



ZAKŁAD
UBEZPIECZEN
SPOŁECZNYCH

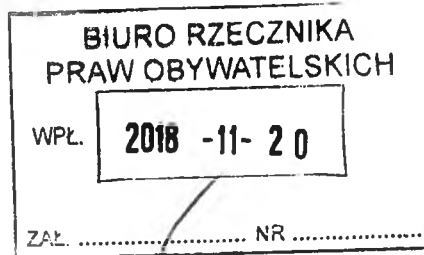
Prezes
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



RPW/68329/2018 P
Data: 2018-11-20

Warszawa, 18 listopada 2018 r.

UNP 2018-00405950



Pan Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 WARSZAWA

Dotyczy: działań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na rzecz usprawnienia obsługi klientów z niepełnosprawnościami, w szczególności osób niesłyszących

Szanowny Panie Rzeczniku,

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest instytucją, która od wielu lat podejmuje różne działania, aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami odpowiednie warunki ich obsługi w naszych placówkach oraz możliwość alternatywnej obsługi elektronicznie i telefonicznie.

Działania Zakładu dla ułatwienia obsługi osobom z niepełnosprawnościami w naszych placówkach są skierowane na likwidację barier budowlanych i komunikacyjnych oraz zapewnienie profesjonalnego zachowania pracowników bezpośredniej obsługi klientów.

Standardy, jakie powinny spełniać budynki, w których zorganizowana jest obsługa klientów oraz ich otoczenie zostały określone w wewnętrznych dokumentach Zakładu. Zgodnie z naszymi standardami przed budynkami placówek, w których obsługujemy klientów, wyznaczamy najbliżej wejścia do nich miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Likwidujemy przy wejściu do budynków bariery budowlane w postaci schodów poprzez: zorganizowanie wejścia z poziomu chodnika albo budowę pochylni, albo montaż windy zewnętrznej lub platformy schodowej, lub transportera schodowego. W wejściu do budynków montujemy drzwi automatycznie otwierane, o szerokości co najmniej 90 cm. Wewnątrz budynków eliminujemy bariery budowlane utrudniające dotarcie do sal obsługi klientów - likwidujemy progi, stopnie, śliskie nawierzchnie, wąskie ciągi komunikacyjne,

drzwi z klamkami. W pobliżu sal obsługi klientów zapewniamy toaletę odpowiednio przystosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchu.

Zdecydowana większość naszych budynków jest dostępna dla osób z niepełnosprawnością ruchu. W 2017 r. 162 budynki były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych w ogólnodostępnych częściach. W ramach tej liczby 35 budynków było w pełni dostosowanych do wymaganych standardów.

W 2017 r. udostępniliśmy na stronie internetowej ZUS informacje o ułatwieniach lub ewentualnych utrudnieniach dla osób z niepełnosprawnością ruchu we wszystkich 323 naszych placówkach w podziale na następujące grupy:

- *Obsługa klientów* – podaliśmy adres placówki oraz wyjaśnienia, jak została w niej zorganizowana obsługa klientów, czy klienci są obsługiwani w jednym budynku, czy w więcej niż jednym, jak wybrać właściwy budynek ze względu na rodzaj sprawy;
- *Miejsca parkingowe* – poinformowaliśmy, czy przed budynkiem są miejsca parkingowe dla klientów z niepełnosprawnością, a jeżeli nie ma takich miejsc, gdzie najbliższej znajdują się ogólnodostępne miejsca parkingowe;
- *Wejście do budynku* – opisaliśmy:
 - czy wejście do budynku jest zorganizowane z poziomu chodnika,
 - czy przy wejściu do budynku są schody, a jeśli tak, to jakie udogodnienia są zamontowane: pochylnia, winda zewnętrzna, platforma schodowa, transporter schodowy itp.,
 - jak uzyskać pomoc w sytuacji trudności z samodzielnym dostaniem się do budynku;
- *Drzwi wejściowe do budynku* – podaliśmy informację czy drzwi wejściowe do budynku otwierają się automatycznie, a jeżeli nie, jak można uzyskać pomoc w ich otwarciu;
- *Wewnątrz budynku* zamieściliśmy opis:
 - czy sala obsługi klientów znajduje się na parterze,
 - czy w budynku nie ma barier budowlanych, np. progów, stopni, śliskich nawierzchni, wąskich ciągów komunikacyjnych,
 - czy są dodatkowe drzwi do stanowisk obsługi klientów i czy są otwarte lub czy otwierają się automatycznie,
 - czy w budynku są inne utrudnienia komunikacyjne i co zrobić, aby uzyskać pomoc;
- *Toaleta dla osób z niepełnosprawnością* – poinformowaliśmy czy w budynku jest toaleta przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością i gdzie się ona znajduje.

Jednocześnie przygotowaliśmy informacje o adresie najbliższej placówki ZUS, w której osoby z niepełnosprawnością ruchu bez trudności mogą załatwić sprawę, jeżeli placówka, do której zamierzały się zgłosić jest nieprzystosowana.

W 2017 r. podjęłam inicjatywę aktywnego włączania się Zakładu w zapobieganie i likwidację barier stawianych przed osobami niepełnosprawnymi. Inicjatywa ta obejmuje zwiększenie otwartości Zakładu wobec osób z niepełnosprawnościami, zarówno w obszarze materialnym – dostosowania infrastruktury Zakładu, jak i organizacyjnym oraz mentalnym – poprzez zmianę sposobu myślenia pracowników ZUS. Jednym z elementów tej inicjatywy było rozpoczęcie w drugiej połowie 2017 r. kompleksowego audytu budynków Zakładu pod kątem ich dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Audyt obejmował

całe budynki – zarówno przestrzenie przeznaczone dla klientów ZUS, jak i te wykorzystywane wyłącznie przez pracowników Zakładu, a także otoczenie placówek. W audycie brano pod uwagę wszystkie rodzaje niepełnosprawności. Pytania audytowe, uwzględniały również dostosowanie budynków do potrzeb osób słabosłyszących i słabowidzących. Wyniki audytu stanowią podstawę do rzetelnego i pełnego rozpoznania istniejących zasobów oraz potrzeb inwestycyjnych w zakresie dostosowania budynków do potrzeb osób (zarówno klientów, jak i pracowników) z różnymi rodzajami i stopniami niepełnosprawności.

W 2017 r. przedstawiciele Zakładu zapoznali się z przedstawionymi przez Fundację Szansa dla Niewidomych rozwiązaniami dla osób z niepełnosprawnością wzroku, które ułatwiają im funkcjonowanie w obiektach użyteczności publicznej. Część z tych rozwiązań zamierzamy w najbliższym czasie wdrożyć pilotażowo podczas modernizacji jednej z sal obsługi klientów. Ponadto nawiązaliśmy kontakt z Polską Fundacją Osób Słabosłyszących, która przybliżyła rozwiązania zwiększające dostępność obiektów ZUS dla osób z niedosłuchem, przede wszystkim zastosowania pętli indukcyjnych.

Niezależnie od powyższych działań, Zakład modernizując swoje budynki dąży do tego, aby były one przyjazne i dostępne dla wszystkich osób, niezależnie od stopnia ich sprawności. Dążenia te, od 2017 r. nabrały wymiaru bardziej racjonalnego i usystematyzowanego. Przejawia się to nie tylko organizowaniem szkoleń i seminariów na temat przystosowania budynków dla osób niepełnosprawnych, które mają realny wpływ na świadomość pracowników Zakładu, ale przede wszystkim kompleksowym podejściem do tworzenia planów i bieżącego wdrażania podczas realizacji modernizacji budynków z uwzględnieniem wytycznych dotyczących dostosowania obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych. Pełna likwidacja barier architektonicznych jest zadaniem wyznaczonym na wiele lat, ze względu na ograniczone środki budżetowe i zasoby. W niektórych przypadkach realizacja tego celu nie będzie w pełni możliwa ze względu na ograniczenia prawne, np. wynikające z objęcia budynków ochroną konserwatorską.

Dla ułatwienia obsługi osobom niesłyszącym w naszych placówkach, od ok. 10 lat organizujemy systematyczne szkolenia i warsztaty z języka migowego dla pracowników sal obsługi klientów.

Jednocześnie, aby zapewnić klientom z niepełnosprawnościami profesjonalne zachowanie podczas ich obsługi w naszych placówkach, organizujemy dla pracowników szkolenia z umiejętności obsługi osób z dysfunkcjami narządu ruchu, niepełnosprawnością słuchu i wzroku, chorobami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną. Wszyscy nowo zatrudnieni pracownicy sal obsługi klientów są obejmowani szkoleniami elektronicznymi z ww. zakresu.

Odnosząc się do realizacji przez Zakład postanowień ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą skorzystać z następujących form pomocy:

- tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) lub tłumacza SKOGN (sposobów komunikowania się osób głucho-niewidomych), którego wybiorą,

- tłumacza PJM, SJM i SKOGN, którego pracownicy Zakładu wybiorą z rejestru tłumaczy prowadzonego przez wojewodę,
- osoby zaufanej, którą wybiorą,
- pracownika ZUS, który posługuje się PJM lub SJM,
- wideotłumacza PJM.

W każdym oddziale ZUS znajduje się przynajmniej jeden pracownik, który przeszedł szkolenie z umiejętności posługiwania się PJM lub SJM. W niektórych oddziałach takich pracowników jest kilku, a nawet kilkunastu.

W salach obsługi klientów osoby niesłyszące mogą podczas ich obsługi także skorzystać z tłumaczenia (on-line) na PJM. Tłumaczenie to odbywa się przez konsultantów Centrum Obsługi Telefonicznej, którzy posługują się PJM w stopniu zaawansowanym i są jednocześnie wyspecjalizowani w obsłudze spraw poszczególnych grup klientów. Obecnie usługa ta jest dostępna w 43 oddziałach ZUS.

W 2017 r. liczba osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, które skorzystały z obsługi tłumaczonej na PJM, SJM, SKOGN przedstawia się następująco:

- ok. 5.359 osób skorzystało z pomocy pracownika Zakładu posługującego się PJM lub SJM,
- 107 osób zostało obsłużonych przez konsultanta Centrum Obsługi Telefonicznej posługującego się PJM w ramach wideotłumaczenia,
- 2 osoby skorzystały z pomocy tłumacza zatrudnionego przez naszą jednostkę,
- 15 osób przez tłumacza wybranego przez naszą jednostkę z lub osobę niesłyszącą z rejestru tłumaczy,
- ok. 33 osób przez tłumacza innej instytucji (PZG).

Ok. 1.325 osób skorzystało w 2017 r. z pomocy osoby przybranej podczas obsługi w sali obsługi klientów.

Aby umówić się na wizytę z usługą tłumaczenia, osoby niesłyszące lub głuchoniewidome powinny nas poinformować o tym co najmniej 3 dni robocze przed wizytą, oprócz sytuacji nagłych. Jeżeli nie znajdziemy tłumacza w wybranym przez te osoby terminie, proponujemy im inny termin spotkania albo inny sposób komunikacji.

Aby zamówić tłumaczenie, osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się lub osoby występujące w ich imieniu mogą zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM, SKOGN podczas obsługi spraw w Zakładzie pracownikowi sali obsługi klientów albo konsultantowi Centrum Obsługi Telefonicznej. Sale obsługi klientów są czynne: w poniedziałki w godzinach od 8.00 do 18.00, od wtorku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00 (adresy naszych placówek znajdują się na naszej stronie internetowej). Konsultanci Centrum Obsługi Telefonicznej są dostępni w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00. Centrum oferuje następujące kanały kontaktu w celu zgłoszenia chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM, SKOGN podczas obsługi spraw w placówkach ZUS:

- czat z konsultantem Centrum,
- skype – kontakt za pomocą komunikatora skype (pomoc osoby przybranej),

- kontakt telefoniczny z konsultantem Centrum (pomoc osoby przybranej).

Kontakt z konsultantami Centrum Obsługi Telefonicznej oraz dostęp do elektronicznych usług oferowanych na Platformie Usług Elektronicznych jest także możliwy przez samoobsługowe urządzenie informacyjne tzw. urzędomat. Urządzenie jest dostępne w większości naszych placówek 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i jest ono przystosowane do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami.

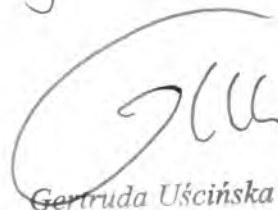
Informacje o możliwości zgłoszenia chęci obsługi w naszych placówkach z udziałem tłumacza PJM, SJM, SKOBN upowszechniliśmy na stronie internetowej Zakładu w Biuletynie Informacji Publicznej. Informacje te przygotowaliśmy w formie tekstu specjalnie dostosowanego dla osób niesłyszących oraz filmu z udziałem tłumacza języka migowego. Na stronie internetowej ZUS zamieściliśmy także wykaz placówek ZUS, w których pracownicy przeszli szkolenie z języka migowego i pomagają podczas obsługi w salach obsługi klientów. Tam też znajdują się również informacje o usłudze wideo-tłumaczenia w PJM.

Ponadto informacje o pomocy, z której mogą skorzystać osoby niesłyszące podczas obsługi w placówkach ZUS oraz o sposobie zamówienia usług tłumacza PJM, SJM, SKOBN zamieściliśmy na tablicach informacyjnych, w dobrze widocznym miejscu we wszystkich salach obsługi klientów formie plakatu ze znakiem ucha. Treść informacji na plakacie przygotowaliśmy prostym językiem.

Zapewniam Pana Rzecznika, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych dostrzega wagę społecznego problemu niepełnosprawności, dlatego podejmujemy teraz i będziemy podejmowali w przyszłości działania, które umożliwią osobom z niepełnosprawnościami pełne uczestnictwo w życiu społecznym, m.in. przez zapewnienie warunków, które pozwolą im na osobistą obsługę spraw w naszych placówkach oraz alternatywną obsługę bez konieczności wychodzenia z domu – telefonicznie i elektronicznie.

Zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami możliwości elektronicznej obsługi spraw przy pomocy odpowiednio przystosowanych narzędzi jest jednym z działań Zakładu wspierających ideę przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu tych osób, a w konsekwencji wyrównywania ich szans społecznych.

Z wyrazami szacunku



Gertruda Uścińska

ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa

UNP 2018: 00405950



BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPL.

2018 -11- 20

ZAL. NR