

Przygotowanie podmiotów wykonujących usługi publiczne do kontaktu z osobami niesłyszącymi w świetle założeń Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się

Preparation of subjects executing public services for contact with deaf persons in light of assumptions of the act concerning sign language and other communications methods

Daniel Lubowiecki, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

STRESZCZENIE

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego, w Polsce żyje około 850 tysięcy osób z różnego rodzaju wadami słuchu. Szacuje się, że liczba głuchych sięga nawet 100 tysięcy. W społeczeństwie, w którym zdecydowana większość posługuje się słownymi metodami komunikacji, osoby głuche w znacznym stopniu wykluczone są z życia publicznego. W dniu 19 sierpnia 2011 roku uchwalona została Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się, której celem jest uregulowanie sytuacji prawnej osób posługujących się językiem migowym oraz zniesienie barier w dostępie osób niesłyszących do usług instytucji publicznych. Niniejszy artykuł stanowi próbę oceny, czy wejście w życie tej ustawy wywarło realny wpływ na poprawę dostępności instytucji publicznych dla osób niesłyszących oraz w jakim stopniu podmioty zobowiązane dostosowały się do wymagań wynikających z przyjętych regulacji.

Słowa kluczowe: język migowy, głusi, usługi publiczne.

According to data acquired by Central Statistical Office, there is approximately 850 thousand persons with many diversities of hearing flaws in Poland. It is estimated that number of deaf persons adds up to 100 thousand. In today's society, in which vast majority of people uses verbal methods of communication, deaf persons seem to be significantly excluded from public life. On 19 August 2011, an act concerning sign language and other communications methods was passed, the aim of which is to regulate legal situation of persons using sign language and to abolish barriers in accessing deaf persons to the services of public institutions. In this article, the author tries to evaluate if passing of the aforementioned act has had a real impact on better access for deaf persons to the services of public institutions and in what degree the obliged subjects adjusted to the requirements resulting from the act.

Keywords: sign language, deaf persons, public services.

ABSTRACT

Wstęp

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego w Polsce żyje około 850 tysięcy osób z różnego rodzaju wadami słuchu (www.stat.gov.pl 2016). Informacje o liczbie osób głuchych i niedosłyszących są jednak bardzo zróżnicowane. Wynika to z różnych sposobów interpretacji danych statystycznych, dotyczących występowania wad słuchu. Zwykle zbierane są one w modelu medycznym, gdzie kwalifikacja do grupy głuchych lub słabosłyszących następuje na podstawie wskaźników audiometrycznych, tj. określonego stopnia utraty słuchu wyrażonego w decybelach, lub w odniesieniu do wartości subiektywnych (Sak 2012). Według niektórych szacunków liczba głuchych sięga nawet 100 tysięcy (www.um.warszawa.pl 2016). Z kolei Polski Związek Głuchych wskazuje, że blisko 40 tysięcy osób niesłyszących używa w komunikowaniu się różnych form języka niewerbalnego (www.orka.sejm.gov.pl 2016). Dla celów niniejszej publikacji istotne znaczenie ma fakt, że w Polsce funkcjonują dwa systemy komunikacji językowej. Pierwszym z nich jest Polski Język Migowy (PJM), czyli naturalny i preferowany przez osoby głuche środek komunikacji. Powstał on na drodze rozwoju społeczności Głuchych w Polsce i jest nośnikiem tej społeczności. PJM jest zróżnicowany

geograficznie, tak więc niektóre znaki migowe różnią się od siebie w zależności od danego regionu Polski. PJM ma więcej cech wspólnych z innymi językami migowymi niż z językiem polskim (Czajkowska-Kisil 2012). Dla większości osób posługujących się od urodzenia PJM język polski jest językiem obcym i niezrozumiałym. Drugim z kolei jest System Językowo Migowy, czyli środek komunikacji sztucznie stworzony do nauczania osób słyszących i niesłyszących, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękową. Gramatyka oraz znaki SJM oparte są na języku polskim. System Językowo Migowy w przeciwieństwie do Polskiego Języka Migowego jest bimodalny, co oznacza, że ten sam tekst jest przekazywany jednocześnie kanałem wzrokowym i słuchowym. Innymi słowy, nadawca mówi po polsku i jednocześnie miga znaki odpowiadające przekazowi mówionemu. Jak wskazuje M. Czajkowska-Kisil, jest to język polski obrazowany migami. Dla osób głuchych, które nie znają biegle języka polskiego, taki przekaz jest nieczytelny (Czajkowska-Kisil 2012). W społeczeństwie, w którym zdecydowana większość posługuje się słownymi metodami komunikacji, osoby głuche w znacznym stopniu wykluczone są z życia publicznego. Jest ono zauważalne również w kontaktach z podmiotami wykonującymi usługi publiczne. W dniu 19 sierpnia 2011 roku uchwalona została Ustawa o języku migowym

i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2011 r. nr 209, poz. 1243). Celem, który przyświecał ustawodawcy, było uregulowanie sytuacji prawnej osób posługujących się językiem migowym oraz zniesienie barier w dostępie osób niesłyszących do usług instytucji publicznych. Niniejszy artykuł stanowi próbę oceny czy wejście w życie tej ustawy wywarło realny wpływ na poprawę dostępności instytucji publicznych dla osób niesłyszących oraz w jakim stopniu podmioty zobowiązane dostosowały się do wymagań wynikających z przyjętych regulacji. Rozważania te oparte zostaną w szczególności na wynikach kontroli NIK opublikowanych w kwietniu 2015 roku (Najwyższa Izba Kontroli 2015).

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2012 roku (z wyjątkiem artykułów 7 i 8, dla których przewidziano 14 dniowy *vacatio legis*). Podmiotami uprawnionymi na gruncie omawianej ustawy są osoby trwale lub okresowo doświadczające trudności w komunikowaniu się. Każda osoba spełniająca to kryterium może więc korzystać z praw i uprawnień gwarantowanych przez ustawę. Możliwość skorzystania z bezpłatnej usługi tłumacza ograniczona została jednak wyłącznie do osób niepełnosprawnych w rozumieniu Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 1997 r. nr 123, poz. 776), czyli do osób posiadających urzędowe poświadczenie swojej niepełnosprawności. Podmiotami zobowiązanymi są natomiast, zgodnie z artykułem 6 Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, organy administracji publicznej, jednostki systemu, podmioty lecznicze, a także jednostki Policji, Państwowej Straży Pożarnej i straże gminne oraz jednostki ochotnicze działające w tych obszarach. Z katalogu podmiotów zobowiązanych istotne znaczenie ma wyodrębnienie organów administracji publicznej, bowiem nałożone zostały na nie dodatkowe obowiązki, których spełnienia nie wymaga się od pozostałych. Dotyczą one udostępnienia usług pozwalających na komunikowanie się oraz upowszechnienie informacji o nich, a także zapewnienia dostępu do świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN (sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych). Zgodnie z przepisami kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 1960 r. nr 30, poz. 168) przez organy administracji publicznej należy rozumieć takie podmioty, które z mocy prawa zostały wyposażone we władztwo administracyjne, posiadają własne wyróżniające je kompetencje i powołane są do załatwiania spraw w drodze decyzji administracyjnej. Wśród nich należy wskazać ministrów, centralne organy administracji rządowej, wojewodów, działające w ich lub we własnym imieniu inne terenowe organy administracji rządowej, organy jednostek samorządu terytorialnego oraz inne organy i podmioty, powołane z mocy prawa (lub na podstawie porozumień) do załatwiania spraw indywidualnych, rozstrzyganych w drodze decyzji administracyjnych (zob.: Sławińska-Tomtała 2015).

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się określa szereg praw i uprawnień osób posługujących się językiem migowym. Jednym z nich jest prawo osoby uprawnionej do swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się, a w przypadku osób nieposiadających pełnej zdolności do

czynności prawnych – prawo współdecydowania wraz z rodzicami lub opiekunami prawnymi o jej wyborze. Od osoby niesłyszącej będzie więc zależało, czy w kontaktach z podmiotami zobowiązanymi będzie komunikowała się za pomocą PJM, SJM czy też SKOGN. Może również skorzystać z pomocy osoby przybranej, która nie musi przedstawiać żadnych dokumentów poświadczających znajomość języka migowego, a jedynym wymogiem stawianym przez ustawę jest to, aby ukończyła 16 lat. Przepisy omawianej ustawy przynajmniej ponadto w kontaktach z podmiotami zobowiązanymi, możliwość korzystania przez osoby uprawnione z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika. Na organach administracji publicznej ciąży zaś obowiązek zapewnienia dostępu do świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN. Może być on jednak realizowany również przez pracownika organu administracji publicznej, posługującego się jednym z tych środków komunikowania się. Chęć skorzystania z niego należy zgłosić odpowiedniemu organowi administracji publicznej co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem (z wyłączeniem sytuacji nagłych), a forma zgłoszenia musi być dostosowana do możliwości osób niesłyszących, tj. nie może ograniczać się np. wyłącznie do formy telefonicznej. Organy administracji publicznej zobowiązane są również udostępnić usługi pozwalające na sprawne komunikowanie się, w szczególności poprzez wykorzystanie poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych, stron internetowych, spełniających standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych, czy też przesyłanie wiadomości tekstowych i faksów. Aby osoby zainteresowane wiedziały o możliwości skorzystania z powyższych ułatwień, informacje na ten temat muszą zostać obwieszczone w powszechnie przyjęty sposób, przede wszystkim w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP), na stronach internetowych zobowiązanych podmiotów oraz w miejscach publicznie dostępnych w ich siedzibach. Co więcej, wszelkie dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy muszą zostać udostępnione na wniosek uprawnionego w dostępnej dla niego formie.

Wyniki kontroli Najwyższej Izby Kontroli

W lipcu 2015 roku Najwyższa Izba Kontroli (NIK) opublikowała informacje o wynikach kontroli przeprowadzonej z własnej inicjatywy, której celem było dokonanie oceny przygotowania podmiotów wykonujących usługi publiczne do kontaktów z osobami posługującymi się językiem migowym (NIK 2015). Kontrole te przeprowadzono w 60 urzędach organów administracji publicznej, w tym: 6 urzędach wojewódzkich, 12 urzędach gmin, 12 starostwach powiatowych, 12 komendach policji, 12 urzędach skarbowych oraz w 6 terenowych oddziałach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Ocenie podlegał aktualny stan przygotowania kontrolowanych podmiotów do realizacji obowiązków wynikających z Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się – z uwzględnieniem działań przygotowawczych podjętych przez te podmioty od momentu ogłoszenia ustawy. Ponadto od 58 podmiotów prowadzących działalność leczniczą, 57 szkół wyższych oraz 42 jednostek systemu oświaty, uzyskano informacje o stosowanych w tych jednostkach rozwiązaniach ułatwiających komunikowanie się z osobami głuchymi, niedosłyszącymi i głuchoniewidomymi. Dokonano także przeglądu 40 stron internetowych wybranych podmiotów wykonujących usługi publiczne pod kątem sprawdzenia, czy zamieszczone tam informa-

cje są dostępne i zrozumiałe dla osób doświadczających trudności w komunikowaniu się (pełny wykaz skontrolowanych jednostek: NIK 2015: 28-32). W ocenie Najwyższej Izby Kontroli skontrolowane podmioty wykonujące usługi publiczne nie były przygotowane do kontaktu z osobami niesłyszącymi. Do chwili rozpoczęcia kontroli nie podjęły one wystarczających działań prowadzących do faktycznej realizacji obowiązków określonych w Ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz nie zapewniły osobom uprawnionym dostępu do zrozumiałej dla nich informacji. W dniu kontroli NIK 63,4% skontrolowanych podmiotów nie wywiązało się z obowiązku upowszechnienia w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronach internetowych informacji o możliwości skontaktowania się z urzędem za pośrednictwem rozwiązań lub usług wspierających komunikowanie się. Ponadto 51,7% skontrolowanych podmiotów nie upowszechniło w miejscach dostępnych dla osób uprawnionych żadnej informacji o sposobach realizacji ustawy o języku migowym, 41,7% zamieściło niekompletne informacje, a zaledwie 6,6% dostarczyło pełnej informacji. Podkreślenia wymaga fakt, że tylko jeden ze skontrolowanych podmiotów dysponował tłumaczeniem powyższych informacji na język migowy. Oznacza to, że pozostałe podmioty zamieściły informacje w języku obcym i niezrozumiałym dla osób posługujących się wyłącznie językiem migowym. Informacje kierowane do uprawnionych nie były ponadto oznaczone odpowiednimi znakami dostępności, czyli symbolami przekreślonego ucha lub dwóch migających dłoni (rysunek 1), co dodatkowo utrudniało ich odszukanie.

Rysunek 1. Znaki dostępności



Źródło: Załącznik nr 2 i 3 do Rozporządzenia MAiC 2014.

Wskazane powyżej uchybienia spowodowały, że pomimo iż w chwili kontroli każdy z podmiotów do tego zobowiązanych posiadał jakieś rozwiązania ułatwiające komunikowanie się, niewywiązanie się z obowiązków informacyjnych sprawiło, że były one faktycznie niedostępne dla zainteresowanych. Według ustaleń Najwyższej Izby Kontroli, żaden ze skontrolowanych podmiotów nie dysponował tłumaczeniem na język migowy formularza zgłoszenia chęci skorzystania przez uprawnionego z usług tłumacza języka migowego lub choćby instrukcji jego wypełnienia i złożenia w urzędzie. Nie posiadały one także żadnych dokumentów urzędowych niezbędnych do załatwienia sprawy (formularzy, wniosków, oświadczeń, deklaracji itp.) w formie dostępnej dla osób uprawnionych, tj. tłumaczonych na język migowy, zapisanych w alfabecie Braille'a lub w języku polskim w wersji uproszczonej.

Jeśli chodzi zaś o zapewnienie przez zobowiązane podmioty świadczenia tłumacza, w 78,3% było ono realizowane przez zatrud-

nione osoby, które odbyły kurs lub zadeklarowały znajomość któregoś z języków migowych. Warto jednak zauważyć, że obsługa przez tak przeszkolonego pracownika rzadko kiedy jest w stanie zastąpić zawodowego tłumacza. Powszechną praktyką jest bowiem organizowanie szkoleń z zakresu języka migowego, obejmujących zazwyczaj około 50-60 godzin zajęć. Nauka taka oczywiście sprowadza się jedynie do podstawowych znaków i zwrotów w języku migowym, co z całą pewnością nie wystarcza do zapewnienia skutecznej komunikacji z osobą niesłyszącą. Wyniki kontroli ujawniły, że wśród osób, które odbyły kurs są również takie, które nie potrafią określić którego z języków się uczyły (SJM czy PJM). Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, że urzędem faktycznie dostępnym dla osób niesłyszących jest ten, który zapewnia możliwość skorzystania z pomocy zawodowego tłumacza. Najwyższa Izba Kontroli odniosła się krytycznie także do konieczności zgłaszania potrzeby skorzystania z pomocy tłumacza na 3 dni robocze przed zdarzeniem, uznając że jest to rozwiązanie krzywdzące i dyskryminujące. Pozbawia bowiem osoby uprawnione możliwości załatwienia sprawy natychmiast — tak jak to się dzieje w przypadku osób słyszących — oraz wiąże się z koniecznością przynajmniej dwukrotnej wizyty w urzędzie. Kolejnym spostrzeżeniem z kontroli NIK jest fakt, że wszystkie skontrolowane podmioty dysponowały jakimiś środkami i rozwiązaniami technicznymi wspierającymi komunikowanie się. Należą do nich: poczta internetowa i faks (100% podmiotów), SMS lub MMS (20% podmiotów), internetowy komunikator tekstowy (15% podmiotów), samoobsługowe urządzenia informacyjne wyposażone m.in. w pętlę indukcyjną, wzmocnienie głosu i klawiaturę z oznaczeniami w języku Braille'a (10% podmiotów). Jednak tylko trzy z nich (5% podmiotów) udostępniły rozwiązania techniczne umożliwiające komunikowanie się w języku migowym. Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu umożliwił kontakt za pośrednictwem internetowego komunikatora audiowizualnego z pracownikiem posługującym się językiem migowym, Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach poprzez wykorzystanie komunikatora audiowizualnego stworzył możliwość skontaktowania się przez Internet z pełniącym dyżur tłumaczem języka migowego, natomiast Starostwo Powiatowe w Augustowie dysponowało urządzeniem, za pośrednictwem którego profesjonalny tłumacz języka migowego, w obecności urzędnika tłumaczył w czasie rzeczywistym rozmowę z osobą niesłyszącą.

Pomimo niedopełnienia przez podmioty zobowiązane poszczególnych obowiązków wynikających z Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła jakość obsługi osób niesłyszących w skontrolowanych jednostkach. Wszystkie spośród 109 spraw objętych kontrolą zostały przeprowadzone terminowo i rzetelnie oraz zgodnie z oczekiwaniami uprawnionych. Zdecydowana większość z nich (83% badanych) podjęła się samodzielnie załatwienia sprawy lub skorzystała ze wsparcia osoby przybranej. Pomocą tłumacza języka migowego posłużyło się 9% uprawnionych, a pozostałe 7% spraw toczyło się z udziałem pracowników skontrolowanych jednostek, którzy tłumaczyli rozmowę z osobą niesłyszącą na język migowy. Podkreślenia wymaga również fakt, że w żadnej ze skontrolowanych jednostek nie odmówiono możliwości skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego lub pracownika posługującego się językiem migowym. Na podstawie ankiet otrzymanych od 58 podmiotów prowadzących działalność leczniczą, 57 szkół wyższych oraz 42 jednostki systemu oświaty, Najwyższa Izba Kontroli uzyskała informacje o stosowanych

w tych jednostkach rozwiązaniach ułatwiających komunikowanie się. Z informacji tych wynika, że możliwość korzystania z pomocy osób trzecich w kontaktach z nimi zadeklarowało 91,4% podmiotów prowadzących działalność leczniczą, 93% szkół wyższych i 81% jednostek systemu oświaty. Możliwość korzystania z pomocy tłumacza języka migowego lub przeszkolonego pracownika, podczas rejestracji oraz przyjęcia pacjenta dostępna była u 56,9% podmiotów prowadzących działalność leczniczą. Studenci i słuchacze w czasie zajęć dydaktycznych mieli natomiast możliwość korzystania z pomocy wskazanej przez nich tłumacza w 79% szkół wyższych, a w 52,6% uczelnie zapewniały osobom niesłyszącym możliwość tłumaczenia przekazywanych im treści na język migowy. Jeśli chodzi o możliwość korzystania ze środków wspierających komunikowanie się, zostały one zapewnione przez 36,2% podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, 73,7% szkół wyższych i 31% jednostek systemu oświaty. Podmioty te najczęściej oferowały możliwość komunikacji za pomocą poczty elektronicznej i komunikatora internetowego. Jedynie szkoły wyższe dysponowały pętlami indukcyjnymi (35,7% badanych szkół), a możliwość korzystania z wideotłumacza zapewniono w 4,8% podmiotów prowadzących działalność leczniczą oraz 7,1% szkół wyższych.

Podsumowanie

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się stanowi ważny krok ku zapewnieniu osobom niesłyszącym dostępu do usług instytucji publicznych. Pomimo że od dnia wejścia w życie ustawy do chwili przeprowadzenia kontroli minęły prawie 3 lata, poziom realizacji postanowień w niej zawartych pozostawia wiele do życzenia. W ocenie Najwyższej Izby Kontroli skontrolowane podmioty wykonujące usługi publiczne nie były przygotowane do kontaktu z osobami głuchymi. Do chwili rozpoczęcia kontroli nie podjęły wystarczających działań prowadzących do faktycznej realizacji obowiązków określonych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz nie zapewniły osobom uprawnionym dostępu do zrozumiałej dla nich informacji. Jak podkreśla NIK, niedostosowanie form przekazu informacji i komunikowania się do potrzeb osób z wadą słuchu jest przejawem dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność. Aby temu zapobiec, konieczne jest przede wszystkim zapewnienie osobom niesłyszącym rzeczywistego dostępu do informacji o usługach umożliwiających sprawne komunikowanie się, a także odpowiednie oznaczenie ich znakami dostępności. Nie wystarczy zatem umieszczenie informacji przez podmiot wykonujący usługi publiczne na stronie internetowej oraz w innych dostępnych miejscach jedynie w języku polskim. Komunikat ten musi być dostępny również dla osób posługujących się wyłącznie Polskim Językiem Migowym, czyli w formie komunikatu audiowizualnego nagranych w tym języku. Wśród pracowników instytucji publicznych istnieje powszechne przekonanie, że najbardziej skuteczną, sprawdzoną i najprostszą formą kontaktu z podmiotami zobowiązanymi jest korzystanie przez osoby głuche i głuchoniewidome z pomocy osoby przybranej. Jest to rozwiązanie wygodne dla podmiotów wykonujących usługi publiczne, ponieważ nie generuje żadnych kosztów i przerzuca ciężar organizacyjny na osoby uprawnione. Ograniczenie się jednak wyłącznie do tej formy wsparcia sprawia, że osoby niesłyszące pozostają uzależnione od pomocy innych osób i nie są w stanie samodzielnie załatwić swoich

spraw. Tym samym rozwiązanie to nie gwarantuje osobom posługującym się językiem migowym dostępu do usług publicznych na równi ze słyszącą częścią społeczeństwa. Na organach administracji publicznej ciąży obowiązek zapewnienia dostępu do świadczenia usług tłumacza. Może być on jednak realizowany również przez pracownika organu administracji publicznej, który posługuje się PJM lub SJM. Jak pokazały wyniki kontroli NIK, w zdecydowanej większości organów (78% skontrolowanych) świadczenie to realizowane jest przez zatrudnione osoby, które odbyły kurs lub zadeklarowały znajomość języka migowego. Jest to rozwiązanie mniej kosztowne i nie wymaga zatrudnienia dodatkowych pracowników, lecz wątpliwości budzi jakość oferowanych świadczeń. Nie stworzono bowiem żadnego mechanizmu pozwalającego zweryfikować umiejętności pracowników organów administracji publicznej, którzy mogą zastępować profesjonalnych tłumaczy podczas obsługi osób uprawnionych. W praktyce może się więc okazać, że osoba mająca pełnić rolę tłumacza nie opanowała języka migowego na poziomie pozwalającym nawiązać kontakt z osobą niesłyszącą. Najbardziej pożądane w tym zakresie wydaje się zapewnienie - przez podmioty wykonujące usługi publiczne - urzędów, umożliwiających tłumaczenie w czasie rzeczywistym rozmowy z osobą niesłyszącą przez profesjonalnego tłumacza języka migowego w obecności urzędnika. Takie rozwiązanie sprawi, że osoby niesłyszące uzyskają dostęp do usług instytucji publicznych bez konieczności zgłaszania chęci skorzystania z wybranej metody komunikacji na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem oraz zyskają uprawnioną samodzielność.

Źródłem finansowania badań i artykułu były środki własne autora.

Bibliografia

1. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, (2014) *Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej. Analiza i zalecenia*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich” nr 5.
2. Czajkowska-Kisil M., (2012) *Niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanka dyskryminacji*, Warszawa: Towarzystwo edukacji antydyskryminacyjnej.
3. Najwyższa Izba Kontroli (2015), *Informacja o wynikach kontroli. Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym*, nr ewidencyjny 29/2015/P/14/105/LPO.
4. Sak M., (2012) *4 kroki – Wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II – podręcznik dobrych praktyk*, Warszawa: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
5. Sławińska-Tomtała E., (2015) *System kontroli zarządczej w procesie postępowania administracyjnego*, Warszawa: C.H. Beck Wydawnictwo Polska.
6. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego, Dz.U. z 1960 r. nr 30, poz. 168.
7. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Dz.U. z 2011 r. nr 209, poz. 1243.
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U. z 1997 r. nr 123, poz. 776.
9. www.orka.sejm.gov.pl/druki6ka.nsf/wgdruk/4324 [26.11.2016].
10. www.stat.gov.pl/obszary-tematyczne/zdrowie/zdrowie/stan-zdrowia-ludnosci-polski-w-2009-r,6,5.html [26.11.2016].
11. www.um.warszawa.pl/aktualnosci/sto-eczne-urz-dy-z-us-ug-t-umaczamigowego-line [26.11.2016]
12. Załącznik nr 2 i 3 do Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 roku w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych, Dz.U. z 2014 r. poz. 464.

