



Warszawa, 28-09-2022 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

XI.7010.1.2022.MWR

Pan
Maciej Wąsik
Sekretarz Stanu
Ministerstwo Spraw
Wewnętrznych i Administracji
ePUAP

Szanowny Panie Ministrze!

Do Rzecznika Praw Obywatelskich wpłynął wniosek Olsztyńskiego Stowarzyszenia Głuchych w sprawie sposobu obsługi zgłoszeń w aplikacji mobilnej Alarm112. Z relacji Skarżących wynika, że osoba głucha zgłosiła zdarzenie, korzystając z aplikacji Alarm112 zgodnie z instrukcją i otrzymała informację, że zgłoszenie zostało przyjęte. Po kilku minutach operator zadzwonił do osoby zgłaszającej, która nie mogła odebrać połączenia i porozumieć się z operatorem. Skarżący wyrażają zaniepokojenie, że aplikacja mobilna Alarm112 nie jest w wystarczającym stopniu dostępna dla osób głuchych i słabosłyszących, co rodzi obawy o sposób obsługi zgłoszeń wykonanych przez osoby z tej grupy, a w konsekwencji jej skuteczność w niesieniu pomocy w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Tel. centr. (+48 22) 55 17 700
Infolinia obywatelska 800 676 676
biurorzecznika@brpo.gov.pl
bip.brpo.gov.pl

Ze skarg wpływających do mojego Biura wynika, że aplikacja Alarm112 wymaga dopracowania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Jak podnoszą skarżący, pomimo możliwości zgłoszenia zdarzeń przy pomocy oznaczeń graficznych, ograniczona liczba ikon nie pozwala na zgłoszenie potencjalnie wszystkich zagrożeń. Poza tym możliwość komunikacji przy pomocy SMS z operatorem numeru 112 nie uwzględnia potrzeb osób głuchych i słabosłyszących, które nie porozumiewają się swobodnie w języku polskim. W związku z powyższym, osoby głuche postulują wprowadzenie możliwości wybrania połączenia z infolinią w polskim języku migowym, w przypadku gdy zamieszczone piktogramy okazałyby się w danej sytuacji niewystarczające. Zasadnym wydaje się również umożliwienie przekazania operatorowi informacji, że zgłaszający nie może odbierać połączeń telefonicznych na etapie zgłoszenia zdarzenia.

W pełni popieram przedstawione wyżej postulaty osób głuchych. Jako Rzecznik Praw Obywatelskich pełnię w Polsce funkcję niezależnego mechanizmu monitorującego wdrażanie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych¹, która to Konwencja w art. 10 uznaje niezbywalne prawo do życia osób z niepełnosprawnościami i zobowiązuje państwa, które ją ratyfikowały, do podjęcia wszelkich niezbędnych środków w celu zapewnienia korzystania tym osobom z tego prawa na równych zasadach z osobami bez niepełnosprawności. Jeśli chodzi o sytuacje zagrażające zdrowiu i życiu ludzi, art. 10 jest ściśle powiązany z art. 11 Konwencji, zgodnie z którym zadaniem władz publicznych jest podjęcie wszelkich niezbędnych środków w celu zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnościami w sytuacjach zagrożenia. Obowiązek ten obejmuje między innymi przyjęcie wszelkich odpowiednich środków ustawodawczych, administracyjnych i innych, w celu zapobiegania zagrożeniom dla życia osób z niepełnosprawnościami. Rozwiązania skierowane do ogółu społeczeństwa, jak aplikacja mobilna Alarm112, powinny również uwzględniać zasady dostępności, o których mowa w art. 9 Konwencji.

¹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169; dalej jako: „Konwencja”).

Pragnę przypomnieć, że wśród zaleceń Komitetu ONZ ds. Praw Osób z Niepełnosprawnościami, sformułowanych po pierwszym przeglądzie stanu wdrażania przez Polskę Konwencji, wskazano na potrzebę opracowania i przyjęcia szczególnych przepisów, planów i rozwiązań w celu ochrony i ratowania wszystkich osób z niepełnosprawnościami w sytuacjach zagrożenia zgodnie z ramami z Sendai na rzecz ograniczania katastrof na lata 2015-2030.² Jednym z celów wyrażonych we wskazanych ramach jest zwiększenie dostępu do systemów wczesnego ostrzegania i informacji dotyczących ryzyka klęsk żywiołowych ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób głuchych, niewidomych oraz głuchoniewidomych. Potrzeba wdrożenia rozwiązań z perspektywy systemów powiadamiania o zagrożeniach zdrowia i życia została również podkreślona przez Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami w raporcie dotyczącym wdrażania art. 11 Konwencji.³

Dostępność numeru alarmowego 112 dla osób głuchych i niedosłyszących jest kluczowa dla zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa tej grupie osób w sytuacjach zagrożenia. Jak wskazano w raporcie z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2020 r. : „Funkcjonalność dedykowana jest osobom nieposiadającym możliwości wykonania tradycyjnego połączenia telefonicznego, w szczególności osobom głuchym.”. Należy docenić dążenie do zapewnienia dostępności systemu powiadamiania ratunkowego, które przejawiało się m.in. w podpisaniu w 2020 r. porozumienia z Polskim Związkiem Głuchych obejmującego m.in. współpracę w zakresie promocji tego systemu.⁴ Niemniej istniejące już rozwiązania wymagają uwzględnienia wniosków płynących od użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112. Uregulowania prawne oraz praktyka działania podmiotów publicznych powinny zapewniać osobom głuchym prawo do korzystania z przysługujących im praw i

² Zob. CRPD/C/POL/CO/1 z 28 października 2018 r., pkt 18, dostęp pod adresem: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/326/15/PDF/G1832615.pdf?OpenElement> [dostęp z dnia 21 września 2022 r.].

³ Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych, Raport tematyczny poświęcony wdrażaniu art. 11 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych w Polsce, dostęp pod adresem: https://www.dzp.pl/files/shares/Publikacje/Raport_tematyczny_art.11.pdf [dostęp z dnia 21 września 2022 r.].

⁴ Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2020 r., Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, dostęp pod adresem: <https://www.gov.pl/attachment/d27e8fde-4e15-41cc-93e8-ad4ee160bf1d> [dostęp z dnia 21 września 2022 r.].

wolności, w tym możliwości wezwania niezbędnych służb w sytuacji zagrożenia. Należy wziąć przy tym pod uwagę, że część osób głuchych i słabosłyszących posługuje się wyłącznie polskim językiem migowym, a język polski jest dla nich językiem obcym, natomiast te osoby z niepełnosprawnością słuchu, które znają język polski i na co dzień posługują się nim biegle, mogą mieć kłopoty w komunikacji, gdy znajdą się w szczególnych sytuacjach.

Mając na uwadze powyższe, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2020 r. poz. 627ze zm.), zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o udzielenie informacji, czy w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji analizowano wprowadzenie do aplikacji mobilnej Alarm112 funkcjonalności, które wskazuję na wstępie niniejszego pisma, i które postulowane są przez osoby głuche – użytkowników tej aplikacji. Jeśli analizy w tym przedmiocie nie były prowadzone, zwracam się z uprzejmą prośbą o rozważenie uwzględnienia zaproponowanych zmian. Będę zobowiązany za poinformowanie mnie o podjętych w tej sprawie decyzjach.

Łączę wyrazy szacunku

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/