

1235/2020.

ORA-O. 1710.2.2020



WOJEWODA PODKARPACKI

ul. Grunwaldzka 15, 35-959 Rzeszów

Rzeszów, 2020-02-28

S-VII.431.2.5.2020.AB



I. P. E. Szargiel
J. P. R. Guczek
3 1 x Kseno

6.03.2020r.

Pan

Tadeusz Ferenc

Prezydent Miasta Rzeszowa

Na podstawie art. 52 ust. 4 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092), przekazuję sprawozdanie z kontroli, przeprowadzonej w dniu 14.02.2020 r. oraz 21.02.2020 r. w Urzędzie Miasta Rzeszowa, Rynek 1, 35-064 Rzeszów . Kontrola doraźna, realizowana w trybie uproszczonym, dotyczyła wykonania obowiązków informacyjnych i promocyjnych, wynikających z zapisów art. 8a ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 294), w powiązaniu z zapisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).

Kontrolę przeprowadzili:

1. Artur Bożek – główny specjalista w wieloosobowym stanowisku pracy do spraw windykacji, należności, nieodpłatnej pomocy prawnej oraz programów rządowych w Wydziale Polityki Społecznej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie – z upoważnienia Wojewody Podkarpackiego pismem S-VII.431.2.5.2020.AB z dnia 13.02.2020 r. (Nr 1 -/2020);
2. Joanna Bielska – starszy specjalista w wieloosobowym stanowisku pracy do spraw windykacji, należności, nieodpłatnej pomocy prawnej oraz programów rządowych w Wydziale Polityki Społecznej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie – z upoważnienia Wojewody Podkarpackiego pismem S-VII.431.2.5.2020.AB z dnia 13.02.2020 r. (Nr 2 -/2020).

Kontrolą objęto okres od 01.01.2019 r. do 14.02.2020 r.

Informacji i wyjaśnień kontrolującym udzielali: Pani Renata Żukowska – Dyrektor Wydziału Zdrowia; Pan Rafał Żuczek – podinspektor w Wydziale Zdrowia – pracownicy Urzędu Miasta Rzeszowa.

Z uwagi, iż w trakcie kontroli realizacji obowiązków informacyjnych i promocyjnych, odnoszących się do usług nieodpłatnego poradnictwa prawnego, obywatelskiego i mediacji oraz edukacji prawnej, stwierdzono odstępstwa w zakresie realizacji wskazanych wcześniej powinności, działania reprezentowanego przez Pana organu oceniam **pozytywnie z uchybieniami**.¹

Stosownie do treści art. 8a ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 294), zwanej w dalszej części tekstu ustawą, starosta jest zobowiązany:

1. Sporządzić i aktualizować listę jednostek nieodpłatnego poradnictwa, dostępnego dla mieszkańców powiatu, które obejmuje w szczególności:
 - 1) nieodpłatną pomoc prawną i poradnictwo obywatelskie – w tym między innymi poradnictwo rodzinne, psychologiczne, pedagogiczne, z zakresu pomocy społecznej, w sprawie rozwiązywania problemów alkoholowych i innych uzależnień, w sprawie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w ramach interwencji kryzysowej, dla bezrobotnych, dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, a także z zakresu praw konsumentów, praw dziecka, praw pacjenta, ubezpieczeń społecznych, prawa pracy, prawa podatkowego, dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego i inne;
 - 2) wskazanie punktów i dyżurów, o których mowa w art. 8 ustawy, wraz z ich specjalizacją, o ile została określona.
(art. 8a ust. 1 ustawy)
2. Zamieścić na liście, o której mowa w pkt. 1, dane jednostek nieodpłatnego poradnictwa uporządkowane według tematyki poradnictwa, w tym jednostek publicznych, jednostek niepublicznych działających na zlecenie oraz jednostek prowadzących działalność pożytku publicznego działających na zlecenie, którym

¹ Zgodnie z § 37 ust. 2 zarządzenia Nr 1/14 Wojewody Podkarpackiego z dnia 2 stycznia 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków i trybu prowadzenia kontroli (z późn. zm.) w ramach realizacji czynności kontrolnych stosowana była 4-stopniowa skala ocen dotycząca działalności w kontrolowanym obszarze tj.: ocena pozytywna, ocena pozytywna z uchybieniami, ocena pozytywna z nieprawidłowościami, ocena negatywna.

powierzono zadania z zakresu poradnictwa specjalistycznego na podstawie odrębnych przepisów, obejmujące informacje o nazwie jednostek, zakresie poradnictwa, adresach i danych kontaktowych, w tym o stronach internetowych i numerach telefonicznych, dniach i godzinach działalności oraz kryteriach dostępu do usługi.

(art. 8a ust. 2 ustawy)

3. opublikować informacje o sposobie dokonywania zgłoszeń na korzystanie z usługi, w tym informację o numerze telefonu, pod którym należy kontaktować się w celu zapisu na wizytę oraz w miarę możliwości informacje umożliwiające dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

(art. 8a ust. 3 ustawy)

4. Udostępnić listę w Biuletynie Informacji Publicznej oraz :

- 1) na stronach internetowych urzędu starostwa powiatowego i urzędów gmin na obszarze tego powiatu;
- 2) co najmniej raz w roku w lokalnych środkach masowego przekazu;
- 3) w sposób zwyczajowo przyjęty na terenie powiatu.

(art. 8a ust. 4 ustawy)

W odniesieniu do wskazanych obowiązków kontrolujący poczynili opisane poniżej ustalenia.

Prezydent Miasta Rzeszowa sporządził listę, o której mowa w art. 8a ust. 1 ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej. Wzór listy (odmienny za rok 2019 i 2020) pobrano do akt kontroli. W wersji pierwotnej dokument obejmuje poradnictwo rodzinne, psychologiczne, pedagogiczne, w sprawie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, z zakresu pomocy społecznej, w sprawie rozwiązywania problemów alkoholowych i innych uzależnień, w ramach interwencji kryzysowej, dla bezrobotnych, dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, a także z zakresu praw konsumentów, praw dziecka, praw pacjenta, ubezpieczeń społecznych, prawa pracy, prawa podatkowego, dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego. Zauważyć jedynie należy, że w stosunku do wzoru przekazanego jako proponowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości, zmieniony został układ tematyczny listy, z zachowaniem jednak zawartości merytorycznej. Dokument też zawiera również niemal wszystkie niezbędne informacje z zakresu organizacji usług nieodpłatnego poradnictwa prawnego na terenie miasta, z uwzględnieniem wykazu punktów oraz sposobu umawiania wizyty.

W wersji publikowanej na 2020 r. dokonano podziału listy na trzy osobne części – odnoszącą się do jednostek świadczących nieodpłatne poradnictwo, informację o sposobie

uzyskania porady prawnej oraz odrębny wykaz punktów nieodpłatnego poradnictwa zorganizowanych przez Urząd. Powyższe jest niezgodne z zapisami art. 8a ust. 1 do 3 ustawy. W tym obszarze weryfikowanych zagadnień kontrolujący stwierdzili zatem uchybienia polegające na braku kompletności listy, o której mowa w art. 8a ust. 1 ustawy, odnoszące się przede wszystkim do bieżącej wersji dokumentu.

Publikując dodatkowe informacje, o których wspomniano wcześniej, wskazano bezpośredni numeru telefonu, przeznaczony do zapisywania się na wizyty 17 788 99 00 – obsługiwany przez pracowników infolinii urzędu, czynny od poniedziałku do piątku w godzinach pracy organu. Dokonano również wpisu wskazującego, że możliwe jest zgłoszenie osobiste oraz za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, z dedykowanym adresem pomocprawna@erzeszow.pl. Uwzględniono zatem w ocenie kontrolujących potrzeby osób z dysfunkcjami narządów mowy i słuchu, dla których winien być uruchomiony dodatkowy kanał komunikacji elektronicznej. Nie zamieszczono natomiast pełnej wymaganej informacji odnośnie możliwości wsparcia wykonania usług dla grupy osób z niepełnosprawnościami w formach przewidzianych w art. 8 ust. 8 ustawy (*„Osobom ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą stawić się w punkcie osobiście, oraz osobom doświadczającym trudności w komunikowaniu się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się »Dz.U. z 2017 r. poz. 1824«, może być udzielana nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość”*). Powyższe w szczególności dotyczy realizacji usługi w lokalu wyposażonym w urządzenia ułatwiające porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się lub w punkcie, w którym zapewniono możliwość korzystania z usług tłumacza języka migowego, a także w miejscu zamieszkania. Oznacza to, że poradę osoba zainteresowana, spełniająca wskazane kryteria, powinna otrzymać również w dogodnym dla siebie miejscu, jeśli chodzi o możliwości przemieszczania się, komunikacji lub korzystania z usług tłumacza języka migowego, a w uzasadnionych przypadkach – także w miejscu zamieszkania. Udogodnienia takie nie zostały przez Prezydenta Miasta Rzeszowa w opublikowanej liście przewidziane. Uchybieniem jest również fakt, że nie doprecyzowano sposobu wykonania usługi – jakkolwiek zaznaczono, że porada może być udzielona przez telefon lub internet, nie zdefiniowano możliwości uzyskania porady poza punktem, jak również nie doprecyzowano środków komunikacji elektronicznej (np. Messenger, Facebook, Whatsapp itp.) służących do zdalnej komunikacji) Przewidziana została natomiast możliwość skorzystania z usługi przez

telefon. Powyższe należy zatem zaklasyfikować jako uchybienie w odniesieniu do sposobu wykonywania zadania.

W dniu 14.02.2020 r. sporządzono kopię wydruku ze strony Biuletynu Informacji Publicznej organu (przechowywana w aktach kontroli). Wymieniona wcześniej lista jest publikowana, przy czym jako datę wytworzenia informacji wskazano odpowiednio 20.02.2019 r. oraz 09.01.2020 r. Z uwagi na charakter organizacyjny podmiotu, nie zaistniał obowiązek kierowania listy do jakichkolwiek jednostek szczebla gminnego. Informację odnośnie sporządzenia dokumentu przekazano dodatkowo przedstawicielom jednostek miejskich oraz innych Wydziałów Urzędu Miasta Rzeszowa podczas narady służbowej w dniu 25.02.2019 r..

Lista została umieszczona w formie drukowanej poprzez wyłożenie w lokalach, w których mieszczą się punkty nieodpłatnej pomocy prawnej. Opublikowano ją także na portalu Facebook w dniu 26.12.2019 r. Kontrolującym przekazano również materiały świadczące, że publikacji dokumentu dokonano w „Gazecie Wyborczej” dodatku rzeszowskim w dziale ogłoszeń, w dniu 22.02.2019 r.. Na rok 2020 r. obowiązek publikacji nie został jeszcze wykonany. W ocenie kontrolujących, działania podjęte przez Prezydenta Miasta Rzeszowa w tym zakresie są zatem wystarczające do spełnienia wymogów ustawy. W szczególności jednak nałożony przez ustawodawcę obowiązek publikacji listy co najmniej raz w roku w środkach masowego przekazu, należy wykonać bez zbędnej zwłoki i corocznie.

Kontrolujący zwrócili również uwagę na nie w pełni prawidłowe działania promocyjne poradnictwa na stronach internetowych Urzędu Miasta. Lista jest bowiem publikowana wyłącznie w BIP, stosunkowo głęboko w hierarchicznym układzie stron. Wyszukiwanie informacji na stronie głównej Urzędu nie daje rezultatów, podobnie uzupełnienia wymaga strona Wydziału Zdrowia, merytorycznie obsługującego nieodpłatne poradnictwo prawne.

Reasumując, w odniesieniu do wykonania przez Prezydenta Miasta Rzeszowa obowiązków informacyjnych i promocyjnych, wynikających z zapisów art. 8a ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 294), w powiązaniu z zapisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), **stwierdzono uchybienia**. Polegają one na tym, że lista jednostek nieodpłatnego poradnictwa, dostępnego dla mieszkańców miasta, jest niekompletna i podzielona na części niezgodnie z zapisami ustawy, nie zawiera wszystkich niezbędnych informacji o sposobie zapisywania się na poradę, opisu możliwości skorzystania z usług osób z zaburzeniami komunikowania się, również w asyście tłumacza języka migowego, a także o organizacji

udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, również poza punktem oraz przez internet lub telefon, wraz z doprecyzowaniem tych form świadczenia usługi. Zostały natomiast wykonane obowiązki związane z promocją usług nieodpłatnego poradnictwa.

Wszystkie dowody w sprawie oraz szczegółowy wykaz skontrolowanej dokumentacji zawierają akta kontroli.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz usprawnienia badanej działalności - na podstawie art. 52 ust. 4 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t.j. Dz. U. z 2020 poz. 224) - przekazuję następujące zalecenia pokontrolne:

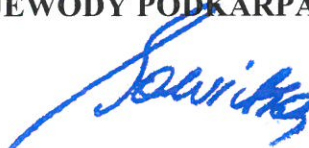
1. Należy uzupełnić listę jednostek nieodpłatnego poradnictwa, dostępnego dla mieszkańców powiatu, o wszystkie obligatoryjne części merytoryczne zestawienia, uwzględniając jednostki poradnictwa, punkty nieodpłatnego poradnictwa prawnego, obywatelskiego i mediacji oraz informacje o sposobie uzyskiwania porady.
2. Należy listę z punktu 1 poszerzyć o informacje na temat możliwości korzystania przez osoby ze specjalnymi potrzebami, wynikającymi z niepełnosprawności, z usług poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, precyzując jakie formy komunikacji są dostępne, jak również doprecyzować sposób świadczenia usługi dla osób z trudnościami w komunikowaniu się.
3. Publikacja pełnej wersji listy w środkach masowego przekazu oraz działania promocyjne winny być podejmowane we wcześniejszym okresie roku.
4. Należy zaktualizować stronę internetową Urzędu Miasta Rzeszowa oraz Wydziału Zdrowia o wskazanie zadań wynikających z realizacji usług nieodpłatnej pomocy prawnej.

Powyższe zalecenia pokontrolne należy wykonać niezwłocznie, w ciągu 14 dni od daty otrzymania sprawozdania.

Stosownie do treści art. 52 ust. 5 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 224), kierownikowi jednostki kontrolowanej w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania sprawozdania przysługuje prawo przedstawienia do niego stanowiska; nie wstrzymuje to realizacji ustaleń kontroli.

O sposobie wykonania powyższych zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia - mając na względzie art. 52 ust. 4 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej - proszę poinformować mnie na piśmie w terminie miesiąca od daty otrzymania niniejszego sprawozdania z kontroli.

Z up. WOJEWODY PODKARPACKIEGO



Jolanta Sawicka

WICEWOJEWODA