



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa,

**Adam Bodnar**

**XI.815.25.2018.AKB**

**Pani  
Gertruda Uścińska  
Prezes Zakładu Ubezpieczeń  
Społecznych  
ul. Szamocka 3  
01-748 WARSZAWA**

Jako Rzecznik Praw Obywatelskich, od początku mojej kadencji, odbywam liczne spotkania w różnych miejscowościach na terenie Polski, w czasie których rozmawiam z ich uczestnikami o najważniejszych w ich ocenie problemach społecznych. Podczas spotkania z przedstawicielami społeczności osób głuchych w Wałczu jego uczestnicy zasygnalizowali wiele spraw, które są istotne zarówno dla mieszkańców ich regionu, jak i dla wszystkich obywateli. Po raz kolejny został poruszony m.in. problem braku dostępu do tłumaczy polskiego języka migowego w jednostkach administracji publicznej.

Chciałbym zaznaczyć, że problematyka praw osób głuchych od wielu lat pozostaje jednym z priorytetów kolejnych Rzeczników Praw Obywatelskich. Podstawowym aktem prawnym regulującym prawo osób głuchych do posługiwania się swobodnie wybraną metodą komunikacji w kontaktach z organami administracji publicznej jest uchwalona siedem lat temu ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych formach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r., poz. 1824; dalej jako: „ustawa o języku migowym”).

W celu zagwarantowania osobom głuchym i głuchoniewidomym funkcjonowania w społeczeństwie na zasadzie równości z innymi osobami najistotniejszą kwestią pozostaje umożliwienie im komunikowania się z otoczeniem za pomocą języków niewerbalnych. Zgodnie z postanowieniami ustawy o języku migowym, organy administracji publicznej zobowiązane są do zapewnienia osobom głuchym lub głuchoniewidomym dostępu do usług tłumacza języka migowego, przy czym to do osoby uprawnionej należy wybór odpowiedniej dla niej formy komunikacji. Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się do odpowiedniego ze względu na właściwość sprawy organu administracji publicznej, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

Po roku od wejścia w życie ustawy o języku migowym w Biurze Rzecznika przeprowadzono kompleksowe badania dotyczące praktyki stosowania jej przepisów, podsumowane następnie w raporcie pt. „Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej”<sup>1</sup>. Z przeprowadzonych badań wynikało, że w przypadku osób głuchych ponad jedna czwarta urzędów (27%) nie wywiązywała się z obowiązków nałożonych na nie w drodze tej ustawy, a w przypadku osób głuchoniewidomych liczba ta wzrastała do ponad trzech czwartych (78%). Przedstawione w publikacji wyniki badań pokazały zatem alarmująco niski stan wywiązywania się z nałożonych ustawą obowiązków przez organy administracji w stosunku do osób głuchych oraz marginalne realizowanie obowiązków w stosunku do osób głuchoniewidomych.

Kwestie związane z dostępem do informacji i komunikacji osób głuchych zostały także opisane w sprawozdaniu Rzecznika Praw Obywatelskich z realizacji przez Polskę zobowiązań wynikających z Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych<sup>2</sup>. Na wniosek Rzecznika kontrolę w tym obszarze przeprowadziła także Najwyższa Izba Kontroli<sup>3</sup>.

Należy podkreślić, że dostęp do informacji i komunikacji jest głównym aspektem udziału w życiu społecznym. Osobom niepełnosprawnym, w tym głuchym i niedosłyszącym, aby mogły aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyborów, państwo powinno zapewnić dostęp do informacji za pośrednictwem odpowiednich systemów komunikacji, które umożliwią komunikowanie się również w niewerbalnym języku migowym. Ciągły postęp technologiczny w dziedzinie informacji i komunikacji kreuje nowe sposoby współdziałania, korzystania z usług i informacji oraz komunikacji.

Jednym z możliwych i dostępnym powszechnie rozwiązaniem umożliwiającym efektywną komunikację z osobami głuchymi jest zapewnienie porozumienia się z tłumaczem języka migowego na odległość za pomocą aplikacji dostępnej drogą elektroniczną. Usługa ta polega na tłumaczeniu języka migowego na polski język mówiony przez tłumacza, który nie znajduje się fizycznie w urzędzie. Osoba niemigająca kieruje wypowiedź do tłumacza, który przekłada ją na język migowy, co osoba głucha widzi na ekranie telefonu lub komputera. Usługa jest dostępna za pomocą specjalnego urządzenia, ale do jej wdrożenia wystarczy komputer z wbudowaną lub podłączoną kamerą, w którym dostępne jest połączenie z Internetem. System działa też w drugą stronę – tłumacz widzi osobę głuchą i może przetłumaczyć jej wypowiedź na język werbalny. Tego rodzaju usługa jest coraz popularniejszym rozwiązaniem stosowanym przez organy administracji publicznej – korzystam z niej również w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich.

---

<sup>1</sup> Raport w wersji elektronicznej dostępny pod adresem: [https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/rowne\\_glusi\\_8-9.pdf](https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/rowne_glusi_8-9.pdf).

<sup>2</sup> Sprawozdanie dostępne pod adresem: <https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Sprawozdanie%20KPON%202015.pdf>.

<sup>3</sup> Informacja o wynikach kontroli „Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym” dostępna jest pod adresem: <https://www.nik.gov.pl/plik/id,8755,vp,10884.pdf>.

W związku z powyższym, na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2017 r. poz. 958, z późn. zm.), zwracam się do Pani Prezes z uprzejmą prośbą o rozważenie wydania aktu wewnętrznego, który obligowałby centralę i oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych do zapewnienia niesłyszącym interesantom możliwości porozumienia się za pośrednictwem tłumacza języka migowego na odległość i wdrożenia takiej usługi na stałe. Będę również zobowiązany za poinformowanie o aktualnie podejmowanych przez Panią Prezes działaniach mających na celu zapewnienie pełnej dostępności centrali i oddziałów ZUS dla osób z niepełnosprawnościami, w tym Głuchych.