencją.

Z porównania wyników Raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2021 r. z wynikami naszego badania wynika, że od stycznia 2021 do jesieni 2021 sytuacja się poprawiła. Być może rokuje to pozytywnie na dalszą przyszłość.

Podczas badania ankietowego i zapowiadania wizyt self-adwokatów napotykalismy dwie bariery: obawy przed kontrolą (wynikającego ze świadomości obowiązującego prawa) i idącej za tym niechęci do udziału w badaniu; braku czasu na udział w dobrowolnym badaniu wobec nadmiaru innych obowiązków służbowych. Spotkanie osobiste z self-adwokatem zwykle te bariery znosiło. Jest to dla nas zasadniczy wniosek z badania: **tylko spotkanie twarzą w twarz pozwala obu stronom na wzajemne poznanie się i wybycie uprzedzeń.** Oczywiście, najlepiej, gdy spotkanie odbywa się w języku dostępnym dla obu stron (z udziałem tłumacza).

Rekomendacje (w opracowaniu)



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG

Dostępność dla osób głuchych w samorządach w województwie łódzkim.

Raport z badania

© Fundacja Rozwoju Edukacji Głuchych

freg.pl

Publikacja bezpłatna, dostępna na licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne 4.0

Łódź 2022



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy, finansowanego przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG