



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Zielonej Górze

LZG.411.7.2.2023

Pani
Alicja Listwon
Naczelnik Urzędu Skarbowego w Gorzowie Wlkp.

ul. Jagiellończyka 10
66-400 Gorzów Wlkp.

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I/23/005/LZG – Realizacja przez wybrane organy administracji publicznej z terenu województwa lubuskiego obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Skarbowy w Gorzowie Wielkopolskim, ul. Jagiellończyka 10, 66-400 Gorzów Wielkopolski (dalej: Urząd).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Alicja Listwon, Naczelnik Urzędu od 1 września 2017 r. (dalej: Naczelnik).
Zakres przedmiotowy kontroli	Realizacja obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do 22.01.2024 r., z uwzględnieniem dowodów dotyczących zdarzeń wcześniejszych, o ile miały wpływ na działalność jednostki w kontrolowanym okresie.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze
Kontrolerzy	Patrycja Woźniak, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LZG/99/2023 z 21 listopada 2023 r. Beata Jakubowska, doradca prawny, na podstawie legitymacji nr 22533.

(akta kontroli str. 1-3)

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

Budynek Urzędu Skarbowego w Gorzowie Wlkp. spełniał część minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Występujące w budynku niektóre rozwiązania architektoniczne mogły stanowić bariery utrudniające osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość swobodnego poruszania się na zasadzie równości z innymi osobami. Gmach Urzędu nie odpowiadał bowiem w pełni warunkom technicznym, jakie powinny spełniać budynki i ich usytuowanie, określonym w funkcjonujących normach. Niemniej jednak, budynek Urzędu powstał przed wejściem w życie przepisów w tym zakresie i od czasu jego obowiązywania nie był przebudowywany i modernizowany, a tym samym ich spełnienie nie było wymagane. Urząd systematycznie informował Izbę Administracji Skarbowej w Zielonej Górze³ o występujących barierach i na bieżąco podejmowano działania, których celem było eliminowanie ograniczeń. W szczególności zainstalowano urządzenia, które umożliwiały dostęp do wszystkich ogólnodostępnych pomieszczeń. Utrudnienie mogły stanowić jednak m.in. zbyt wysokie umieszczenie tablic przyzywowych dźwigów osobowych, poręczy wewnątrz kabin oraz brak zapewnienia oznakowania dla osób niewidomych i informacji głosowej, umieszczenie klamki w pomieszczeniu higienicznosanitarnym na wysokości ponad dwóch metrów, zbyt wąskie drzwi i wysokie progi do niektórych z nich. W budynku Urzędu zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w sposób wizualny, jak i głosowy, oraz wdrożono zasady ewakuacji, ze szczególnym uwzględnieniem

¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: *ustawa o NIK*.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Dalej: IAS w Zielonej Górze.

potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Podkreślenia wymaga fakt, że m.in. w celu wyeliminowania barier architektonicznych w budynku Urzędu i zapewnienia pełnej dostępności, podjęto decyzję o budowie nowej siedziby. W listopadzie 2023 r. IAS w Zielonej Górze ogłosił przetarg na realizację zadania pełnienia funkcji inwestora zastępczego przy realizacji inwestycji.

W Urzędzie zapewniono pełną dostępność informacyjno-komunikacyjną, w tym od grudnia 2020 r. usługę tłumacza języka migowego online oraz pętlę indukcyjną dla osób słabosłyszących. Strona internetowa Urzędu spełniała kluczowe wymogi świadczące o zapewnianiu w wysokim stopniu dostępności cyfrowej zgodnie z zasadami funkcjonalności, postrzegalności i zrozumiałości. Stwierdzono jedynie częściowe utrudnienia mogące mieć wpływ na dogodne korzystanie przez osoby ze szczególnymi potrzebami na równi z pozostałymi jej użytkownikami, o czym informowano IAS w Zielonej Górze m.in. w deklaracji dostępności.

Prawidłowo sporządzono deklarację dostępności, która zawierała wszystkie obligatoryjne elementy i była poddawana przeglądom oraz aktualizacji. Terminowo przekazano raport o stanie zapewnienia dostępności, niemniej jednak nie zawierał on danych dotyczących dostępu alternatywnego, co miało jedynie charakter formalny. Wszystkie wymagane informacje, do przygotowania których Urząd był zobligowany, opublikowane były na stronie internetowej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1.1. Zgodnie z art. 59 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami⁴ organ władzy publicznej powinien wyznaczyć koordynatora do spraw dostępności, o którym mowa w art. 14 ust. 1 UZD, do dnia 30 września 2020 r. W Urzędzie⁵ funkcje koordynatorów ds. dostępności pełnili pracownicy wyznaczeni przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze.

Decyzją z dnia 19 czerwca 2020 r. Dyrektor IAS powołał zespół składający się z sześciu osób⁶, do zadań którego należało dostosowanie do pełnej dostępności cyfrowej stron internetowych BIP+⁷ i intranetowych IAS w Zielonej Górze, urzędów skarbowych województwa lubuskiego i Lubuskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Gorzowie Wlkp. Następnie w dniu 25 listopada 2020 r. Dyrektor IAS powołał zespół ds. dostosowania treści stron internetowych oraz zapewnienia dostępności obiektów i usług osobom ze szczególnymi potrzebami w IAS w Zielonej Górze, urzędach skarbowych województwa lubuskiego oraz Lubuskim Urzędzie Celno-Skarbowym w Gorzowie Wlkp. W skład przedmiotowego zespołu weszło siedem osób, w tym: koordynator dostępności, koordynator dostępności cyfrowej, koordynator techniczny dostępności, koordynator dostępności informacyjno-komunikacyjnej, koordynatora dostępności architektonicznej oraz dwóch członków zespołu.

Dyrektor IAS poinformował⁸, że zespół powołany w czerwcu 2020 r. realizował zadania wynikające z UZD, natomiast oficjalnie osoby pełniące funkcje koordynatorów do spraw dostępności zostały wyznaczone w grudniu 2020 r.

(akta kontroli str. 67-76, 197-206)

⁴ Dz. U. z 2022 r. poz. 2240; dalej: UZD.

⁵ Oraz IAS w Zielonej Górze, wszystkich pozostałych urzędach skarbowych województwa lubuskiego i Urzędzie Celno-Skarbowym w Gorzowie Wlkp.

⁶ Z wyjątkiem przewodniczącego zespołu – bez wskazania funkcji, jakie pełniły poszczególne osoby.

⁷ Dla Urzędu prowadzona jest jedna strona internetowa spełniająca funkcję strony jednostki i wymogów BIP (tzw. BIP+).

⁸ Przekazano dokumentację potwierdzającą realizację wskazanych działań.

Dane koordynatorów⁹, począwszy od 3 grudnia 2020 r., były udostępnione na stronie internetowej oraz – w przypadku zmian – odpowiednio aktualizowane.

(akta kontroli str. 241-243)

1.2. Stosownie do art. 14 ust. 2 pkt 2 i 3 UZD koordynator ds. dostępności opracował plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w obszarze poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej oraz architektonicznej na lata 2020-2022, a następnie na lata 2023-2025 (dalej: plany działania), które zawierały: cele (zadania) do realizacji, stan/czas realizacji, osobę/komórkę koordynującą oraz szacowany koszt.

(akta kontroli str. 112-117, 281-296)

Plany działania spełniały wymagania, o których mowa w art. 14 ust. 3 UZD, były wynikiem przeprowadzonej analizy stanu dostępności przez osoby za szczególnymi potrzebami w IAS w Zielonej Górze, lubuskich urzędach skarbowych i Lubuskim Urzędzie Celno-Skarbowym oraz propozycji działań odpowiadających potrzebom w poszczególnych obszarach, zgłaszanych przez te jednostki.

(akta kontroli str. 107-117, 281-296)

Plany, o których mowa powyżej, zostały zamieszczone na stronie internetowej Urzędu odpowiednio 8 grudnia 2021 r i 23 listopada 2023 r.

(akta kontroli str. 241-242, 269)

Jeszcze przed zatwierdzeniem pierwszego planu, zespół ds. dostępności realizował poszczególne zadania wynikające z UZD. W 2020 r. zamontowano pętlę indukcyjną, opublikowano na stronie internetowej filmy o działalności Urzędu, wdrożono usługę tłumacza języka migowego online.

Z wyjaśnień Dyrektora IAS wynikało, że pomimo opublikowania kolejnego planu, tj. obejmującego lata 2023-2025, dopiero w listopadzie 2023 r., zespół ds. dostępności w okresie od stycznia do października 2023 r. realizował poszczególne zadania, m.in.: dokonywał przeglądu treści publikowanych na stronach internetowych¹⁰.

Realizację wybranych działań potwierdzono w oparciu o przekazane przez IAS dokumenty.

(akta kontroli str. 57-66, 138-153, 169-196)

Dodatkowo, mając na celu poprawę dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dyrektor IAS poinformował, że podjęto współpracę z Polskim Związkiem Głuchych oddział Łódzki, w celu dalszego zapewniania od 2024 r. klientom IAS i podległych jednostek korzystania przez osoby uprawnione z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika oraz, że: *W ramach działań doradczych, podczas realizacji Projektu Procedury bez barier, konsultant Polskiego Instytutu Rozwoju sp. z o.o. przekazał przygotowaną Informację o działalności naszej Izby w tekście łatwym do przeczytania i zrozumienia, osobie z niepełnosprawnością intelektualną. Po zatwierdzeniu tekstu, na jego podstawie, zaktualizujemy wszystkie informacje o działalności urzędów skarbowych znajdujące się na stronie BIP US (zadanie ujęte w Planie na 2024 rok).*

(akta kontroli str. 53-66)

⁹ Funkcja, imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej.

¹⁰ Oraz inne działania, które nie dotyczyły bezpośrednio Urzędu w Gorzowie Wlkp. m.in. szkolenia dla redaktorów publikujących informacje na stronach internetowych, udział w szkoleniach, warsztatach i doradztwie dla koordynatorów ds. dostępności.

1.3. Od czerwca 2023 r. w Urzędzie obowiązywał Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami¹¹. Dokument stanowił wytyczne, które pracownicy Urzędu zobligowani zostali stosować przy bezpośredniej obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami (z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych grup osób) oraz informacje i praktyczne wskazówki w zakresie właściwej organizacji pracy.

(akta kontroli str. 4-29, 213)

Dyrektor IAS poinformował, że nie zawierał umów dotyczących Urzędu w Gorzowie Wlkp., które powinny zawierać zapisy, o których mowa w art. 4 ust. 3 UZD¹².

(akta kontroli str. 207-210)

1.4. Stosownie do wymogów określonych w art. 10 i 11 Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych¹³ przygotowana przez Naczelnika Urzędu deklaracja dostępności:

- była dostępna cyfrowo na stronie internetowej jednostki, a link do niej umieszczono tak, by użytkownik miał dostęp podczas nawigacji po stronie,
- została przygotowana z wykorzystaniem wzoru określonego w załączniku do decyzji wykonawczej Komisji (EU) 2018/1523 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiającej wzór oświadczenia w sprawie dostępności zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego¹⁴,
- zawierała wszystkie wymagane elementy,
- była regularnie poddawana przeglądowi w terminie do 31 marca każdego roku¹⁵.

(akta kontroli str. 241-242, 244-245)

1.5. W celu realizacji obowiązku złożenia raportu o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, pismem z dnia 10 marca 2021 r., Dyrektor IAS zobowiązał naczelników urzędów skarbowych województwa lubuskiego, wskazując: *Aby rzetelnie zrealizować zadanie opracowania raportu, zalecam nie tylko ocenę stanu dostępności budynków, ale także zrealizowanie obowiązku dorocznej aktualizacji strony internetowej BIP+ (...).*

(akta kontroli str. 154-155)

Stosownie do art. 11 ust. 1 UZD oraz pisma Dyrektora IAS, w dniu 19 marca 2021 r. Urząd przekazał raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na wymaganym formularzu, o którym mowa w art. 11 ust. 3 UZD.

Raport zawierał wymagane informacje w zakresie spełniania przed Urzędem minimalnych wymagań architektonicznych, cyfrowych oraz informacyjno-komunikacyjnych i został zamieszczony na stronie internetowej Urzędu.

(akta kontroli str. 30-42, 241-242, 270)

W raporcie nie wskazano natomiast informacji nt. zapewnienia dostępu alternatywnego oraz analizy uzasadniającej brak zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a w związku ze stwierdzonymi ograniczeniami

¹¹ Przekazany w dniu 25 kwietnia 2023 r. przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze naczelnikom wszystkich urzędów skarbowych w województwie lubuskim.

¹² Tj. określać warunki służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie powierzanych zadań publicznych lub udzielania zamówień publicznych.

¹³ Dz. U. z 2023 r. poz. 1440.

¹⁴ Dz. Urz. UE L 256/103 z 12 października 2018 r., s. 103.

¹⁵ Tj. 29 marca 2021 r., 25 marca 2022 r. i 23 marca 2023 r.

w dostępności architektonicznej budynku Urzędu, o których mowa w pkt. 1.6. wystąpienia pokontrolnego, Naczelnik Urzędu wyjaśniła, że: (...) w urzędzie, mając na względzie również braki w spełnieniu norm i standardów, wypracowano (funkcjonujące) alternatywne metody bezpośredniej obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy ochrony niezwłocznie informują pracownika komórki wsparcia (sekretariatu) o przybyciu takiego klienta, który w zależności od rodzaju sprawy, kieruje odpowiedniego pracownika do obsługi. Każdym klientem, zajmujemy się osobiście i dostosowujemy obsługę adekwatnie do potrzeb. Alternatywnego dostępu nie wskazano w raporcie najprawdopodobniej przez omyłkę (niezrozumienie zapisu).

Ze względu na brak informacji, o których mowa w art. 11 ust. 2 pkt 2 UZD, sporządzony w Urzędzie raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nie był w pełni rzetelny.

(akta kontroli str. 31-42, 236-240)

W związku z informacją wynikającą z raportu (dział 1 pkt 3), że w budynku, w którym podmiot prowadzi działalność i obsługę interesantów zapewniono informację nt. rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy, Naczelnik Urzędu wyjaśniła, że: *Informacja na temat rozkładu pomieszczeń zapewniona jest w sposób wizualny i głosowy – przekazywana jest zainteresowanym przez pracownika ochrony (sposób zapewnienia wymieniony jest w katalogu zawartym w objaśnieniach do formularza raportu o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego).*

W trakcie oględzin potwierdzono, że w portierni zlokalizowanej przy głównym wejściu do budynku przebywał pracownik m.in. udzielający informacji w powyższym zakresie.

(akta kontroli str. 31, 214-215, 219)

1.6. Budynek, w którym mieści się Urząd, stanowi siedzibę siedmiu podmiotów, przy czym powierzchnia użytkowana przez Urząd wyniosła ponad 52%¹⁶, a w częściach wspólnych (poza pomieszczeniami technicznymi) pozostawały m.in.: korytarz na parterze, wiatrołap, portiernia, pomieszczenie przy wejściu, wszystkie hole przy windach (od parteru do IV piętra) wraz z dwoma dźwigami osobowymi i klatki schodowe.

W okresie objętym kontrolą obowiązywały umowy na usługę zarządzania nieruchomością (budynek wraz z terenem przyległym), zawarte przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze w imieniu i na rzecz wszystkich tych podmiotów¹⁷.

(akta kontroli str. 77-106, 158-165)

W toku kontroli ustalono, że w zakresie:

a) parkingów i dojść do budynku:

- przy schodach prowadzących do budynku zainstalowano platformę zapewniającą dostęp do budynku osobom niepełnosprawnym,

¹⁶ Nieruchomość stanowiła własność Skarbu Państwa przekazana w trwałe zarząd.

¹⁷ Umowy dot. zarządzania nieruchomością (budynek z terenami przylegającymi), w tym m.in. dokonywanie napraw i remontów w sposób pisemnie uzgodniony z zamawiającym, co do zakresu i środków przekazywanych na ten cel, przeprowadzanie przeglądów technicznych budynku, urządzeń i instalacji w nim funkcjonujących, prowadzenie stanowiska informacji interesantom, pomoc osobom niepełnosprawnym w dostaniu się do budynku, reagowanie na przypadki tarasowania przez pojazdy wejścia do budynku,

– zgodnie z art. 12a ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych¹⁸ przed wejściem do budynku (wzdłuż drogi) wyznaczono wymaganą liczbę miejsc postojowych (trzy) dla pojazdów osób niepełnosprawnych, które jednak:

- ✓ były mniejsze niż określone w § 21 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie¹⁹, tj. zamiast 3,6 m szerokości miały 3,2 m szerokości,
- ✓ nie posiadały niebieskiej nawierzchni miejsc postojowych, o czym mowa w załączniku nr 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków umieszczania ich na drogach²⁰,
- ✓ nie posiadały znaku informującego o miejscach postoju dla osób niepełnosprawnych zlokalizowanego w sposób określony w załączniku nr 1 pkt 1.5.2 rozporządzenia ws. znaków, tj. znak umieszczono dopiero na wysokości trzeciego miejsca, na równoległej do jezdni ścianie budynku, przez co był niewidoczny, zamiast w poziomie od linii prostopadłej do osi jezdni, w odchyleniu około 5° w kierunku jezdni;

b) dźwigów osobowych:

– budynek wyposażono w dwa dźwigi osobowe dojeżdżające na każdą kondygnację, w tym jeden z kabiną o szerokości co najmniej 1,1 m i długości 1,4 m oraz drzwiami o szerokości co najmniej 0,9 m, jednak:

- ✓ poręczę wewnątrz kabiny zamontowano na wysokości 1,04 m, zamiast na wysokości 0,9 m,
- ✓ tablicę przyzywową zamontowano na wysokości od 1,36 m do 1,6 m wewnątrz kabiny i na wysokości od 1,24 m do 1,28 m przed wejściem do kabiny, zamiast od 0,8 m do 1,2 m,
- ✓ nie zapewniono oznakowania dla osób niewidomych i informacji głosowej,

o czym mowa w § 193 ust. 2a rozporządzenia ws. budynków;

c) wejść do budynków i ogólnodostępnych pomieszczeń użytkowych:

– zamontowano dzwonek, którym osoby niepełnosprawne mogły przywołać pracownika portierni,

– skrzydło główne drzwi²¹ wejściowych do budynku umożliwiały dogodne warunki ruchu, natomiast drzwi:

- ✓ do gabinetów pracowników Urzędu były szerokie na 0,76 m,
- ✓ łączące klatkę schodową z korytarzem: na II piętrze na 0,84 m, na III piętrze na 0,67 m,
- ✓ w przedsionku wejścia do budynku na 0,81 m,

zamiast 0,9 m, o czym mowa w § 62 ust. 1 rozporządzenia ws. budynków,

¹⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 645, ze zm.

¹⁹ Dz. U. z 2022 r. poz. 1225, ze zm., dalej: rozporządzenie ws. budynków.

²⁰ Dz. U. z 2019 r. poz. 2311, ze zm., dalej: rozporządzenie ws. znaków.

²¹ W świetle ościeżnicy.

- drzwi do gabinetów pracowników posiadały ponadto progi o wysokości 0,035 m 0,004 m, zamiast określonej w § 62 ust. 3 rozporządzenia tj. nieprzekraczającej 0,002 m;

d) schodów:

- liczba i szerokość stopni schodów zewnętrznych i wewnętrznych była prawidłowa, a krawędzie stopni (pierwszy i ostatni w każdym biegu) były kontrastowe,
- szerokość użytkowa spoczników schodów wewnętrznych wyniosła od 1,25 m do 1,48 m, zamiast przynajmniej 1,5 m tj. wartości określonej w § 68 ust. 1 rozporządzenia ws. budynków,
- pierwszy i ostatni stopień w każdym biegu schodów oznaczono taśmą ostrzegawczą w kontrastujących z posadzką barwach,
- na sali obsługi zastosowano kontrastowe połączenie barw ścian, podłóg i drzwi;

e) poręczy i balustrad:

- na wybranych odcinkach biegu schodów wewnętrznych (m.in. pomiędzy kondygnacjami parter/I piętro i I/II piętro) – wysokości balustrady wyniosła 1,07 m zamiast 1,1 m, o czym mowa w § 298 ust. 2 rozporządzenia ws. budynków,
- poręcz przy schodach zewnętrznych była zakończona w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie, niemniej jednak nie została przedłużona o co najmniej 0,3 m, o czym mowa w § 298 ust. 3 pkt 5 rozporządzenia ws. budynków;

f) innych rozwiązań architektonicznych i technicznych w budynku:

- w pomieszczeniu higienicznosanitarnym dla osób niepełnosprawnych klamka służąca otwieraniu okna została zamontowana na wysokości 2,03 m, zamiast maksymalnie na wysokości 1,2 m, o czym mowa w § 299 ust. 5 rozporządzenia ws. budynków,
- zgodnie z wymogiem wynikającym z art. 6 pkt 1 lit. d wstęp do budynku zapewniono osobie korzystającej z psa asystującego.

Mając na uwadze fakt, że budynek, w którym mieści się siedziba Urzędu, powstał przed wejściem w życie rozporządzenia ws. budynków oraz nie był on przebudowywany i modernizowany, nie podlegał wymogom z niego wynikających.

(akta kontroli str. 214-235, 319, 335)

W zakresie monitorowania zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami Naczelnik Urzędu wyjaśniła, że: *Izba Administracji Skarbowej w Zielonej Górze otrzymywała informacje w ramach kierowanych do urzędu zapytań, otrzymała też kopie raportu o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego sporządzonego w 2021 r. Na bieżąco zgłaszane są wszelkie potrzeby dotyczące zakupów/napraw/wymian np. taśm, dzwonka, tablic²².*

Mając na uwadze status urzędu skarbowego, status prawny budynku (w którym mieści się urząd) oraz podejmowane działania związane z budową nowego budynku z przeznaczeniem na siedzibę urzędu, w miarę możliwości, eliminuje się bariery oraz dostosowuje budynek pod potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami (uruchomienie windy-podjazdu, wyznaczenie miejsc parkingowych, zorganizowanie toalety dla osób niepełnosprawnych, uruchomienie pętli indukcyjnej, wprowadzenie zasad obsługi). W urzędzie, z uwagi na planowaną zmianę siedziby, nie były przeprowadzane żadne większe inwestycje związane z infrastrukturą budynku – przebudową, rozbudową lub

²² Wybrane działania potwierdzono na podstawie dostępnej w Urzędzie dokumentacji.

wymianą, od kiedy obowiązują przepisy m.in. rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

(akta kontroli str. 236-240, 336-337)

Z informacji przekazanych przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze wynikało, że IAS posiadał wiedzę o tym, że budynek nie spełniał wybranych wymogów w zakresie zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami i m.in. dlatego została podjęta decyzja o budowie nowej siedziby Urzędu. Wskazał również, że: *IAS w Zielonej Górze jest jednym z właścicieli budynku i w zakresie własnych pomieszczeń Izba administruje tym obiektem. (...) Należy zwrócić uwagę, że budynek przy ul. Jagiellończyka 10 w Gorzowie Wielkopolskim ma 7 właścicieli, w budynku znajdują się powierzchnie wspólne, za utrzymanie których odpowiadają wszyscy właściciele obiektu. Bez zgody wszystkich właścicieli obiektu nie ma możliwości realizowania jakichkolwiek prac na tych częściach. W ubiegłych latach miały miejsce sytuacje gdzie, pomimo zabezpieczenia środków ze strony Izby na realizację zadań remontowych wykonanie prac nie doszło do skutku, z uwagi na brak zgody pozostałych właścicieli i tak np. w roku 2019 nie wykonano projektu na przystosowanie wejścia głównego dla potrzeb osób niepełnosprawnych.*

(akta kontroli str. 197-206)

Alternatywny sposób zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej opisano w pkt. 1.5, a kwestię budowy nowej siedziby Urzędu w pkt. 1.10 wystąpienia pokontrolnego.

W obiekcie obowiązywała instrukcja bezpieczeństwa pożarowego przygotowana przez zarządcę budynku²³, w której wskazano m.in., że osoby o ograniczonej (z różnych względów) zdolności poruszania się należy ewakuować w pierwszej kolejności oraz przedstawiono sposoby ewakuacji takich osób²⁴.

W celu zapewnienia właściwej ewakuacji w przypadku zagrożenia, spośród pracowników Urzędu wyznaczono pięć osób²⁵ do wykonywania działań w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji, w tym dwie osoby odpowiedzialne za ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami²⁶.

(akta kontroli str. 43-52, 131-137, 297-298)

1.7. Badanie w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych Urzędu przeprowadzono w oparciu o przygotowaną przez Departament Społeczeństwa Informacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów „Listę kontrolną do samodzielnego badania dostępności cyfrowej strony internetowej i jej zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych” w wersji 2.2 z 2021 r. oraz standardami Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1.).

Dokonując analizy stron posłużono się pytaniami z tzw. poziomu podstawowego²⁷ (26 pytań) i jednym pytaniem z tzw. poziomu średniego²⁸ Listy kontrolnej oraz

²³ Wprowadzona zarządzeniem nr 1/2007 z dnia 1 czerwca 2007 r.; według stanu na dzień 18 grudnia 2023 r. siedmiokrotnie aktualizowana.

²⁴ Tj. przedstawiono graficznie np. wyprowadzanie przez jedną osobę, przez dwie osoby, przenoszenie chwytem tłumokowym i strażackim.

²⁵ Decyzja nr 95/2022 Dyrektora IAS w Zielonej Górze z 14 października 2022 r.

²⁶ Pracownicy byli przeszkoleni w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji.

²⁷ Wg autorów Listy - wymagający podstawowej umiejętności korzystania ze stron internetowych.

²⁸ Wg autorów Listy - wymagający wiedzy o tworzeniu stron internetowych i podstawowej umiejętności korzystania z programów do testowania dostępności, w tym czytników ekranu.

dodatkowo zbadano czy dostępne na stronie internetowej pliki PDF²⁹, których pobranie było możliwe, były czytelne. W bloku 27 pytań znajdowało się tzw. pięć pytań kluczowych³⁰, na które według autorów Listy kontrolnej, negatywna odpowiedź na choćby jedno z takich pytań, oznacza bariery uniemożliwiające korzystanie ze strony przez osoby z niepełnosprawnością, a nie tylko niedogodność czy utrudnienie. W toku kontroli zweryfikowano stronę: <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/web/bip-0801/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim> oraz siedem podstron odnoszących się do: danych kontaktowych³¹, dostępności³², deklaracji dostępności³³, plików do pobrania³⁴, umawiania wizyt w Urzędzie³⁵, aktualności³⁶, możliwości załatwiania spraw w Urzędzie³⁷. W wyniku analizy stwierdzono m.in. że³⁸:

- nawigacja za pomocą klawiatury była logiczna i zgodna z wyglądem strony,
- wszystkie elementy aktywne w serwisie były dostępne za pomocą klawiatury (pytanie kluczowe),
- nie stwierdzono pułapek klawiaturowych (pytanie kluczowe),
- przed otwarciem nowego okna/zakładki w przeglądarce każdorazowo widoczne było ostrzeżenie w tym zakresie,
- nie stwierdzono mechanizmów otwierających nowe okno bez udziału użytkownika,
- na stronie znajdowała się mapa strony i wyszukiwarka,
- nie występowały elementy, które szybko błyskały na czerwono lub gwałtownie zmieniały jasność (pytanie kluczowe),
- z treści strony można było korzystać bez względu na orientację ekranu,
- widoczne były unikalne tytuły stron i miały one prawidłową strukturę,
- elementy graficzne (jeśli występowały) opatrzone były tekstem,
- dźwięk nie uruchamiał się samoistnie (pytanie kluczowe),
- nie występowało zabezpieczenie CAPTCHA (pytanie kluczowe),
- po powiększeniu widoku strony do 200% brak było widocznej całości informacji – część treści zniknęła i konieczne było przewijanie treści w poziomie.

²⁹ Badaniem objęto trzy pliki dostępne na stronie: <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/zalatwianie-spraw/druki-do-pobrania>.

³⁰ Tj.: 1) czy wszystkie elementy aktywne w serwisie dostępne są za pomocą klawiatury? 2) czy występuje na stronie pułapka klawiaturowa? 3) czy występują elementy, które szybko błyskają na czerwono lub gwałtownie zmieniają jasność? 4) czy jest automatycznie uruchamiany dźwięk, którego nie da się zatrzymać? 5) czy zabezpieczenie CAPTCHA jest dostępne cyfrowo?

³¹ <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/kontakt/dane-teleadresowe>.

³² <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/zalatwianie-spraw/dostepnosc>.

³³ <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/zalatwianie-spraw/deklaracja-dostepnosci>.

³⁴ <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/zalatwianie-spraw/druki-do-pobrania>.

³⁵ <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/web/bip-0801/izba-administracji-skarbowej-w-zielonej-gorze/zalatwianie-spraw/umow-wizyte-w-urzedzie-skarbowym>.

³⁶ https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/c2pK/content/jak-uzyskac-dostep-do-ksef?redirect=https%3A%2F%2Fwww.lubuskie.kas.gov.pl%2Furzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim%2Fwiadomosci%2Faktualnosci%3Fp_id%3D101_INSTANCE_c2pK%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1#p_p_id_101_INSTANCE_c2pK

³⁷ <https://www.lubuskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-gorzowie-wielkopolskim/zalatwianie-spraw/jak-zalatwic-sprawe-w-urzedzie>.

³⁸ Dot. strony głównej US w Gorzowie Wlkp. oraz wszystkich wybranych do analizy podstron.

W pozostałym zakresie stwierdzono, że:

- pola formularza dostępnego na stronie umożliwiającej umówienie wizyty w Urzędzie były właściwie opisane, a w przypadku błędnego uzupełnienia (braku uzupełnienia) wyświetlana informacja o błędzie była dostępna i zrozumiała,
- filmy umieszczone na wybranych podstronach³⁹ były opatrzone tekstem wyjaśniającym czego dotyczą oraz możliwe było włączenie napisów dla osób niesłyszących.

Powyższe ustalenia potwierdziły, że zbadane strony były zgodne z kryteriami WCAG 2.1., poza jednym przypadkiem⁴⁰ – elementem wymogu 1.4.4. *Rozróżnialność* realizującym zasadę postrzegalności, tym samym spełniały zasady funkcjonalności i zrozumiałości oraz pozostałe wymogi zasady postrzegalności.

(akta kontroli str. 241-280)

Pliki PDF umieszczone na jednej z wybranych podstron⁴¹ zawierały informację o formacie i rozmiarze⁴², były odczytywane przez czytnik, jednak badanie przy wykorzystaniu programu PDF Accessibility Checker do badania zgodności plików PDF z wymogami WCAG 2.1. wykazało niespełnienie wymogów: 1.3 – możliwość adaptacji i 2.4 – możliwość nawigacji; co mogłoby generować utrudnienia lub niedogodności dla odbiorcy tych plików.

(akta kontroli str. 241-242, 261-262, 272-280)

Stwierdzone przypadki utrudniające osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp na zasadzie równości z innymi osobami do niektórych dokumentów opublikowanych na stronie oraz konieczność przewijania treści po powiększeniu strony były zgodne z danymi wynikającymi z opublikowanej deklaracji dostępności.

(akta kontroli str. 306-308)

Zgodnie z decyzją Dyrektora IAS, za dostosowanie treści publikowanych na stronach internetowych do wymogów UZD i dokonywanie samoocen stron odpowiada zespół, o którym mowa w pkt. 1.1. wystąpienia pokontrolnego. Urząd zobligowany był informować m.in. o konieczności uaktualnienia danych na stronie czy zamieszczenia dodatkowych informacji⁴³. Jedynie część dostępnych plików (m.in. trzy wybrane do badania) została przygotowana przez Urząd, a następnie zamieszczona przez komórkę IAS na stronie internetowej.

(akta kontroli str. 67-76, 151-152, 156-157, 272, 274, 276, 338)

1.8. Stosownie do wymogów, określonych w art. 6 pkt 3 UZD w zakresie zapewnienia minimalnej dostępności informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami zagwarantowano:

a) możliwość wykorzystania zdalnego dostępu online do usługi tłumacza polskiego języka migowego⁴⁴;

³⁹ Dot. umawiania wizyt w Urzędzie i aktualności.

⁴⁰ Brak widocznej całości informacji po powiększeniu widoku strony do 200%.

⁴¹ Dot. plików do pobrania; próbą kontrolną objęto trzy pliki PDF przygotowane przez Urząd, zamieszczone na stronie internetowej przez IAS

⁴² Strona Urzędu posiada tylko polską wersję językową.

⁴³ Redakcją stron internetowych i ich dostosowaniem do wymogów w zakresie dostępności zajmuje się IAS w Zielonej Górze.

⁴⁴ Od grudnia 2020 r.

b) na sali obsługi interesantów stanowisko wyposażone w pętlę indukcyjną wspomagającą obsługę osoby słabosłyszącej⁴⁵;

c) informacje o zakresie działalności Urzędu na stronie internetowej w formie nagrań treści w polskim języku migowym⁴⁶, tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz odczytywalnym maszynowo.

(akta kontroli str. 118-130, 169-196, 214, 224, 235, 241-242, 271)

1.9. W okresie objętym kontrolą nie wpłynęły skargi, wnioski ani petycje, których przedmiotem było zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

(akta kontroli str. 62, 211-212)

1.10. W celu realizacji działań z zakresu zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami IAS w Zielonej Górze, działając na rzecz Urzędu, nie pozyskiwała środków pochodzących z programów pomocowych ani nie aplikowała o środki z Programu Dostępność Plus. Dyrektor IAS podkreślił, że IAS w Zielonej Górze nie jest właścicielem budynku, w którym znajduje się siedziba Urzędu i przez długi czas dążono do zmiany siedziby, tym samym dokonywanie istotnych inwestycji – pozyskiwania środków na wynajmowanym budynku, byłoby niecelowe.

(akta kontroli str. 62, 207)

W listopadzie 2023 r. IAS w Zielonej Górze ogłosił przetarg na realizację zadania: Pełnienie funkcji inwestora zastępczego przy realizacji zadania inwestycyjnego pn. „Budowa obiektu z przeznaczeniem na siedzibę Urzędu Skarbowego oraz Lubuskiego Urzędu Celno-Skarbowego Gorzowie Wlkp.”⁴⁷

Z informacji przekazanych przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze wynikało, że działka na potrzeby budowy nowej siedziby została pozyskana w marcu 2011 r., a plan inwestycji został ostatecznie uzgodniony w Ministerstwie Finansów w lipcu 2019 r.⁴⁸

Zakończenie realizacji inwestycji zaplanowano do 31 grudnia 2027 r.

(akta kontroli str. 201-207, 339-345)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W sporządzonym w marcu 2021 r. raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego nie wskazano informacji, o której mowa w art. 11 ust. 2 pkt 2 UZD, dotyczącej dostępu alternatywnego wraz z analizą uzasadniającą brak zapewnienia dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami.

2. W budynku Urzędu nie zapewniono minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, o której mowa w art. 6 pkt 1 lit. a) i b) UZD, co mogło utrudniać osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do wszystkich pomieszczeń budynku, na równi z pozostałymi osobami. W toku kontroli trwała procedura mająca

⁴⁵ Na podstawie umowy z dnia 18 grudnia 2020 r. na zakup, dostawę, montaż i kalibrację okienkowych pętli indukcyjnych zawartej przez Skarb Państwa – Izbę Administracji Skarbowej w Zielonej Górze (zamawiającym) z podmiotem prywatnym (Wykonawcą).

⁴⁶ Dotyczące zagadnień: - czym zajmuje się urząd; - jak uzyskać informację publiczną; - jak złożyć skargę.

⁴⁷ [0801-II Z-1.260.42.2023 - Pełnienie funkcji Inwestora zastępczego przy realizacji zadania inwestycyjnego pn.: „Budowa obiektu z przeznaczeniem na siedzibę Urzędu Skarbowego oraz Lubuskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Gorzowie Wlkp.” - Zamówienia publiczne równe lub powyżej 130 tys. zł - Izba Administracji Skarbowej w Zielonej Górze \(kas.gov.pl\)](#); dostęp 14 grudnia 2023 r.

⁴⁸ W 2015 r. Izba Celna w Rzepinie oraz Izba Skarbowa w Zielonej Górze wystąpiły do Ministerstwa Finansów z propozycją budowy wspólnej siedziby Urzędu Celnego oraz Urzędu Skarbowego w Gorzowie Wlkp., w 2016 r. Miasto Gorzów Wlkp. zaproponowało zamianę działek, w 2017 r. doszło do nabycia działek i przekazania programu inwestycji do Ministerstwa Finansów.

na celu wyłonienie inwestora zastępczego do realizacji zadania w zakresie budowy nowego obiektu z przeznaczeniem na siedzibę Urzędu⁴⁹.

3. Strona internetowa Urzędu⁵⁰ nie spełniała elementu wymogu 1.4.4. *Rozróżnialność* realizującej zasadę postrzegalności według WCAG 2.1. Zapewnienie dostępności m.in. cyfrowej strony internetowej Urzędu należało do Zespołu powołanego w tym celu przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze, a stwierdzone utrudnienie było tożsame z informacją zawartą w deklaracji dostępności.

2. Uwagi i wnioski

Wniosek	W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o sporządzanie rzetelnego raportu o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o którym mowa w art. 11 ust. 1 UZD.
Uwagi	Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń	Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Zielonej Górze. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.
Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykonania wniosku	Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań. W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Zielona Góra, dnia 29 stycznia 2024 r.

Kontroler	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Zielonej Górze
Patrycja Woźniak specjalista k.p. /podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/	p.o. Dyrektora Andrzej Aleksandrowicz /podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

⁴⁹ Postępowanie prowadzone przez Dyrektora IAS w Zielonej Górze, który na podstawie art. 37 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz. U. z 2023 r. poz. 615) jest właściwy do prowadzenia spraw organizacyjno-finansowych IAS oraz podległych jej urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych.

⁵⁰ Będąca podstroną IAS w Zielonej Górze.

