

I

(Informacje)

TRYBUNAŁ OBRACHUNKOWY

SPRAWOZDANIE SPECJALNE NR 9/2006

**dotyczące kosztów tłumaczeń pisemnych ponoszonych przez Komisję,
Parlament i Radę, wraz z odpowiedziami instytucji**

(przedstawione na mocy art. 248 ust. 4 akapit drugi Traktatu WE)

(2006/C 284/01)

SPIS TREŚCI

	Punkty	Strona
WYKAZ SKRÓTÓW		3
STRESZCZENIE	I–IX	4
WSTĘP	1–11	5
Uregulowania prawne	2–3	5
Organizacja służb tłumaczeniowych w instytucjach UE	4–8	5
Zakres kontroli i podejście kontrolne	9–11	6
UWAGI	12–95	6
Stosowane procedury pozwalające na zaspokojenie zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe i uniknięcie wykonywania zbędnych tłumaczeń	12–36	6
Wewnętrzne wytyczne regulujące zlecenie tłumaczeń	13–18	6
Zdolność sprostania potrzebom tłumaczeniowym	19–23	7
Zmiany w liczbie tłumaczonych stron	24–26	7
Praktyczne działania podjęte przez instytucje w celu ograniczenia ilości tłumaczeń	27–36	9
Kontrola jakości	37–46	9
Kontrola odpowiedniej jakości tłumaczeń	37–43	9
Terminowość i inne aspekty wpływające na satysfakcję klienta	44–46	10
Koszt i wydajność tłumaczeń	47–95	10
Koszt tłumaczeń	47–52	10
Wydajność procesu tłumaczenia	53–95	13
WNIOSKI I ZALECENIA	96–109	18
Procedury pozwalające na zaspokojenie zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe i uniknięcie wykonywania zbędnych tłumaczeń	96–98	18
Procedury stosowane do zapewnienia terminowości tłumaczeń i zagwarantowania, że ich jakość jest odpowiednia do ich przeznaczenia	99–101	19
Koszt i wydajność tłumaczeń	102–109	19

	<i>Punkty</i>	<i>Strona</i>
Załącznik I: Zasady obowiązujące w Komisji, Parlamencie i Radzie	1–12	21
Komisja	1–6	21
Parlament	7–10	21
Rada	11–12	22
Załącznik II: Metoda przyjęta przez Trybunał do oszacowania kosztów tłumaczeń	1–9	24
Odpowiedzi instytucji		25

WYKAZ SKRÓTÓW

CIEQ	Międzyinstytucjonalny Komitet ds. Oceny Jakości Tłumaczeń Zewnętrznych
CRE	Sprawozdanie <i>in extenso</i> z posiedzeń (szczegółowy zapis debat plenarnych Parlamentu)
DG	Dyrekcja generalna
DG A III	Dyrekcja A III (Tłumaczenia pisemne i opracowanie dokumentów) Sekretariatu Generalnego Rady
DGT	Dyrekcja Generalna ds. Tłumaczeń Pisemnych Komisji
Dz.U.	Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej
EPSO	Europejskie Biuro Doboru Kadr
FTE	Pełen etat (jednostka pracy odpowiadająca pracy członka personelu w pełnym wymiarze godzin przez rok)
ICTI	Międzyinstytucjonalny Komitet ds. Tłumaczeń
ISC	Konsultacje międzydepartamentalne (konsultacje między dyrekcjami generalnymi Komisji)
Języki UE-15	Języki urzędowe 15 państw członkowskich UE przed rozszerzeniem
Języki UE-10	Języki urzędowe 10 państw, które przystąpiły do UE
PE	Parlament Europejski
SGR	Sekretariat Generalny Rady

STRESZCZENIE

I. Dwadzieścia jeden języków posiada status języków urzędowych i roboczych w instytucjach europejskich. Każda z instytucji UE ma swoją służbę tłumaczeniową. Do instytucji, które z racji charakteru swojej działalności muszą zapewnić najwięcej usług w zakresie tłumaczeń pisemnych, należą Komisja, Parlament i Rada. Z powodu nierównomiernego rozłożenia zapotrzebowania w ciągu roku lub przejściowych niedoborów potencjału wewnętrznego w zakresie tłumaczeń na języki UE-10, instytucje europejskie, oprócz tłumaczy etatowych, korzystają również z usług tłumaczy zewnętrznych.

II. Kontrola miała na celu ocenić skuteczność i wydajność zarządzania zasobami tłumaczeniowymi i wydatkami na tłumaczenia przez Komisję, Parlament i Radę. Trybunał skoncentrował się na udzieleniu odpowiedzi na trzy pytania:

- czy zapotrzebowanie na tłumaczenia jest zaspokajane i czy istnieją procedury pozwalające uniknąć wykonywania zbędnych tłumaczeń?
- czy tłumaczenia są wykonywane terminowo i czy ich jakość jest odpowiednia do ich przeznaczenia?
- czy instytucje utrzymywały kontrolę nad kosztami tłumaczeń?

III. Kontrola wykazała, że instytucje w różny sposób radziły sobie ze wzrastającym zapotrzebowaniem na tłumaczenia. Zarówno Komisja, jak i Rada podjęły odpowiednie działania, by zmniejszyć liczbę dokumentów tłumaczonych na wszystkie języki. Wytyczne dotyczące tłumaczeń przyjęte przez każdą z instytucji nie regulują jednak znacznej części zleceń, a ponadto żadna z instytucji nie ma jasnej i spójnej procedury zlecania tłumaczeń.

IV. Trzy skontrolowane służby tłumaczeniowe zasadniczo dostarczają terminowo i odpowiedniej jakości tłumaczenia na języki UE-15. W 2004 r. występowały jednak poważne problemy w przypadku języków UE-10.

V. Żadna ze służb tłumaczeniowych nie dysponuje narzędziem pomiaru satysfakcji klienta ani procedurami składania zażeń na jakość. Jedynie Komisja posiada wytyczne kontroli jakości. Wskaźniki jakości, takie jak liczba błędów w przeliczeniu na stronę, są stosowane w Parlamencie, ale już nie w Radzie ani w Komisji.

VI. Z wyjątkiem Komisji (za rok 2002), żadna z instytucji nie obliczyła całkowitego kosztu tłumaczeń ani średniego kosztu strony tłumaczenia. Obliczenia dokonane przez Trybunał pokazują, że w 2003 r. całkowity koszt tłumaczeń pisemnych wyniósł około 100 mln euro w przypadku zarówno Parlamentu, jak i Rady i 215 mln euro w przypadku Komisji. Po zwiększeniu się liczby języków w maju 2004 r. w wyniku rozszerzenia UE koszt tłumaczeń wzrósł w 2005 r. do około 128 mln euro w Parlamencie, 126 mln euro w Radzie i 257 mln euro w Komisji. Średni koszt strony tłumaczenia w 2003 r. wynosił 150 euro w Parlamencie i Komisji, i 254 euro w Radzie. W 2005 r. średni koszt strony tłumaczenia wzrósł do 194 euro w Komisji i 276 euro w Radzie, za to w Parlamencie obniżył się do 119 euro. Tłumaczenie wewnętrzne jest droższe od zlecanego na zewnątrz, ale trudno dokonać porównania, ponieważ na zewnątrz zlecane są teksty innego rodzaju, a jakość tłumaczenia wewnętrznego uznaje się za wyższą.

VII. Ograniczenie przez Komisję i Radę zapotrzebowania na tłumaczenia na języki UE-15 doprowadziło jednocześnie do niepełnego wykorzystania potencjału tłumaczeniowego i produktywności kształtującej się poniżej średniej. Trybunał odnotował jednak znaczne różnice między poszczególnymi sekcjami językowymi w różnych instytucjach w zakresie produktywności i udziału procentowego tłumaczeń zlecanych na zewnątrz.

VIII. Od 1995 r. służby tłumaczeniowe UE coraz ściślej współpracują w niektórych obszarach, takich jak rekrutacja, tworzenie bazy terminologicznej, zakupy narzędzi informatycznych itp. Trybunał uważa, że można dokonać oszczędności dzięki dalszemu wzmocnieniu współpracy międzyinstytucjonalnej, w szczególności poprzez udostępnianie wolnego potencjału tłumaczeniowego jednej instytucji innym instytucjom, co pozwoli ograniczyć zlecenie tłumaczeń na zewnątrz. Jednakże brak prognozowania i niedostateczne informowanie o wolnym potencjale tłumaczeniowym utrudniają instytucjom pełne wykorzystanie potencjału dostępnego aktualnie w innych instytucjach.

IX. Chociaż skontrolowane służby tłumaczeniowe dysponują zaawansowanymi narzędziami informatycznymi, nie wykorzystują ich w spójny sposób. I tak na przykład w Parlamencie wykorzystanie narzędzi informatycznych różni się znacząco w poszczególnych sekcjach tłumaczeń. W 2004 r. w Radzie narzędzia informatyczne były wykorzystywane do tłumaczeń na języki UE-15 jedynie w stopniu marginalnym, a w przypadku Komisji w czasie przeprowadzania kontroli nie było dostępnych informacji na temat poziomu ich wykorzystania. Wydajność i harmonizacja tłumaczeń mogłyby ulec poprawie dzięki zwiększeniu wykorzystania narzędzi komputerowych, poprawie planowania i przestrzegania terminów na zlecenie tłumaczeń oraz ściślejszemu nadzorowi nad decyzjami o zleceniu tłumaczeń na zewnątrz w celu uniknięcia korzystania z usług tłumaczy zewnętrznych, gdy dostępni są tłumacze etatowi. Ponadto należy wprowadzić konsekwentny monitoring poprzez zastosowanie wskaźników efektywności i procedur mających na celu zapewnienie odpowiedniej informacji zarządczej.

WSTĘP

1. Unia Europejska funkcjonuje w środowisku wielojęzycznym zapewniającym równy status języków państw członkowskich. Instytucje wspólnotowe zatrudniają obywateli wszystkich państw członkowskich, o różnym stopniu znajomości języków. Z powodów praktycznych liczba języków najczęściej używanych w instytucjach jest ograniczona ⁽¹⁾, ale dokumenty są otrzymywane z państw członkowskich i wysyłane do nich w ich językach urzędowych. Tłumaczenie otrzymywanych i wysyłanych dokumentów jest zatem istotne dla sprawnego funkcjonowania instytucji oraz komunikacji z państwami członkowskimi i ich obywatelami.

Uregulowania prawne

2. Na mocy art. 290 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską oraz rozporządzenia Rady nr 1/1958 ⁽²⁾, uaktualnionego po każdym rozszerzeniu, 21 języków otrzymało status urzędowych i roboczych języków instytucji ⁽³⁾. Rozporządzenie to określa następnie systemy językowe mające zastosowanie do głównych kategorii dokumentów UE ⁽⁴⁾, ale również zezwala

⁽¹⁾ Zasadniczo angielski, francuski i niemiecki.

⁽²⁾ Rozporządzenie Rady nr 1 z dnia 15 kwietnia 1958 r. w sprawie określenia systemu językowego Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej (Dz.U. L 7 z 6.10.1958, str. 385/58), z późniejszymi zmianami.

⁽³⁾ Angielski, czeski, duński, estoński, fiński, francuski, grecki, hiszpański, irlandzki, litewski, łotewski, maltański, niderlandzki, niemiecki, polski, portugalski, słowacki, słoweński, szwedzki, węgierski oraz włoski. Od dnia 18 czerwca 2005 r. irlandzki jest 21. językiem urzędowym UE, chociaż stosowanie wobec niego niektórych przepisów rozporządzenia Rady (WE) nr 920/2005 (Dz.U. L 156 z 18.6.2005, str. 3) zostało odłożone do dnia 1 stycznia 2007 r.

⁽⁴⁾ W szczególności dokumenty publikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej (19, 20 lub 21 języków urzędowych, w związku z odstępstwami dotyczącymi jęz. maltańskiego i irlandzkiego) oraz dokumenty kierowane do państwa członkowskiego lub do osoby objętej jurysdykcją tego państwa (język danego państwa).

instytucjom na określenie w swoich regulaminach, które języki będą używane w poszczególnych sytuacjach. Przepis ten umożliwia dostosowanie systemu językowego do szczególnych potrzeb każdej instytucji (patrz: załącznik I).

3. Oprócz swojego regulaminu, każda z instytucji przyjmuje praktyczne wytyczne określające rodzaje dokumentów podlegające tłumaczeniu, liczbę wersji językowych, długość tekstów źródłowych oraz terminy (patrz też: załącznik I).

Organizacja służb tłumaczeniowych w instytucjach UE

4. Każda z instytucji ma swoją służbę tłumaczeniową. Parlament – Dyrekcję Generalną ds. Tłumaczeń Pisemnych i Publikacji, Komisja – Dyrekcję Generalną ds. Tłumaczeń Pisemnych (zwaną dalej DGT), a Rada – Dyrekcję A III (Tłumaczenia i opracowanie dokumentów) (zwaną dalej DG A III). Trybunał Sprawiedliwości i Trybunał Obrachunkowy oraz Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny i Komitet Regionów również mają swoje służby tłumaczeniowe. Potrzeby tłumaczeniowe agencji pokrywa Centrum Tłumaczeń w Luksemburgu ⁽⁵⁾.

5. W 2005 r. Komisja zatrudniała około 1 450 tłumaczy etatowych (i około 600 osób personelu pomocniczego), Parlament – około 550 tłumaczy (i około 380 osób personelu pomocniczego), a Rada – 660 tłumaczy (i około 330 osób personelu pomocniczego). Zapotrzebowanie na tłumaczenia nie jest równomierne w skali roku, dlatego niektóre instytucje ograniczają koszty lub dostarczają tłumaczenia w okresie największego zapotrzebowania korzystając z usług tłumaczy zewnętrznych, wybranych w drodze procedur przetargowych.

⁽⁵⁾ Centrum Tłumaczeń w Luksemburgu polega głównie na usługach tłumaczy zewnętrznych. Centrum zatrudnia około 80 (w 2004 r.) tłumaczy etatowych, którzy zajmują się głównie weryfikacją tłumaczeń zewnętrznych na potrzeby agencji oraz, w ograniczonym zakresie, tłumaczeniami dla innych instytucji.

6. Struktura organizacyjna służb tłumaczeniowych UE obejmuje sekcje tłumaczeń składające się z tłumaczy i obsługi sekretariatu (po jednej sekcji na każdy język w Parlamencie i Radzie, po jednym departamencie na język w Komisji ⁽⁶⁾), dział planowania, dział tłumaczy zewnętrznych i różne inne działy pomocnicze (dział technologii informatycznych, zarządzania zasobami itd.).

7. W 2005 r. instytucjami UE dostarczającymi największą ilość tłumaczeń były: Komisja (1 324 000 stron ⁽⁷⁾), Parlament (1 080 000 stron ⁽⁸⁾) i Rada (457 000 stron ⁽⁹⁾). Łącznie dostarczają one około 70 % całości usług tłumaczeniowych UE.

8. Swoje potrzeby tłumaczeniowe instytucje zaspokajają w różny sposób:

- a) korzystając z usług służby tłumaczeniowej, która albo tłumaczy teksty we własnym zakresie; albo
- b) zleca tłumaczenia na zewnątrz;
- c) zlecając tłumaczenia bezpośrednio tłumaczom zewnętrznym, nie zawsze za pośrednictwem służby tłumaczeniowej (tzw. outsourcing bezpośredni);
- d) poprzez zlecenie tłumaczeń personelowi administracyjnemu danej dyrekcji generalnej (DG) – tzw. szara strefa tłumaczeń.

Zakres kontroli i podejście kontrolne

9. Kontrola miała na celu ocenić skuteczność i wydajność zarządzania zasobami tłumaczeniowymi i wydatkami na tłumaczenia przez Komisję, Parlament i Radę.

10. Dokonano tego, odpowiadając na trzy pytania:

- czy zapotrzebowanie na tłumaczenia jest zaspokajane i czy istnieją procedury pozwalające uniknąć wykonywania zbędnych tłumaczeń?

⁽⁶⁾ Na każdy departament składa się od trzech do sześciu działów specjalizujących się w różnych politykach (lub dziedzinach), łącznie 77 działów.

⁽⁷⁾ Ta liczba obejmuje tłumaczenia zlecane przez DGT, ale nie przez inne dyrekcje, w przypadku których nie ma dostępnych wiarygodnych i wyczerpujących danych.

⁽⁸⁾ Ujednolicona definicja: 1 500 drukowanych znaków tekstu źródłowego, liczonych bez spacji. W przypadku zmodyfikowanych wersji istniejących już tekstów DGT liczy liczbę zmienionych znaków i mnoży ją przez określoną wartość procentową (50 % przy tłumaczeniach wewnętrznych i 30 % przy tłumaczeniach zleczanych na zewnątrz), tak aby uwzględnić dodatkowy nakład pracy wynikający z konieczności zintegrowania zmienionych części z istniejącym już tekstem. Parlament stosuje nieco inną metodę, polegającą na naliczaniu wszystkich znaków składających się na akapit, w którym występują modyfikacje, jednak bez dodawania 50 %. Liczba stron wynikających z tych obliczeń dla każdego dokumentu jest zaokrąglana w górę.

⁽⁹⁾ Oficjalne dane dotyczące ilości tłumaczeń w Radzie zostały dostosowane przez Trybunał do formatu umożliwiającego ich łatwe porównanie z danymi innych instytucji.

- czy tłumaczenia są wykonywane terminowo i czy ich jakość jest odpowiednia do ich przeznaczenia?

- czy instytucje utrzymywały kontrolę nad kosztami tłumaczeń?

11. Kontrola zasadniczo objęła lata 2003 i 2004, uwzględniono jednak także zmiany spowodowane rozszerzeniem, które nastąpiły w 2005 r. Kontrola polegała na zbadaniu istniejących zasad i procedur, sprawdzeniu wiarygodności statystyk produkcyjnych, kalkulacji kosztów i produktywności oraz przeprowadzeniu ankiety mierzącej poziom satysfakcji klienta wśród głównych odbiorców usług.

UWAGI

Stosowane procedury pozwalające na zaspokojenie zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe i uniknięcie wykonywania zbędnych tłumaczeń

12. Aby zagwarantować efektywne wykorzystanie zasobów, powinno się wykonywać jedynie tłumaczenia niezbędne i priorytetowe dla sprawnego funkcjonowania instytucji. Potrzebne są jasne wytyczne określające kryteria, jakie musi spełniać tekst, aby mógł zostać zlecony do tłumaczenia. Trybunał zbadał, czy takie wytyczne istnieją, ich jakość oraz ich stosowanie.

Wewnętrzne wytyczne regulujące zlecenie tłumaczeń

13. Żadna z instytucji nie stworzyła spójnych i jasnych procedur określających, kto może zlecić tłumaczenie, jakie rodzaje dokumentów powinny być tłumaczone (kiedy i na jakie języki), kryteria zatwierdzania tłumaczeń nieobowiązkowych i procedury monitorowania realizacji „polityki tłumaczeniowej”.

14. Wytyczne opracowane przez trzy kontrolowane instytucje wskazują jedynie rodzaje dokumentów, których tłumaczenie jest obowiązkowe (na wszystkie lub niektóre języki). Z wyjątkiem dokumentów Rady nienależących do grupy „dokumentów najistotniejszych” ⁽¹⁰⁾, o nietłumaczeniu których na języki UE-10 zdecydowano w 2003 r., nie jest jasne, których dokumentów nie należy przyjmować do tłumaczenia.

15. Kilka tysięcy osób w Komisji, 800 w Parlamencie i większość personelu administracyjnego Rady otrzymało dostęp do systemu zlecenia tłumaczeń. W połączeniu z niewystarczającymi wytycznymi zwiększa to ryzyko zlecenia tekstów o niskim priorytecie lub zlecenia zbędnych tłumaczeń.

⁽¹⁰⁾ Patrz: załącznik I, przypis 9.

16. W niektórych DG Komisji zlecenia tłumaczeniowe zatwierdza szef działu koordynującego. W innych DG Komisji oraz w niektórych DG Parlamentu i Rady zlecenia tłumaczeniowe są zatwierdzane na poziomie działu lub przesyłane bezpośrednio do działu planowania służby tłumaczeniowej bez uprzedniego zatwierdzenia lub kontroli. W takich przypadkach dział planowania w służbie tłumaczeniowej jest jedynym filtrem umożliwiającym identyfikację i odrzucenie zleceń o niskim priorytecie dla danej instytucji ⁽¹¹⁾. Ma on jednak ograniczone podstawy do podjęcia takiej decyzji.

17. „Kodeks postępowania w kwestii wielojęzyczności” Parlamentu (patrz: załącznik I) ustala jedynie „warunki jej stosowania, w szczególności zasady pierwszeństwa, jakie należy zachować w przypadku gdy posiadane zasoby językowe są niewystarczające dla zapewnienia wszystkich wymaganych świadczeń”. W kodeksie stwierdza się, że każdy użytkownik jest w stanie sam określić własne potrzeby językowe (art. 1 ust. 1 i 5). Stąd też, o ile zlecenie nie stoi w sprzeczności z kodeksem postępowania, dział planowania nie kwestionuje konieczności tłumaczenia ani liczby żądanych wersji językowych, nawet jeżeli jest oczywiste, że terminy nie mogą zostać dotrzymane (a co za tym idzie, tłumaczenie prawdopodobnie nie będzie wykorzystane).

18. Działy planowania w Komisji i Radzie mogą, po konsultacji ze zleceniodawcą tłumaczenia, odrzucić zlecenie pozostające w sprzeczności z zasadami wewnętrznymi lub które uznane jest za przedwczesne albo zbędne. W 2003 i 2004 r. odrzucono między 5 a 10 % zleceń. Jeżeli zleceniodawca nie złożył zażaleń, decyzje personelu operacyjnego w dziale planowania w Komisji i Radzie nie były sprawdzane przez przełożonych, nawet w drodze kontroli losowych. Przyjęcie zlecenia często zależało bardziej od wolnego potencjału tłumaczeniowego niż od rzeczywistej konieczności tłumaczenia.

Zdolność sprostania potrzebom tłumaczeniowym

19. Od czasu rozszerzenia zlecenia na tłumaczenia na języki UE-15 są zasadniczo realizowane przez instytucje. Sytuacja przedstawiała się inaczej w przypadku języków UE-10 z powodu niewystarczającej liczby tłumaczy z nowych państw członkowskich. Pierwsza edycja zorganizowanych przez EPSO międzyinstytucjonalnych konkursów na młodszych tłumaczy na języki UE-10 nie została zakończona przed rozszerzeniem i nie wyłoniła wystarczającej liczby laureatów.

20. Chociaż Parlament był po rozszerzeniu lepiej przygotowany do tłumaczeń na języki UE-10, żadna z instytucji nie potrafiła osiągnąć zakładanych celów w zakresie rekrutacji tłumaczy etatowych i personelu pomocniczego do nowych sekcji językowych. Do grudnia 2004 r. DGT Komisji zatrudniła jedynie między 25 a 38 tłumaczy i personelu pomocniczego w poszcze-

gólnych nowych sekcjach językowych, chociaż planowano 90. Ponieważ nowe konkursy EPSO ogłoszono dopiero w maju 2005 r., braki kadrowe wśród tłumaczy etatowych UE-10 najprawdopodobniej utrzymają się do końcowych miesięcy 2006 r. (patrz też: pkt 74).

21. W przeciwieństwie do służb tłumaczeniowych UE, niektóre prywatne firmy tłumaczeniowe, z których usług korzystały instytucje europejskie, były w stanie wykonywać tłumaczenia na nowe języki i z nowych języków UE-10, począwszy od 2004 r. Było to możliwe dzięki założeniu oddziałów w nowych państwach członkowskich. Komisja zatrudnia niewielu tłumaczy na kontraktach terminowych w swoich przedstawicielstwach w nowych państwach członkowskich, zadecydowała jednak o ogólnym zaprzestaniu tej praktyki w 2006 r., mając na uwadze praktyczne kwestie związane z zarządzaniem.

22. Z uwagi na ograniczenia w potencjale tłumaczeniowym do kwietnia 2005 r. na języki UE-10 tłumaczono w Radzie jedynie dokumenty legislacyjne należące do grupy dokumentów najistotniejszych ⁽¹²⁾. W tym samym okresie w Parlamencie tłumaczono z nowych języków lub na nowe języki UE-10 jedynie dokumenty wewnętrzne stanowiące przedmiot ogólnego zainteresowania, porządki dzienne i protokoły obrad plenarnych oraz dokumenty poddawane pod głosowanie.

23. W 2004 r. bardzo niewielu tłumaczy w sekcjach języków UE-15 posiadało wystarczającą znajomość roboczą jednego lub więcej języków UE-10. W rezultacie tłumaczenie na tzw. języki robocze – angielski, francuski i niemiecki – było wykonywane głównie przez tłumaczy niebędących rodzimymi użytkownikami języka, co dodatkowo uszczuplało potencjał w zakresie tłumaczeń na języki UE-10.

Zmiany w liczbie tłumaczonych stron

24. Rozszerzenie Unii Europejskiej przyniosło zwiększenie liczby języków urzędowych z 11 do 20. Potencjalnie mogło to spowodować znaczący wzrost kosztów i złożoności procesu tłumaczenia. Mając to na uwadze, instytucje UE podjęły działania, aby ograniczyć te zjawiska do minimum poprzez zaostrzenie kryteriów warunkujących wykonanie tłumaczenia. Trybunał zbadał, w jakim stopniu działania te przyczyniły się do ograniczenia zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe.

25. Z wykresu 1 widać, że w ostatnich latach instytucjom udało się ograniczyć wzrost ilości tłumaczeń ⁽¹³⁾. Zaostrzenie przez Radę w 2003 r. i Komisję w 2004 r. kryteriów przyjmowania zleceń zahamowało tendencję wzrostową w ilości tłumaczeń z lat poprzednich. Jednakże spadek ilości tłumaczeń we wszystkich instytucjach w 2004 r. wynikał również ze spowolnienia działalności legislacyjnej w związku z wyborami parlamentarnymi i powołaniem nowego składu Komisji oraz zaległości w tłumaczeniach na języki UE-10.

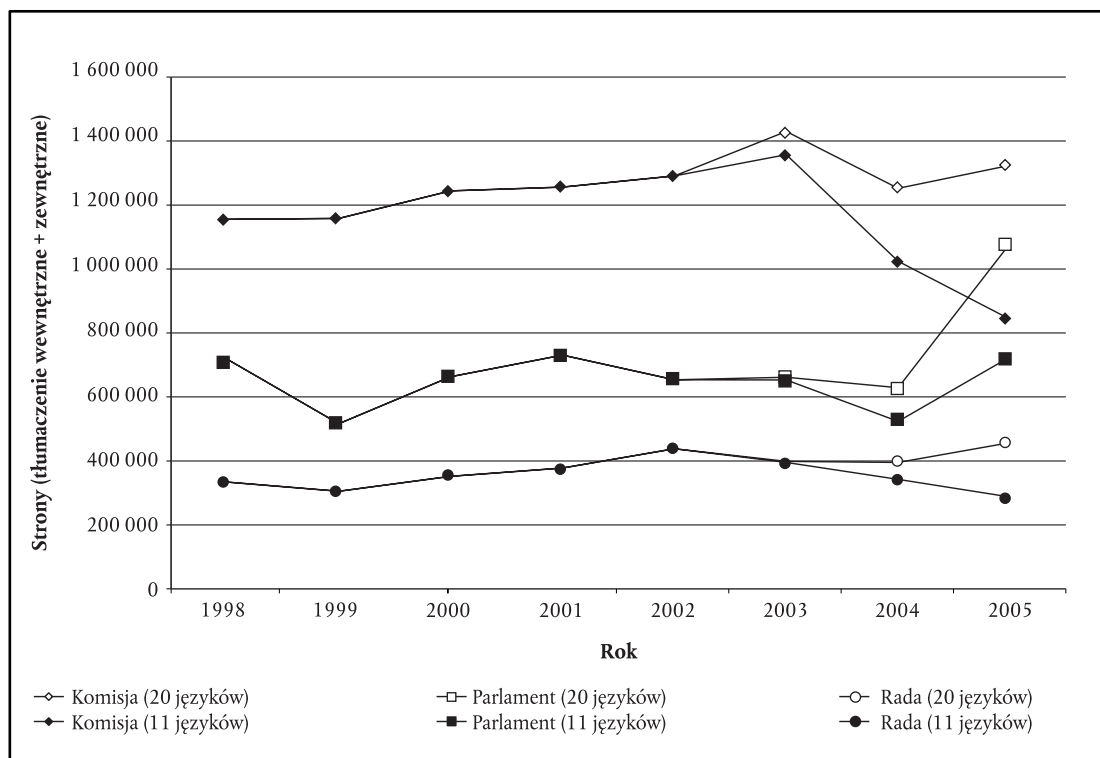
⁽¹²⁾ Patrz: załącznik I, przypis 9.

⁽¹³⁾ Liczba przetłumaczonych stron dostarcza porównywalnych informacji dla każdej z instytucji, ale nieznacznie odbiega od wielkości zapotrzebowania z powodu zleceń odrzuconych przez dział planowania i upływu czasu między zleceniem a dostarczeniem tłumaczenia. Przytoczone liczby nie obejmują szarej strefy tłumaczeń ani outsourcingu bezpośredniego, który ma szczególnie znaczący wymiar w przypadku Komisji, ale na temat którego nie ma dostępnych dokładnych danych.

⁽¹¹⁾ W swoim wstępnym projekcie budżetu na rok 2006 Komisja stwierdza, że dokumenty nienależące do grupy dokumentów najistotniejszych należy oceniać z uwzględnieniem rzeczywistych potrzeb, zgodnie z decyzją z dnia 26 maja 2004 r. w sprawie podaży i popytu na tłumaczenia (SEC(2004) 638).

Wykres 1

Ilość tłumaczeń pisemnych w Komisji, Parlamencie i Radzie



26. Tabela 1 wskazuje, że w Parlamencie i Radzie, które stosują politykę pełnej wielojęzyczności, ilość wykonywanych tłumaczeń jest prawie taka sama dla wszystkich języków. Mniejsza ilość tłumaczeń w przypadku języków UE-10 wynika z ograniczeń w potencjale tłumaczeniowym. Jedynie sekcje angielskie mają mniej zleceń niż pozostałe, gdyż w Radzie w języku angielskim przygotowuje się około trzy czwarte tekstów źródłowych,

a w Parlamencie – blisko połowę. Komisja, z drugiej strony, wprowadza jasne rozróżnienie między językami roboczymi (angielski, francuski i niemiecki) a pozostałymi, w przypadku których zapotrzebowanie jest znacznie niższe. W przeciwieństwie do Parlamentu i Rady, sekcje angielskie w Komisji nie otrzymują mniej zleceń niż pozostałe, ponieważ na języki robocze musi być tłumaczone wiele dokumentów pochodzących spoza instytucji.

Tabela 1

Ilość tłumaczeń w podziale na poszczególne języki (w tys. stron)

	KOMISJA			PARLAMENT			RADA		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Tłumaczenie									
na język angielski	146	131	128	51	40	53	30	17	20
na język francuski	174	151	142	63	51	70	34	33	29
na język niemiecki	175	146	126	65	53	73	40	32	28
na inne języki UE-15 (średnia)	108	75	56	60	47	66	37	30	26
na języki UE-10 (średnia)	2	23	51	1	12	39	< 1	5	19

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

Praktyczne działania podjęte przez instytucje w celu ograniczenia ilości tłumaczeń

Komisja

27. Przygotowując się do rozszerzenia w maju 2004 r., Komisja podjęła szczególne działania, aby zapobiec wzrostowi ilości tłumaczeń proporcjonalnemu do zwiększenia się liczby języków urzędowych.

28. W maju 2004 r. Komisja wydała komunikat ustanawiający plan działań mający na celu ograniczenie ilości i kosztów tłumaczeń poprzez ograniczenie liczby języków, na które tłumaczone są niektóre dokumenty oraz poprzez ustanowienie limitów długości tekstów. Niektóre DG podjęły dodatkowe działania mające na celu zmniejszenie ilości tłumaczeń w dziedzinach nieobjętych komunikatem. Część dokumentów nie ukazuje się już więc we wszystkich językach urzędowych. W przypadku innych tekstów na wszystkie języki tłumaczy się jedynie ich streszczenia.

29. Komisja przyjęła pragmatyczne podejście do tłumaczeń, dostosowujące zapotrzebowanie zgłaszane przez daną DG do wolnego potencjału. Na przykład tłumaczenie dokumentacji przetargowej na języki inne niż robocze nie jest wykonywane⁽¹⁴⁾, chyba że potencjalny oferent wystąpi z prośbą o tłumaczenie. Systemy językowe komitetów komitologii⁽¹⁵⁾ są różne i zależą od potrzeb językowych ich członków: niektóre używają jednego języka roboczego, inne zlecają tłumaczenie na ograniczoną liczbę ustalonych języków.

30. Aby odwieść użytkowników od zlecenia pełnych tłumaczeń do celów prostego zrozumienia tekstu, DGT oferuje również usługi alternatywne, takie jak streszczenia pisemne lub ustne, tłumaczenia na telefon (uproszczony system wykonywania bardzo krótkich tłumaczeń) oraz, w przypadku niektórych kombinacji językowych, tłumaczenia maszynowe z edycją. Kontrola wykazała jednakże, że klienci nie są wystarczająco powiadomieni o tych możliwościach, które stanowią jedynie ułamek całej produkcji DGT. Z tych względów w 2005 r. DGT podjęła działania w celu zwiększenia wiedzy na temat różnych dostępnych usług.

31. Komisja poczyniła duże wysiłki w celu ograniczenia liczby wykonywanych tłumaczeń kolejnych wersji tego samego tekstu. Z zasady dokumenty Komisji są tłumaczone po raz pierwszy po zakończeniu międzydepartamentalnej procedury konsultacji (ISC).

⁽¹⁴⁾ Językami roboczymi Komisji są angielski, francuski i niemiecki.

⁽¹⁵⁾ Komitety doradcze, komitety zarządzające i komitety regulacyjne określone decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji (Dz.U. L 184 z 17.7.1999, str. 23) zastępującą decyzję Rady 87/373/EWG z dnia 13 lipca 1987 r. (Dz.U. L 197 z 18.7.1987, str. 33).

Parlament

32. Nowa wersja „Kodeksu postępowania w kwestii wielojęzyczności”, zatwierdzona przez Prezydium Parlamentu w 2004 r., ogranicza długość dokumentów, ale nie liczbę języków lub rodzajów dokumentów podlegające tłumaczeniu.

33. Dokumenty będące przedmiotem dyskusji w komisjach parlamentarnych są z zasady tłumaczone na wszystkie języki członków i ich zastępców, ale niektóre z komitetów dopuszczają mniejszą liczbę języków tłumaczenia.

Rada

34. Przygotowując się do rozszerzenia w 2004 r., Rada również podjęła szczególne działania w celu uniknięcia niepotrzebnego wzrostu ilości tłumaczeń. W 2003 r. przyjęto wykaz najistotniejszych dokumentów (patrz: załącznik I) i radykalnie ograniczono przyjmowanie do tłumaczenia innych dokumentów.

35. Ponadto poczyniono starania w celu ograniczenia ilości wykonywanych tłumaczeń kolejnych wersji tego samego tekstu. Od 2003 r. Sekretariat Generalny Rady (SGR) zapewnia tłumaczenia na wszystkie języki tekstów legislacyjnych jedynie na niektórych, kluczowych etapach ich przygotowywania, a nie, jak poprzednio, po każdym posiedzeniu organu przygotowawczego. DG A III nie monitoruje jednak przestrzegania tych zasad ani nie bada możliwości dalszego ograniczenia liczby kolejnych wersji tekstu, które podlegają tłumaczeniu.

36. Podejścia przyjęte przez różne instytucje w celu ograniczenia zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe są nieskoordynowane i w związku z tym niespójne. Na przykład obecnie Parlament tłumaczy wszystkie pytania pisemne na języki UE-15, a odpowiedzi Komisji są dostępne zaledwie w dwóch językach roboczych oraz w języku posła, który jest autorem pytania.

Kontrola jakości

Kontrola odpowiedniej jakości tłumaczeń

37. Tłumaczenia powinny być wierne, zrozumiałe i „odpowiednie do celów” (tzn. oczekiwana jakość tłumaczenia zależy od jego przeznaczenia⁽¹⁶⁾). Trybunał zbadał, czy istnieją właściwe środki gwarantujące, że jakość tłumaczeń jest odpowiednia do ich przeznaczenia. Na poziomie służb tłumaczeniowych odpowiedzialność za kontrolę jakości spoczywa głównie na szefach sekcji. DGT Komisji dzieli wszystkie tłumaczenia na pięć kategorii jakości o różnym poziomie weryfikacji i/lub ocenie jakości w zależności od rodzaju dokumentu. Ponadto niektóre DG Komisji, takie jak DG ds. Konkurencji, systematycznie kontrolują tłumaczenia, które otrzymują.

⁽¹⁶⁾ Na przykład dokumenty przeznaczone do publikacji lub teksty prawne wymagają tłumaczeń wyższej jakości (a co za tym idzie, pochłaniają więcej zasobów) niż dokumenty do użytku wewnętrznego.

38. Z drugiej strony, Parlament i Rada nie przydzielają tłumaczeń do kategorii jakości, a ich procedury kontroli jakości są mniej usystematyzowane. W konsekwencji weryfikacja jest bardzo zróżnicowana, chociaż akty prawne są zawsze przed publikacją weryfikowane przez prawników lingwistów.

39. Niezależnie od kontroli prowadzonych wewnątrz sekcji tłumaczeniowych, Dyrekcja ds. Tłumaczeń Pisemnych w Parlamencie ocenia jakość zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych tłumaczeń w drodze przeprowadzanych co dwa miesiące kontroli losowych (koncentrujących się głównie na błędach językowych, tj. ortograficznych lub gramatycznych, ale nie na stosowaniu prawidłowej terminologii itp.). Wykorzystywane przy tych kontrolach wskaźniki jakości, takie jak liczba błędów w przeliczeniu na stronę, są stosowane w Parlamencie, ale już nie w Radzie ani w Komisji.

40. Żadna ze służb tłumaczeniowych nie posiada narzędzi pomiaru satysfakcji klienta ani procedur postępowania w przypadku zażaleń na jakość.

41. Ankieta satysfakcji klienta, którą przeprowadził Trybunał pod koniec 2004 r., wykazała, że jakość tłumaczeń na języki UE-15 oraz administracyjne procedury zlecenia tłumaczeń były ogólnie uznawane za zadowalające. Niektóre DG zgłosiły jednak pewne problemy z jakością, które wystąpiły w tłumaczeniach DGT na języki UE-15, w szczególności brak precyzji w kwestiach technicznych oraz wahania w jakości tłumaczeń zewnętrznych. DG A III Rady zgłosiła też problemy z jakością wniosków legislacyjnych przedkładanych przez Komisję.

42. Z kolei większość klientów ankietowanych w 2004 r., zwłaszcza w Komisji, zwróciła uwagę na problemy z jakością tłumaczeń na języki UE-10. Słaba jakość wynikała z konieczności korzystania w przeważającej mierze z usług tłumaczy zewnętrznych – z których wielu miało małe doświadczenie w wykonywaniu tłumaczeń o specyfice podobnej do unijnej – oraz brakiem potencjału pozwalającego na wystarczającą weryfikację wewnętrzną tłumaczeń zleczonych na zewnątrz.

43. Jakość tłumaczeń nadsyłanych przez tłumaczy zewnętrznych oceniają tłumacze etatowi i przyznają ocenę w skali od 0 do 10. Jeśli kontrola jakości wykaże, że jakość tłumaczenia zewnętrznego jest niewystarczająca, dokument jest albo odsyłany danemu tłumaczowi, albo dokładnie weryfikowany przez tłumacza etatowego. Tłumaczenia zewnętrzne, którym przyznano ocenę 6/10 lub niższą, są przekazywane CIEQ⁽¹⁷⁾ – niezależnemu międzyinstytucjonalnemu komitetowi arbitrażowemu. W 40 % przypadków przedstawionych przez Komisję w 2004 r. CIEQ zalecił rozwiązanie umowy w całości lub części.

⁽¹⁷⁾ CIEQ: Comité interinstitutionnel d'évaluation de la qualité des traductions externes.

Terminowość i inne aspekty wpływające na satysfakcję klienta

44. W 2004 r. DGT Komisji sfinalizowało prawie 90 % wszystkich tłumaczeń w ustalonym terminie (w porównaniu z 80 % w 2003 r. i 94 % w 2005 r.). Źródłem tej poprawy można upatrywać częściowo w zmniejszającym się nakładzie pracy. Dla Parlamentu wskaźnik ten za okres od maja 2004 r. do czerwca 2005 r. wyniósł 86 %. SGR nie dysponuje statystykami terminowości tłumaczeń w Radzie.

45. Jednakże niektóre DG ankietowane podczas kontroli przeprowadzanej przez Trybunał zgłosiły, że terminy ustalone przez DGT nie zawsze odpowiadają zobowiązaniom prawnym lub potrzebom operacyjnym DG. Dlatego też administratorzy (niebędący tłumaczami) często tłumaczą krótkie i pilne dokumenty sami (szara strefa tłumaczeń) albo zlecają bezpośrednio tłumaczenie tłumaczom zewnętrznym (patrz też: pkt 54 i 75). To praktyczne rozwiązanie wskazuje na niezdolność do zaspokojenia zapotrzebowania na tłumaczenia i znacząco zwiększa trudności Komisji w całościowym zarządzaniu swoją działalnością tłumaczeniową.

46. Użytkownicy tłumaczeń w Komisji i Radzie stwierdzili również, że z powodu niewystarczającego potencjału tłumaczeniowego w zakresie języków UE-10 terminy ustalone przez działy planowania – zwłaszcza w 2004 r. – były zbyt odległe w stosunku do ich potrzeb.

Koszt i wydajność tłumaczeń

Koszt tłumaczeń

Obliczanie kosztów

47. Budżetowanie zadaniowe służy wzmocnieniu „przejrzystości zarządzania budżetem w odniesieniu do celów należytego zarządzania finansami, w szczególności do efektywności i skuteczności”⁽¹⁸⁾. Świadomość kosztów danego działania jest podstawą kontrolowania jego funkcjonowania. Artykuł 12 ust. 1 kodeksu postępowania Parlamentu stanowi, że służby tłumaczeniowe przekazują użytkownikom w odstępach trzymiesięcznych porównywalne dane o kosztach realizacji wykonanych dla nich zleceń tłumaczeniowych. Ten zapis nigdy jednak nie został wdrożony. SGR nigdy nie dokonał oszacowania kosztów tłumaczeń.

⁽¹⁸⁾ Patrz: motyw 14 rozporządzenia Rady (WE, Euratom) nr 1605/2002 z dnia 25 czerwca 2002 r. (Dz.U. L 248 z 16.9.2002, str. 1).

48. W okresie objętym kontrolą Komisja porzuciła projekt rozliczania kosztów. Dzięki budżetowaniu zadaniowemu poszczególnym obszarom polityki są jednak przydzielane środki na tłumaczenia. Stosowana jest stawka ryczałtowa zależna od wielkości danej DG, ale niezwiązana z rzeczywistymi kosztami lub stopniem korzystania z usług tłumaczeniowych.

49. Pomimo istotności takiej informacji, żadna z instytucji nie obliczyła ani całkowitego kosztu tłumaczeń, ani kosztu strony tłumaczenia. Trybunał obliczył pełny koszt tłumaczeń zewnętrznych i wewnętrznych zapewnianych przez służby tłumaczeniowe instytucji (tj. z wyłączeniem outsourcingu

bezpośredniego i szarej strefy tłumaczeń, dla których nie można wykonać obliczeń, jako że nie ma dostępnych informacji na temat czasu spędzonego przez personel administracyjny na tłumaczeniu). Obliczenia miały na celu umożliwienie porównania kosztów w instytucjach objętych kontrolą oraz kosztów tłumaczeń zewnętrznych. Zastosowaną przez Trybunał metodę obliczania kosztów przedstawiono szczegółowo w załączniku II.

50. Wyniki obliczeń Trybunału za rok 2003 ⁽¹⁹⁾ znajdują się w tabelach 2, 3 i 4.

Tabela 2

Całkowity koszt tłumaczeń wewnętrznych

	CAŁKOWITY KOSZT TŁUMACZEŃ WEWNĘTRZNYCH (w mln euro)				ŚREDNI KOSZT STRONY TŁUMACZENIA (w euro)			
	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje
Tłumacze etatowi	94,76	40,03	54,58	189,37	85,27	89,87	136,92	96,85
Obsługa sekretarska	5,46	7,80	11,25	24,51	4,92	17,51	28,22	12,54
Koszt bezpośredni	100,22	47,83	65,83	213,88	90,19	107,38	165,14	109,39
Zarządzanie	0,50	0,27	0,52	1,30	0,45	0,62	1,31	0,66
Pracownicy służby tłumaczeniowej	34,06	10,35	11,42	55,84	30,66	23,25	28,64	28,56
Planowanie	2,35	0,41	1,25	4,00	2,11	0,92	3,12	2,05
Budynki	22,80	9,14	12,50	44,44	20,52	20,52	31,35	22,73
Informatyka	8,31	6,01	5,39	19,70	7,48	13,49	13,51	10,08
Inne ⁽¹⁾	9,72	3,09	3,48	16,28	8,74	6,93	8,72	8,33
Koszt pośredni	77,74	29,28	34,54	141,56	69,96	65,72	86,65	72,40
Koszt całkowity	177,95	77,11	100,38	355,44	160,15	173,11	251,80	181,78

⁽¹⁾ Zarządzanie zasobami ludzkimi, szkolenia, finanse itp.

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

⁽¹⁹⁾ Jak opisano w pkt 53, w latach 2004 i 2005 koszty były znacznie wyższe, ale lata te charakteryzowały się niższą wydajnością z powodu przejścia z systemu obejmującego 11 języków na system obejmujący 21 języków.

Tabela 3

Całkowity koszt tłumaczeń zewnętrznych

	CAŁKOWITY KOSZT TŁUMACZEŃ ZEWNEŹNYCH (w mln euro)				ŚREDNI KOSZT STRONY TŁUMACZENIA (w euro)			
	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje
Tłumacze etatowi (weryfikacja)	5,85	0,00	brak danych	5,85	18,36	0,00	brak danych	10,95
Obsługa sekretarska	1,51	2,74	brak danych	4,25	4,74	12,70	brak danych	7,95
Tłumaczenia zewnętrzne	11,22	8,90	brak danych	20,12	35,24	41,22	brak danych	37,65
Koszt bezpośredni	18,58	11,64	brak danych	30,22	58,34	53,92	brak danych	56,55
Zarządzanie	0,14	0,12	brak danych	0,26	0,44	0,56	brak danych	0,49
Pracownicy służby tłumaczeniowej	9,32	4,54	brak danych	13,86	29,26	21,04	brak danych	25,94
Planowanie	0,65	0,18	brak danych	0,83	2,03	0,83	brak danych	1,55
Dział tłumaczeń zewnętrznych	2,01	1,39	brak danych	3,40	6,32	6,44	brak danych	6,37
Budynki	2,29	1,75	brak danych	4,04	7,18	8,10	brak danych	7,55
Informatyka	2,29	1,71	brak danych	4,01	7,20	7,94	brak danych	7,50
Inne ⁽¹⁾	1,56	0,58	brak danych	2,15	4,91	2,69	brak danych	4,02
Koszt pośredni	18,27	10,27	brak danych	28,54	57,34	47,60	brak danych	53,41
Koszt całkowity	36,85	21,92	brak danych	58,76	115,68	101,54	brak danych	109,97

⁽¹⁾ Zarządzanie zasobami ludzkimi, szkolenia, finanse itp.

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

Tabela 4

Szacowany całkowity koszt tłumaczeń: tłumaczenia wewnętrzne i zewnętrzne

	CAŁKOWITY KOSZT TŁUMACZEŃ (w mln euro)				ŚREDNI KOSZT STRONY TŁUMACZENIA (w euro)			
	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje	Komisja	Parlament	Rada	3 instytucje
Tłumacze etatowi	100,61	40,03	54,58	195,22	70,37	60,54	136,92	78,41
Obsługa sekretarska	6,97	10,54	11,25	28,76	4,88	15,94	28,22	11,55
Tłumacze zewnętrzni	11,22	8,90	0,00	20,12	7,85	13,45	0,00	8,08
Koszt bezpośredni	118,80	59,47	65,83	244,10	83,09	89,93	165,14	98,05
Zarządzanie	0,64	0,40	0,52	1,56	0,45	0,60	1,31	0,63
Pracownicy służby tłumaczeniowej	43,38	14,90	11,42	69,70	30,34	22,53	28,64	27,99
Planowanie	2,99	0,59	1,25	4,83	2,09	0,89	3,12	1,94
Dział tłumaczeń zewnętrznych	2,01	1,39	0,00	3,40	1,41	2,10	0,00	1,37
Budynki	25,09	10,89	12,50	48,47	17,55	16,47	31,35	19,47
Informatyka	10,60	7,72	5,39	23,71	7,41	11,68	13,51	9,52
Inne ⁽¹⁾	11,28	3,67	3,48	18,42	7,89	5,55	8,72	7,40
Koszt pośredni	96,00	39,55	34,54	170,09	67,14	59,81	86,65	68,32
Koszt całkowity	214,80	99,02	100,38	414,19	150,24	149,74	251,80	166,37

⁽¹⁾ Zarządzanie zasobami ludzkimi, szkolenia, finanse itp.

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

Analiza kosztów

51. Koszt w przeliczeniu na stronę jest obliczany *ex post* i odnosi się jedynie do zapotrzebowania i produkcji w 2003 r. Jako że na koszty tłumaczeń składają się głównie koszty stałe (87 % w PE, 91 % w DGT i 97 % w SGR), niskie zapotrzebowanie w danym roku wpływa na wzrost kosztu strony tłumaczenia. W 2004 r. ilość tłumaczeń w Komisji dla języków UE-15 spadła o prawie 25 %, co spowodowało zmniejszenie produktywności o 20 %, ponieważ ograniczenie ilości tłumaczeń zewnętrznych było niewystarczające, by umożliwić pełne wykorzystanie czasu pracy tłumaczy etatowych. W 2003 r. koszty strony tłumaczenia wewnętrznego w Komisji i Parlamencie były porównywalne, podczas gdy w Radzie koszt ten był znacząco wyższy, głównie z uwagi na niższą produktywność i wyższe koszty obsługi sekretariatu i koszty budynków. Ponieważ Rada dysponuje liczbą personelu stałego pozwalającą na uniknięcie zlecenia tłumaczeń zewnętrznych na języki UE-15, rozbieżność ta była jeszcze większa na poziomie całkowitego kosztu strony tłumaczenia.

52. Szacowany całkowity koszt strony tłumaczenia zewnętrznego w 2003 r. był o 35 % niższy od kosztu tłumaczenia wewnętrznego w Parlamencie (100 i 154 euro) i niższy o 25 % w Komisji (120 i 160 euro). Dane te jednak nie uwzględniają różnego charakteru tłumaczeń wewnętrznych i zewnętrznych – te pierwsze obejmują trudniejsze i bardziej czasochłonne dokumenty priorytetowe, takie jak akty prawne i teksty przeznaczone do publikacji. Tłumacze etatowi mają poza tym inne obowiązki językowe, co oznacza, że nie poświęcają całego czasu pracy na wykonywanie tłumaczeń (patrz: pkt 76). Zarówno w przypadku języków UE-15, jak i UE-10 stawki płacone za tłumaczenia zewnętrzne w Parlamencie są średnio o 12 % wyższe niż stawki płacone w DGT ⁽²⁰⁾.

Wydajność procesu tłumaczenia

53. Podejście zadaniowe w zarządzaniu zasobami ludzkimi i finansowymi wymaga ustalenia celów, planowania zadań i monitorowania wyników i realizacji tych celów przy pomocy wskaźników. Instytucje jednakże nie określają wystarczających wskaźników ani nie kompilują informacji zarządczej do celów monitorowania:

- odrzuconych zleceń i łącznej liczby zleceń (Parlament Europejski);
- przestrzegania terminów nadsyłania zleceń na tłumaczenie (SGR);
- przypadków naruszenia kodeksu postępowania (Parlament Europejski);
- liczby stron zleczanych przez dane jednostki/liczby stron dla danej kombinacji językowej (Parlament Europejski);
- dokumentów najistotniejszych, których tłumaczenie jest obowiązkowe (Parlament Europejski i SGR);

⁽²⁰⁾ W przypadku nowych języków różnice cenowe wahają się od 15 % dla jęz. litewskiego do 38 % dla jęz. łotewskiego. Średnia różnica cenowa wynosi około 12 % (patrz: tabela 4), co częściowo wyjaśniają różniące się warunki umowne. Dla przykładu kontrahent Parlamentu jest zobowiązany do przyjmowania zleceń i musi je realizować w bardzo krótkim terminie w przypadku tłumaczenia pytań pisemnych.

- tłumaczeń wykonanych w całości lub częściowo, które nie były potrzebne z powodu zmian, które zostały następnie wprowadzone do tekstu oryginalnego (Parlament Europejski, Komisja i SGR).

54. Ponadto Komisja ani nie monitoruje, ani nie posiada żadnych informacji na temat wielkości szarej strefy tłumaczeń ani outsourcingu bezpośredniego prowadzonego przez DG (patrz też: pkt 45 i 75).

55. Na procedury, organizację i metody pracy służb tłumaczeniowych mają wpływ szczególne ograniczenia, takie jak pilne zlecenia, w szczególności w Radzie, prawny charakter dokumentów i program prac instytucji. Tabela 5 przedstawia ilość tłumaczeń, na dostarczenie których przewidziany jest bardzo krótki termin (mniej niż 24 godziny lub 24–72 godziny).

Tabela 5

Obowiązujące terminy na dostarczenie tłumaczeń

Okres czasu (w godzinach)	Komisja		Parlament		Rada	
	< 24	24–72	< 24	24–72	< 24	24–72
	3 %	7 %	19 %	30 %	40 %	22 %

Źródło: ICTI (Międzyinstytucjonalny Komitet ds. Tłumaczeń).

Prognozy zapotrzebowania

56. Dokładne prognozowanie zapotrzebowania jest szczególnie istotne dla zapewnienia maksymalnego wykorzystania zasobów wewnętrznych. W krótkiej perspektywie czasowej, pomimo pozornie niższego kosztu tłumaczeń zewnętrznych, zlecenie tłumaczeń na zewnątrz nie zawsze przyczynia się do zwiększenia oszczędności. Na koszty tłumaczeń wewnętrznych składają się głównie koszty stałe (patrz: pkt 51–52), więc krańcowe (lub dodatkowe) koszty dodatkowej strony tłumaczenia wewnętrznego są bardzo niskie, podczas gdy krańcowy koszt strony tłumaczenia zewnętrznego jest znaczny. Dlatego też tłumaczenie zewnętrzne powinno być ściśle ograniczone do sytuacji, w których nie ma dostępnych tłumaczy wewnętrznych. Wymaga to dobrego systemu prognozowania zapotrzebowania.

57. Chociaż według kodeksu postępowania Parlamentu, na podstawie swoich programów pracy, sekretariaty komisji, delegacji i grup politycznych sporządzają miesięczne prognozy potrzeb tłumaczeniowych z podaniem dla każdego dokumentu przewidywanego języka docelowego, prawdopodobnej daty przesłania i ilości stron, które mają zostać przetłumaczone, takie prognozy nie są przesyłane do działu planowania.

58. W latach 2003–2004 większość DG w Komisji nie przekazywało DGT systematycznie swoich prognoz potrzeb tłumaczeniowych na dany okres, a w Radzie jedynie kilka DG regularnie informowało DG A III o przewidywanych potrzebach tłumaczeniowych.

59. W praktyce głównymi źródłami informacji na temat przyszłego nakładu pracy są programy prac instytucji oraz wstępne porządki obrad komitetów, które dają jedynie ogólne pojęcie o potrzebach tłumaczeniowych i w związku z tym nie umożliwiają szczegółowego planowania.

Przestrzeganie terminów nadsyłania zleceń na tłumaczenie

60. Kodeks postępowania Parlamentu z 2004 r. zaleca ogólny termin nadsyłania zleceń na tłumaczenie ⁽²¹⁾ wynoszący 10 dni. Ten termin był jednak przestrzegany przez zleceniodawców jedynie w połowie przypadków w ciągu pierwszego roku obowiązywania przepisu. Większość tłumaczeń może więc być dostarczana dopiero na krótko przed posiedzeniami.

61. W 1998 r. DG A III Rady ustaliła terminy nadsyłania zleceń tłumaczenia (10 dni roboczych dla dokumentów grup roboczych i 5 dni roboczych dla dokumentów Coreper). Z powodu presji czasu, nieodłącznie związanej ze specyfiką działania Rady, terminy te są rzadko przestrzegane. Większość tłumaczeń w Parlamencie i Radzie może więc być dostarczana dopiero na krótko przed posiedzeniami.

62. Komisja nie ustanowiła terminów dla tłumaczeń, ale dział planowania DGT regularnie reneocjuje terminy ze zleceniodawcami, jeżeli żądany termin nie jest możliwy do dotrzymania.

Planowanie

63. Obliczony przez Trybunał całkowity koszt tłumaczeń w 2003 r. obejmuje koszt planowania w trzech instytucjach wynoszący około 4,8 mln euro, co stanowi w przybliżeniu 1 % wszystkich kosztów tłumaczeń (patrz: tabela 2). Planowanie jest kolejnym narzędziem pozwalającym na możliwie najpełniejsze wykorzystanie zasobów wewnętrznych (patrz: pkt 56).

64. Z powodu między innymi bardzo krótkich terminów (patrz: tabela 5), szefowie sekcji w Radzie i Parlamencie mają małe możliwości w zakresie długo- lub średnioterminowego planowania i niewielki potencjał do amortyzowania zmian w nakładzie pracy.

65. System planowania w Radzie opiera się na liczbie wydrukowanych stron zleconych do tłumaczenia dokumentów. Nie jest to wiarygodne narzędzie prognozowania czasu potrzebnego na tłumaczenie, ponieważ często nie odzwierciedla nakładu pracy, jakiego wymaga tłumaczenie ⁽²²⁾.

66. System komputerowy w Parlamencie pozwala działom planowania na sprawdzenie dziennej liczby stron tłumaczenia, które mają być ukończone. Daje to ogólne pojęcie o potencjale poszczególnych sekcji językowych, ale nie pozwala na uzyskanie aktualnych informacji na temat wolnego potencjału wewnętrznego sekcji w danym okresie, uwzględniających dostępność tłumaczy (urlupy, szkolenia itp.).

⁽²¹⁾ Termin nadsyłania zleceń na tłumaczenie jest minimalnym nieskracalnym okresem czasu przyznanym służbie tłumaczeniowej na dostarczenie zleconego tłumaczenia.

⁽²²⁾ Ilość pracy potrzebna do przetłumaczenia dokumentu zależy od wielu czynników, takich jak ilość słów, które muszą zostać przetłumaczone (strony mogą zawierać tekst różnej długości; wymagane jest jedynie tłumaczenie zmian do już przetłumaczonego tekstu itp.), trudność techniczna dokumentu i dostępność przetłumaczonego tekstu źródłowego lub tekstu mogącego służyć za punkt odniesienia.

Efektywne wykorzystanie zasobów wewnętrznych i zewnętrznych

Wstępna obróbka tekstów

67. Aby uniknąć ponownego tłumaczenia tekstów już kiedyś przetłumaczonych, służby tłumaczeniowe zobowiązały zleceniodawców do podawania odniesień do istniejących podobnych przetłumaczonych dokumentów i/lub do uwidocznienia zmian naniesionych w stosunku do poprzedniej wersji już przetłumaczonego tekstu. Jednakże, ponieważ te informacje są często pomijane lub niepełne, działy planowania muszą same przeglądać bazy danych w ich poszukiwaniu. Kodyfikacja zleceń i przetłumaczonych tekstów nie jest wystarczająco dokładna, by zoptymalizować takie poszukiwania. Sytuacja jest szczególnie trudna w Parlamencie, gdzie dokumenty są przechowywane w różnych bazach i sieciach danych, a służby tłumaczeniowe nie mają zbioru całości przetłumaczonych tekstów.

Metody pracy działów tłumaczeniowych

68. Szefowie sekcji odpowiadają za przydzielanie zadań swoim tłumaczom etatowym. Sekcje językowe różnią się pod względem organizacji, niektóre dzielą tłumaczy na grupy tematyczne, inni stosują podejście „kto pierwszy, ten lepszy”. DGT Komisji i DG A III Rady opracowały centralnie, każda w swoim zakresie, narzędzia informowania o dostępności poszczególnych tłumaczy. Te narzędzia nie są jednak systematycznie stosowane przez wszystkie sekcje językowe. Parlament nie posiada takich narzędzi. Niektórzy szefowie sekcji używają arkuszy kalkulacyjnych, inni przydzielają zadania w sposób niezautomatyzowany.

69. Wszystkie działy tłumaczeniowe składają się z tłumaczy oraz personelu pomocniczego. Personel pomocniczy odpowiada za wyszukiwanie pomocnych odniesień, maszynopisanie, formatowanie, archiwizowanie tekstów itp. Rada ⁽²³⁾ i Parlament zatrudniają zwykle jedną osobę zapewniającą obsługę sekretariatu na dwóch tłumaczy, podczas gdy Komisja – tylko jedną osobę na czterech lub pięciu tłumaczy.

70. Pomimo że trzy instytucje zadeklarowały stosowanie polityk popierających zastosowanie nowoczesnych technologii i wydały w 2003 r. 23,7 mln euro na narzędzia informatyczne (pełen koszt z uwzględnieniem licencji patrz: tabela 4), w praktyce każdy tłumacz, za cichym przyzwoleniem swojego szefa sekcji, może zdecydować we własnym zakresie o używaniu narzędzi wspomagających tłumaczenie (*Translator's Workbench*), narzędzi wyszukiwania (takich jak Euramis, IATE itp.) oraz technologii rozpoznawania głosu (zamiast wpisywania tekstu przy pomocy klawiatury). W Parlamencie odsetek tłumaczy i personelu pomocniczego używających tych narzędzi jest bardzo różny w zależności od sekcji (od 10 % do 90 %). W Radzie wykorzystanie narzędzi informatycznych jest zaledwie marginalne. Komisja posiada najbardziej zaawansowane narzędzia informatyczne ze wszystkich trzech instytucji, ale nie ma dostępnych informacji na temat powszechności ich stosowania.

⁽²³⁾ Po odliczeniu czasu spędzanego przez osoby z obsługi sekretarskiej na czynnościach niezwiązanych z procesem tłumaczenia.

71. Od 2003 r. około 100 z 1 100 tłumaczy w Komisji wykonywało telepracę. Według przygotowanego przez DGT sprawozdania oceniającego⁽²⁴⁾ obecna formuła pozwala na osiągnięcie rocznych oszczędności netto w wysokości około 10 000 euro w przeliczeniu na tłumacza, głównie dzięki wyższej produktywności. W Parlamencie telepracę wykonuje 26 z 430 tłumaczy, a Rada prowadzi dwa projekty pilotażowe w tej dziedzinie.

Outsourcing

72. Zarówno Komisja, jak i Parlament prowadzą politykę tłumaczenia wewnątrz wszystkich tekstów prawnych (z uwagi na jakość), a także pilnych, poufnych oraz krótkich dokumentów (z powodów praktycznych). Jako że prawie wszystkie dokumenty w Radzie mieszczą się w tych kategoriach, większość tłumaczeń w tej instytucji to tłumaczenia wewnętrzne.

73. Decyzję o zleceniu tłumaczenia na zewnątrz z zasady podejmuje szef sekcji tłumaczeniowej (z wyjątkiem wspomnianego poniżej outsourcingu bezpośredniego), uwzględniając rodzaj tłumaczenia i wolny potencjał wewnętrzny. W 2004 r. w przypadku większości sekcji językowych w Komisji i Parlamencie istniał widoczny związek między wielkością nakładu pracy a ilością zlecanych na zewnątrz tłumaczeń. Kontrola wykazała jednak, że w 2004 r. dwie sekcje DGT Komisji zlecały dużą część tłumaczeń na zewnątrz, chociaż ich nakład pracy utrzymywał się poniżej średniej (w związku z opóźnioną reakcją na zmniejszenie się nakładu pracy w porównaniu z 2003 r.), co wskazuje na niepełne wykorzystanie potencjału wewnętrznego. W 2005 r. francuska

sekcja językowa w Parlamencie miała drugi najmniejszy nakład pracy, ale zajmowała drugie miejsce pod względem udziału procentowego tłumaczeń zlecanych na zewnątrz. Fakty te nie spowodowały podjęcia działań zaradczych przez kierownictwo.

74. Zarówno Parlament, jak i Komisja automatycznie zlecają niektóre tłumaczenia, nie sprawdzając, czy istnieją możliwości wykonania tłumaczenia wewnątrz na niektóre lub wszystkie języki. W latach 2003–2004 obie instytucje założyły zwiększenie udziału procentowego tekstów zlecanych na zewnątrz odpowiednio do 30 % i 40 %, tak aby pokryć oczekiwany wzrost ogólnego zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe, biorąc pod uwagę niższy koszt tłumaczeń zewnętrznych (w porównaniu do kosztu rekrutacji dodatkowych etatowych tłumaczy wewnętrznych). Z powodu strukturalnego spadku zapotrzebowania w 2004 r. DGT Komisji zawiesiła wykonanie tego założenia, a Parlament wydał polecenie niezlecenia na zewnątrz tłumaczeń innych niż dokumenty CRE w okresie wyborczym⁽²⁵⁾. Podczas gdy całkowity nakład pracy w sekcjach języków UE-15 był o ok. 20 % niższy w 2004 r. w porównaniu z rokiem poprzednim, udział procentowy tłumaczeń zewnętrznych prawie się nie zmienił (32,5 % w 2003 r. i 32 % w 2004 r.) (patrz: tabela 6). Różnica w udziale procentowym tłumaczeń zewnętrznych dla języków UE-10 w okresie 2004–2005 między Parlamentem, Komisją i Radą wynika głównie z faktu, że w porównaniu do pozostałych instytucji Parlamentowi udało się w 2004 r. zatrudnić większą liczbę tłumaczy etatowych na języki UE-10. Z uwagi na spowolnienie prac legislacyjnych w 2004 r. i mniejszą ilość zlecanych tłumaczeń Parlament był w stanie zapewnić tłumaczenie wewnętrzne na języki UE-10 większej części dokumentów (patrz też: pkt 20 i 25).

Tabela 6

Udział procentowy tłumaczeń zewnętrznych w 2003, 2004 i 2005 r.

Udział procentowy tłumaczeń zewnętrznych	Komisja			Parlament			Rada		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Wszystkie języki	22 %	23 %	20 %	33 %	30 %	36 %	0 %	1 %	2 %
Języki UE-15	21 %	16 %	10 %	32,5 %	32 %	33 %	0 %	0 %	0 %
Języki UE-10	brak danych	60 %	37 %	41 %	20 %	43 %	brak danych	8 %	5 %

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

75. Podczas gdy w Parlamencie i Radzie praktykowanie przez dyrekcje outsourcingu bezpośredniego ma charakter marginalny⁽²⁶⁾, kontrola wykazała, że w latach 2003–2004 w Komisji zlecono bezpośrednio na zewnątrz kilkaset tysięcy stron bez jakiegokolwiek nadzoru ze strony DGT (patrz też: pkt 45 i 54).

⁽²⁴⁾ Komisja Europejska, DGT, Dyrekcja ds. Tłumaczeń Pisemnych, „Sprawozdanie oceniające pilotażowy projekt telepracy”, Bruksela, 6 października 2003 r.

⁽²⁵⁾ CRE = „Compte rendu in extenso”: szczegółowe sprawozdania z posiedzeń, w latach 2003–2005 stanowiły około 18 % wszystkich tłumaczeń w Parlamencie.

⁽²⁶⁾ Grupy polityczne w PE niekiedy zlecają tłumaczenia tłumaczom zewnętrznym, gdy dział planowania odrzuci ich zlecenie (w przypadku przekroczenia przez nich tygodniowego limitu 15 stron).

Produktywność

76. W celu umożliwienia porównania trzech kontrolowanych instytucji w czasie, zbadano ich produktywność w latach 2000–2005. Produktywność obliczono, wykorzystując pojęcie pełnego etatu (*full time equivalent* – FTE), zgodnie z którym czas uznawany za czas poświęcony na tłumaczenie jest czasem rzeczywistej gotowości tłumacza do wykonywania pracy w biurze. Jako że w wielu przypadkach w czasie tym wykonywane są czynności inne niż tłumaczenie (szkolenie, zarządzanie, kontrola jakości, korekta tekstów opracowanych przez inne departamenty itp. ...), wskaźniki produktywności oparte o FTE nie są precyzyjne. Do porównania poszczególnych instytucji i sekcji językowych

należy podchodzić z ostrożnością. Należy także z rozwagą wskazać przyczyny zauważonych różnic oraz zanalizować możliwe ograniczenia w celu ustalenia, czy kierownictwo może podjąć bezpośrednie działania.

77. Produktywność, rozumiana jako liczba standardowych stron tłumaczenia wewnętrznego w przeliczeniu na pełny etat tłumacza, znacząco się różni w zależności od działu językowego i instytucji. Produktywność w sekcjach języków UE-10 we wszystkich instytucjach jest ogólnie niższa z powodu większych potrzeb szkoleniowych, braku doświadczenia, mniej zasobnych pamięci tłumaczeniowych (co ogranicza wydajność tłumaczenia automatycznego) i dłuższego czasu poświęcanego na weryfikację tłumaczeń zewnętrznych.

78. Produktywność służb tłumaczeniowych UE jest o wiele niższa niż w sektorze prywatnym ⁽²⁷⁾. Wyższa produktywność w sektorze prywatnym wynika głównie z charakteru tekstów (niewiele tekstów prawnych), a także z powszechnego wykorzystania narzędzi informatycznych. Pomimo że zleca im się teksty o mniejszym stopniu trudności, uważa się, że tłumacze zewnętrzni dostarczają tłumaczenia niższej jakości, wymagające dokładniejszej weryfikacji niż dokumenty tłumaczone wewnętrznie. Z powodu nieodpowiedniej jakości rozwiązano wiele umów z agencjami tłumaczeń (patrz: pkt 43). Jednak wobec braku wolnego wewnętrznego potencjału tłumaczeniowego wyższa produktywność w połączeniu z niższymi wynagrodzeniami sprawia, że tłumaczenia zewnętrzne są znacznie tańsze niż zatrudnianie dodatkowych tłumaczy etatowych, nawet przy uwzględnieniu kosztów pośrednich (planowania, przetargów, płatności, kontroli jakości itp.) (patrz: tabela 7).

Tabela 7

Średnia liczba stron tłumaczenia w przeliczeniu na tłumacza (pełny etat)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Komisja (rocznie)	915	902	909	1 054	917	797
Komisja (dziennie)	5,2	5,2	5,1	5,7	5,0	4,5
Parlament (rocznie)	1 092	1 195	1 062	1 031	858	1 226
Rada ⁽¹⁾ (rocznie)	602	653	772	707	648	669

⁽¹⁾ Rada: do 2004 r. (włącznie) tylko języki UE-15.

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

Komisja

79. Produktywność w DGT, która przez większość lat była nieznacznie niższa niż w Parlamencie, można do pewnego stopnia wytłumaczyć rolą Komisji jako inicjatora procesu legislacyjnego. Sugeruje to wyższy odsetek weryfikacji i wiodącą rolę w opracowywaniu terminologii i baz danych, z których korzystają również inne instytucje. Ponadto personel tłumaczeniowy Komisji wykonuje również inne zadania językowe, nieodzwierciedlone w dziennej wielkości produkcji.

80. Średnia produktywność w przypadku języków UE-15 spadła od 2003 do 2005 r. o ponad 20 %. W przypadku większości języków UE-15 innych niż języki robocze produktywność spadła do poziomu poniżej czterech stron dziennie. Spadek ten wynika ze zmniejszenia nakładu pracy dla języków innych niż robocze, co spowodowało powstanie niewykorzystywanego potencjału tłumaczeniowego. Potencjał ten należy rozpatrywać w świetle rozmiaru outsourcingu bezpośredniego, będącego poza kontrolą DGT (patrz: pkt 75).

81. Nawet po wprowadzeniu w DGT tzw. „mechanizmu elastyczności”, pozwalającego w ramach tej samej sekcji językowej na przekazywanie zleceń z działów, które w danym momencie mają ponadprzeciętny nakład pracy, do innych działów, nadal istnieją znaczące różnice między poszczególnymi działami ⁽²⁸⁾. Wynikają one w głównej mierze z różnic w zapotrzebowaniu na tłumaczenie tekstów związanych z poszczególnymi obszarami polityki przypisanymi poszczególnym działom językowym. Różnice w produktywności między poszczególnymi działami DGT pogłębiły się od czasu rozszerzenia. Produktywność w najbardziej wydajnym dziale w 2005 r. jest dwa razy wyższa niż w dziale o najmniejszej produktywności.

⁽²⁷⁾ Patrz też: PriceWaterhouseCoopers, Komitet Ekonomiczno-Społeczny (KES) i Komitet Regionów, „Analiza porównawcza produktywności sekcji tłumaczeniowych w instytucjach europejskich”, Bruksela, 4 sierpnia 2000 r., str. 24: „Zauważa się, że produktywność tłumacza z prywatnego biura tłumaczeń wynosi około 8–10 stron dziennie bez uwzględnienia produkcji za pomocą pamięci tłumaczeniowej (jedna strona odpowiada 350 słowom)”. (350 słów = 2 100 znaków = 1,4 strony standardowej).

⁽²⁸⁾ W dziale angielskim, na przykład, produktywność w pierwszej połowie 2004 r. w najbardziej obciążonym zleceniami dziale była o 65 % wyższa niż w najmniej obciążonym dziale.

Parlament

82. W ostatnich pięciu latach Parlament zmniejszył liczbę tłumaczy o średnio ponad pięć pełnych etatów (lub 15 %) w każdym języku.

83. Produktywność sekcji angielskiej i francuskiej w PE jest stale poniżej średniej (o 5–20 % w zależności od roku), podczas gdy różnice w produktywności wśród pozostałych języków UE-15 ograniczają się do 10 %. Tłumaczy to fakt, że sekcja francuska ma ponadprzeciętnie wysoką liczbę tłumaczy i zleca również ponadprzeciętnie dużo tłumaczeń zewnętrznych. W przypadku sekcji angielskiej zapotrzebowanie na tłumaczenia jest niższe, ponieważ większość dokumentów wewnętrznych powstaje w języku angielskim. Poziom zlecenia tłumaczeń zewnętrznych i istnienie niewykorzystanego potencjału wewnętrznego są czynnikami zależnymi od przyjętych decyzji zarządczych.

Rada

84. Produktywność w Radzie utrzymywała się systematycznie na niższym poziomie niż w Komisji i Parlamencie. Można to przypisać połączeniu dużego udziału procentowego dokumentów legislacyjnych wymagających szczególnej uwagi, zapotrzebowaniu o dużej zmienności (dzienny nakład pracy od mniej niż 1 000 do ponad 7 000 stron w 2003 r.).

85. Aby zaradzić problemowi niewykorzystania istniejącego potencjału, DG III A przyjęła długoterminowy plan działań zakładający redukcję liczby tłumaczy i obsługi sekretarskiej w sekcjach języków UE-15 z około 50 pełnych etatów w 2002 r. do 25 pełnych etatów w 2015 r.⁽²⁹⁾ Jednak na pełną realizację planu przyjdzie długo czekać, ponieważ według Rady istnieją ograniczone możliwości wewnątrzinstytucjonalnych przeniesień pracowników, a mobilność międzyinstytucjonalna jest niska.

86. Różnice w produktywności sekcji językowych są mniejsze w Radzie (i Parlamencie) niż w Komisji (z wyjątkiem niskiej produktywności sekcji angielskiej w DG A III, która była o około 20–40 % niższa niż w pozostałych sekcjach w latach 2003–2005). Edycja dokumentów źródłowych oraz rola języka angielskiego jako głównego języka pomostowego w tłumaczeniach z języków UE-10, będące źródłem znacznych problemów terminologicznych, mogą do pewnego stopnia tłumaczyć tę widoczną niską produktywność.

Monitorowanie procesu tłumaczenia przy pomocy wskaźników efektywności

87. Główne statystyki tłumaczeń instytucji są kompilowane centralnie i koncentrują się na ilości tłumaczeń wykonanych w poszczególnych działach. Ze statystyk tych systematycznie korzystają działy zarządzania i zasobów, ale ich wykorzystanie do celów monitorowania przez szefów działów tłumaczeniowych jest bardzo różne i niektórzy szefowie działów opracowali do tego celu własne narzędzia.

⁽²⁹⁾ DGMA, *Plan d'action pour la modernisation administrative du SGC (PAMA)*, 30 maja 2002 r., sekcja 11: *Reforma DG A III*.

88. Niektóre instytucje nie dysponują wskaźnikami efektywności ani statystykami przedstawiającymi:

- a) czas rzeczywiście spędzony, w zestawieniu z czasem standardowym lub szacowanym, na tłumaczeniu danego dokumentu (Parlament Europejski, Komisja i SGR);
- b) liczba zweryfikowanych stron (Komisja i SGR) i czas spędzony na weryfikacji (Parlament Europejski, Komisja i SGR);
- c) produkcja i produktywność poszczególnych tłumaczy (SGR);
- d) ilość tłumaczeń zleconych na zewnątrz automatycznie przez działy planowania oraz tłumaczeń zleconych na zewnątrz przez działy tłumaczeniowe (Parlament Europejski i Komisja);
- e) nieprzestrzeganie terminów na dostarczanie tłumaczeń (SGR);
- f) wpływ narzędzi informatycznych wspomagających tłumaczenie na produktywność (Parlament Europejski, Komisja i SGR);
- g) zestawienia danych, takie jak zależność między nakładem pracy a poziomem zlecenia tłumaczeń na zewnątrz (Parlament Europejski, Komisja i SGR) (patrz: pkt 73 i 83).

89. Statystyki produkcji i produktywności dla różnych służb tłumaczeniowych instytucji europejskich obejmują przetłumaczone automatycznie segmenty tekstu, w szczególności przy pomocy programu *Translator's Workbench* (TWB). Prywatne biura tłumaczeń stosują dokładniejsze systemy wyliczeń w celu obliczenia rzeczywistego nakładu pracy i produktywności poszczególnych tłumaczy.

90. W przeciwieństwie do pozostałych instytucji, które biorą pod uwagę jedynie zmieniane części tekstu, Rada oblicza swoją produkcję w oparciu o liczbę wydrukowanych stron (patrz też: pkt 65). W rezultacie statystyki produkcyjne Rady zawiązują rzeczywistą liczbę przetłumaczonych stron o ponad 50 %. W wyniku kontroli Trybunału DG A III przyjęła metodę podobną do tej stosowanej w pozostałych instytucjach.

Współpraca międzyinstytucjonalna

91. Powstanie ICTI w 1995 r. pozwoliło stopniowo służbom tłumaczeniowym UE na nawiązanie współpracy w niektórych dziedzinach.

92. Dotychczasowe główne osiągnięcia obejmują:

- a) stworzenie wspólnej bazy terminologicznej i pamięci tłumaczeniowej;
- b) międzyinstytucjonalny przetarg na zewnętrzne usługi tłumaczeniowe z i na języki UE-10⁽³⁰⁾;

⁽³⁰⁾ Komisja jednak prawie w ogóle nie korzystała z listy wybranych usługodawców i zorganizowała własną procedurę przetargową.

- c) wspólną procedurę przetargową na zakup oprogramowania do rozpoznawania głosu i innych narzędzi wspomagających wielojęzyczność;
- d) wspólny komitet ds. oceny jakości tłumaczeń zewnętrznych (CIEQ);
- e) ograniczoną wymianę tłumaczy i równoważenie nakładu pracy.

93. Przeprowadzona przez Trybunał analiza charakteru i rozłożenia w czasie podaży usług i zapotrzebowania wskazuje, że chociaż wszystkie instytucje doświadczają trudności strukturalnych w dostarczaniu dostatecznej ilości tłumaczeń o odpowiedniej jakości na języki UE-10, istnieją w tym zakresie wyraźne różnice w przypadku języków UE-15. Tłumacze języka angielskiego, na przykład, są sekcją najbardziej obłożoną pracą ze wszystkich sekcji językowych w DGT Komisji (patrz: pkt 86), ale stanowią sekcję o najmniejszym nakładzie pracy w Radzie i Parlamencie. Jako że w Radzie i Parlamencie terminy są bardzo krótkie, a poziom zapotrzebowania zmienny, instytucje te mają wolny potencjał w niektórych okresach (patrz: pkt 84).

94. W ramach realizacji zaleceń grupy roboczej do spraw równoważenia nakładu pracy 1 stycznia 2005 r. rozpoczęto wdrażanie pilotażowego projektu. W 2005 r. jedna z uczestniczących w projekcie instytucji na zlecenie innej instytucji przetłumaczyła 3 763 strony (lub 63 % zleconej ilości tłumaczeń). Odpowiada to zaledwie 0,2 % całkowitego nakładu pracy wszystkich zaangażowanych instytucji, podczas gdy 20 % tego samego nakładu pracy jest zlecane tłumaczom zewnętrznym. Oszczędności można oszacować na 150 000 euro⁽³¹⁾. Ponieważ całkowity wolny potencjał tłumaczeniowy jest o wiele wyższy od potencjału udostępnianego innym instytucjom w ramach projektu pilotażowego, potencjalne oszczędności są wyższe.

95. Słabością obecnego systemu równoważenia nakładu pracy jest jednak fakt, że dokumenty, które są zwykle zlecane na zewnątrz, oraz tłumaczenia na języki UE-10 są z niego wyłączone. Ponadto instytucje nie informują się nawzajem w wystarczającym stopniu o wolnym potencjale i nie mają rzeczywistej motywacji ani obowiązku przyjmowania zleceń od innej instytucji. Gdyby w DGT Komisji tłumacze etatowi na języki UE-15 inne niż języki robocze osiągnęli w 2005 r. taką produktywność jak w roku 2003, przetłumaczyliby co najmniej 10 000 stron więcej w przeliczeniu na każdy język UE-15. W 2005 r. Parlament i szereg DG Komisji zleciło tłumaczenie podobnej liczby stron dokumentów niezakwalifikowanych jako pilne na te same języki, na które mogłyby one zostać przetłumaczone przez inną instytucję. W ten sposób można więc było uniknąć łącznie około 11 mln euro wydatków na tłumaczenia zewnętrzne⁽³²⁾.

WNIOSKI I ZALECENIA

Procedury pozwalające na zaspokojenie zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe i uniknięcie wykonywania zbędnych tłumaczeń

96. Żadna z instytucji nie stworzyła spójnych i jasnych procedur zlecania i zatwierdzania tłumaczeń. Zasady uzgodnione

⁽³¹⁾ Przy zmiennym koszcie 40 euro za stronę.

⁽³²⁾ Przy uwzględnieniu jedynie zmiennych kosztów tłumaczeń zewnętrznych, szacowanych na 40 euro za stronę.

przez trzy instytucje ustalają obowiązkowy charakter niektórych rodzajów dokumentów. Istnieje jednak część dokumentów, których nie objęto wspólnie przyjętymi kryteriami i w przypadku których decyzje podejmowane są indywidualnie w zależności głównie od dostępności zasobów (patrz: pkt 13–18).

Zalecenie: Wobec konieczności ustalenia priorytetów i ograniczeń w celu zaspokojenia stale rosnącego zapotrzebowania na tłumaczenia instytucje powinny usprawnić istniejące procedury. Działania w tym zakresie powinny objąć kontrolę długości dokumentów, większe różnicowanie tekstów w zależności od ich charakteru i celu oraz przyjęcie uwzględniającego przeznaczenie dokumentów podejścia do zatwierdzania tekstów zleczanych do tłumaczenia.

97. Kontrola wykazała, że zapotrzebowanie na tłumaczenia na języki UE-15 jest zasadniczo zaspokajane. Przystąpienie małych krajów spowodowało jednak ogromny wzrost popytu na małych rynkach tłumaczeń pisemnych, gdzie podaż jest raczej ograniczona. Trudności napotkane przy przeprowadzaniu konkursów EPSO na tłumaczy etatowych na języki UE-10 przełożyły się na brak tłumaczy z nowych państw członkowskich. W konsekwencji w pierwszym roku od rozszerzenia instytucje nie były w stanie pokryć potrzeb w zakresie tłumaczeń na nowe języki (patrz: pkt 19–23).

Zalecenie: Nadal istnieje potrzeba znacznego zwiększenia potencjału wewnętrznego instytucji w zakresie języków UE-10. Komisja powinna przeprowadzić krytyczną analizę powodów, dla których EPSO nie wybrało na czas potrzebnej liczby tłumaczy etatowych. Powinno to doprowadzić do przyjęcia planu działań mającego na celu zwiększenie świadomości i zainteresowania tłumaczeniami wspólnotowymi w państwach UE-10 i krajach kandydujących.

98. Zasadniczo instytucjom udało się ograniczyć wydatki na tłumaczenia pomimo wzrostu liczby języków urzędowych z 11 do 21 (włącznie z irlandzkim) od maja 2004 r. (patrz: pkt 25–36). Podczas gdy Komisja i Rada podjęły istotne kroki w celu zmniejszenia liczby dokumentów tłumaczonych na wszystkie języki, Parlament podjął mniej ambitne działania w zakresie ograniczenia ilości tłumaczeń, redukując jedynie długość dokumentów zleczanych do tłumaczenia, ale nie ich liczbę i rodzaj (patrz: pkt 32).

Zalecenie: Służby tłumaczeniowe mogłyby zawrzeć ze zlecającymi umowy o gwarantowanym poziomie usług, ustanawiające ostrzejsze wytyczne określające rodzaje dokumentów podlegających tłumaczeniu, wymagane wersje językowe, etap, na którym rozpoczynane będzie tłumaczenie, całkowitą liczbę stron w ciągu roku, wykorzystanie tłumaczenia maszynowego itp. Niespójności w podejściu instytucji do kwestii tłumaczeń można by również uniknąć dzięki wprowadzeniu koordynacji ich działań.

Procedury stosowane do zapewnienia terminowości tłumaczeń i zagwarantowania, że ich jakość jest odpowiednia do ich przeznaczenia

99. Trzy skontrolowane instytucje zasadniczo dostarczają tłumaczenia na języki UE-15 terminowo i odpowiedniej jakości (patrz: pkt 41 i 44). Sytuacja przedstawia się jednak inaczej w przypadku języków UE-10 z powodu niewystarczającej liczby tłumaczy. W 2004 r. potencjał wewnętrzny w Komisji i Radzie w zakresie języków UE-10 nie był nawet wystarczający do zapewnienia weryfikacji tłumaczeń zewnętrznych, a większość klientów uznała jakość tłumaczeń za niezadowalającą (patrz: pkt 42). Żadna ze służb tłumaczeniowych nie dokonuje pomiaru satysfakcji klienta.

Zalecenie: Instytucje powinny systematycznie przeprowadzać ankiety satysfakcji klienta wśród różnych użytkowników usług tłumaczeniowych, uwzględniające kwestie terminowości. Takie ankiety mogłyby zostać wykorzystane przy tworzeniu planów działań mających na celu poprawę jakości usług i produktywności.

100. Parlament i Rada nie posiadają precyzyjnych wytycznych kontroli jakości, i w konsekwencji weryfikacja tłumaczeń jest bardzo zróżnicowana. Niemniej jednak instytucje na ogół prowadzą odpowiednią kontrolę pozwalającą na wychwycenie tłumaczeń o niskiej jakości (patrz: pkt 37–43). Podczas gdy Dyrekcja ds. Tłumaczeń Pisemnych Parlamentu ocenia jakość zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych tłumaczeń w drodze przeprowadzanych co dwa miesiące kontroli losowych i poprzez stosowanie wskaźników jakości, w pozostałych instytucjach taka kontrola ani wskaźniki efektywności nie istnieją.

Zalecenie: Oprócz systematycznej kontroli jakości tłumaczeń wewnętrznych oraz nadzoru ze strony każdego szefa działu, wskazane byłoby przeprowadzanie w każdej sekcji językowej regularnych kontroli losowych. Takie kontrole w połączeniu z ankietami satysfakcji klienta mogłyby stanowić podstawę jakościowych wskaźników efektywności.

101. Niektóre DG Komisji zgłosiły, że muszą uciekać się do outsourcingu bezpośredniego lub zlecać je nieoficjalnie swoim pracownikom (szara strefa tłumaczeń), ponieważ DGT nie może dostarczyć części tłumaczeń w wymaganych terminach. Ilość tych tłumaczeń nie jest znana, a ich koszt nie jest wykazany w obliczeniach Trybunału, ponieważ nie ma dostępnych informacji na temat czasu spędzonego przez personel administracyjny na tłumaczeniu (patrz: pkt 45, 54 i 75).

Zalecenie: Służby tłumaczeniowe powinny monitorować poziom outsourcingu bezpośredniego i szarej strefy tłumaczeń, aby móc uwzględnić tę ilość tłumaczeń przy planowaniu.

Koszt i wydajność tłumaczeń

102. Z wyjątkiem Komisji (za rok 2002) żadna z instytucji nie obliczyła ani całkowitego kosztu tłumaczeń, ani średniego kosztu strony tłumaczenia. Trybunał szacuje, że całkowity koszt

roczny tłumaczeń w trzech kontrolowanych instytucjach wynosił 414 mln euro przed rozszerzeniem (patrz: tabela 4) i 511 mln euro po rozszerzeniu. Średni koszt strony tłumaczenia w 2003 r. wyniósł 150 euro w Komisji i Parlamencie oraz 254 euro w Radzie. W 2005 r. średni koszt strony tłumaczenia wzrósł do 194 euro w Komisji i 276 euro w Radzie, ale w Parlamencie obniżył się do 119 euro.

103. Tłumaczenie wewnętrzne jest droższe od zlecanego na zewnątrz, ale trudno dokonać porównania z uwagi na różny rodzaj tekstów zlecanych na zewnątrz, postrzeganą za wyższą jakość tłumaczenia wewnętrznego, krótkie terminy przy tłumaczeniach wewnętrznych dla niektórych rodzajów dokumentów wynikające z metod pracy, szczególnie w Parlamencie i Radzie, oraz weryfikację konieczną w przypadku tłumaczeń zewnętrznych (patrz: pkt 52).

Zalecenie: Świadomość kosztów danego działania jest podstawą kontrolowania ponoszonych na nie wydatków. Należy więc wprowadzić procedury zapewniające odpowiednią informację zarządzającą o kosztach.

104. Z powodu dużego spadku nakładu pracy produktywność większości działów tłumaczeniowych języków UE-15 spadła znacząco w 2004 r. i w konsekwencji wzrósł średni koszt strony tłumaczenia (patrz: pkt 51 i 76–86). Z powodu działań podjętych w celu ograniczenia zapotrzebowania na usługi tłumaczeniowe Komisja i Rada mają od 2004 r. wolny potencjał wewnętrzny w przypadku języków UE-15 innych niż języki robocze.

105. Kontrola wykazała, że działy planowania trzech służb tłumaczeniowych są obecnie bardziej zaangażowane w rozdzielanie pracy niż w tworzenie prognoz tłumaczeniowych mających na celu zaplanowanie pracy i amortyzowanie wzrostów zapotrzebowania (patrz: pkt 56–59, 63–66 i 91–95).

106. Dostosowanie nakładu pracy ma kluczowe znaczenie. Zmniejszenie ilości tłumaczeń powoduje okresowo sytuację niepełnego wykorzystania potencjału, niższą produktywność i wyższy średni koszt tłumaczeń. Trybunał zauważył jednak, że niektóre działy miały jednocześnie niskie wskaźniki produktywności i ponadprzeciętne wskaźniki udziału procentowego tłumaczeń zlecanych na zewnątrz (patrz: pkt 73–74). Brak prognoz nakładu pracy (planowania) utrudnia instytucjom pełne wykorzystanie okresowo wolnego potencjału w innych instytucjach (patrz: pkt 91–95 oraz pkt 56–66).

107. W 2005 r. Parlament i DG Komisji (inne niż DGT) zleciły tłumaczenie zewnętrzne dużej liczby stron, które mogłyby zostać przetłumaczone wewnętrznie przez inną instytucję. Trybunał ocenia, że całkowite płatności dokonane na rzecz tłumaczy zewnętrznych, których można było uniknąć, wynoszą około 11 mln euro (patrz: pkt 95).

Zalecenie: Należy położyć większy nacisk na procesy zarządzania i planowania, tak aby bardziej równomiernie rozłożyć nakład pracy, amortyzując wzrosty i spadki zapotrzebowania i umożliwić bardziej skuteczną współpracę międzyinstytucjonalną. Regularne i wiarygodne prognozy tłumaczeniowe powinny być przesyłane do działów planowania, a instytucje powinny wzajemnie informować się o wolnym potencjale wewnętrznym.

DG Komisji (inne niż DGT) oraz inne instytucje powinny wykorzystać wolny potencjał wewnętrzny do ograniczenia ilości tłumaczy zewnętrznych poprzez objęcie współpracy międzyinstytucjonalnej rozpoczętym w styczniu 2005 r. projektem pilotażowym. System międzyinstytucjonalnych rozliczeń za wykonane tłumaczenia mógłby stanowić dla instytucji dysponujących okresowo lub stale wolnym potencjałem bodziec do współpracy z innymi instytucjami.

Rada powinna podjąć dalsze działania mające na celu rozwiązanie problemu istnienia niewykorzystanego potencjału strukturalnego. Należy rozpatrzyć możliwość przeniesienia pracowników do innych służb niż tłumaczeniowe lub zastosowanie innych rozwiązań określonych w regulaminie pracowniczym, jako że istniejący plan działania przewiduje rozwiązanie obecnego problemu nadwyżki potencjału dopiero w 2015 r.

108. Chociaż instytucje zainwestowały w zaawansowane nowoczesne technologie, nie wykorzystują ich w systematyczny sposób (patrz: pkt 68–70).

Zalecenie: Wydajność procesu tłumaczenia można poprawić poprzez:

- zmniejszenie obsługi sekretariatu w Radzie i Parlamencie,
- zharmonizowanie metod pracy w oparciu o najlepsze praktyki,
- dalszą integrację i bardziej intensywne wykorzystanie narzędzi komputerowych,
- częstsze stosowanie telepracy.

109. Służby tłumaczeniowe nie dostarczają informacji zarządczej pozwalającej na monitorowanie kosztów tłumaczeń, takiej jak czas rzeczywiście spędzony na tłumaczeniu i weryfikacji, szczególnie statystyki produktywności, poziom zlecenia tłumaczeń na zewnątrz itp. (patrz: pkt 88).

Zalecenie: Aby wykorzystywać produktywność jako wskaźnik do celów zarządzania, instytucje powinny rozwinąć systemy lepiej odzwierciedlające wszystkie zadania wykonywane przez tłumaczy etatowych (włącznie z czasem spędzonym na uczeniu się nowych języków). Wszystkie instytucje powinny dołożyć starań, aby opracować odpowiednie jakościowe i ilościowe wskaźniki efektywności, co umożliwi lepsze wykorzystanie zasobów.

Niniejsze sprawozdanie zostało przyjęte przez Trybunał Obrachunkowy w Luksemburgu na posiedzeniu w dniu 6 lipca 2006 r.

W imieniu Trybunału Obrachunkowego
Hubert WEBER
Prezes

ZAŁĄCZNIK I

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE W KOMISJI, PARLAMENCIE I RADZIE

Komisja

1. Regulamin Komisji stwierdza ⁽¹⁾, że wszystkie akty przyjęte przez Komisję załączane są do „streszczenia” (w procedurze ustnej) lub „notatki dziennej” (w procedurze pisemnej, upoważnienia lub delegacji) ⁽²⁾, w języku lub językach autentycznych, tj. językach urzędowych Wspólnot w przypadku aktów o zasięgu ogólnym lub w innych przypadkach – w języku lub językach ich adresatów (art. 18 regulaminu).

2. Chociaż komitety w ramach tzw. komitologii wchodzą w zakres kompetencji Komisji ⁽³⁾ i do ich działania stosuje się rozporządzenie Rady nr 1 z dnia 15 kwietnia 1958 r. ⁽⁴⁾, w standardowym regulaminie ⁽⁵⁾ świadomie nie zamieszczono bezpośredniego odniesienia do systemu językowego, aby pozwolić każdemu komitetowi na wypracowanie własnych praktycznych rozwiązań dostosowanych do jego rzeczywistych potrzeb. Dokumenty, które i tak byłyby przetłumaczone na późniejszym etapie (w szczególności projekty aktów, których wersja ostateczna podlega publikacji w Dz.U.), są zasadniczo tłumaczone już na posiedzenia komitetów.

3. Nota Sekretarza Generalnego z czerwca 2004 r. ⁽⁶⁾ stwierdza, że w przypadku aktów wykonawczych skierowanych jedynie do wybranych państw członkowskich wystarczające jest tłumaczenie na języki tych państw, wraz z komunikatem opublikowanym w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* ogłaszającym przyjęcie decyzji i odsyłającym czytelnika do strony internetowej, na której jest ona dostępna. Pełne tłumaczenie wymagane jest tylko, jeżeli publikacja w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* stanowi prawny warunek ich wejścia w życie (tj. w przypadku rozporządzeń, dyrektyw i decyzji Parlamentu Europejskiej i Rady przyjętych w ramach procedury współdecyzji oraz rozporządzeń i dyrektyw Komisji skierowanych do wszystkich państw członkowskich, ale nie w przypadku decyzji Komisji).

4. Komunikat z maja 2004 r. wprowadza rozróżnienie między dokumentami wynikającymi z zobowiązań prawnych (9 kategorii) a dokumentami o znaczeniu politycznym (11 kategorii). Tłumaczenie niektórych kategorii dokumentów, tj. dokumenty publikowane nie w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*, nie jest określone w komunikacie; decyzje o ich tłumaczeniu podejmowane są indywidualnie w ramach dialogu między dyrekcją zlecającą a DGT ⁽⁷⁾.

5. Główne kategorie dokumentów podlegających tłumaczeniu na wszystkie języki obejmują: wnioski legislacyjne, uzasadnienia, sprawozdania wymagane na mocy aktów prawnych, publikowane w *Dzienniku Urzędowym* zawiadomienia dotyczące pomocy państwa oraz postępowań w zakresie ochrony konkurencji oraz ostateczne decyzje w tych sprawach publikowane w *Dzienniku Urzędowym*, decyzje antydumpingowe, komunikaty Komisji (w tym białe i zielone księgi), ogłoszenia o zamówieniach publicznych i zaproszenia do składania zgłoszeń wyrażających zainteresowanie udziałem oraz komunikaty prasowe.

6. Pozostałe dokumenty są tłumaczone jedynie na języki robocze (angielski, francuski i niemiecki) (w szczególności komunikaty do Komisji, sprawozdania z dalszych działań wynikających z decyzji Rady i wniosków Komisji) lub na języki adresatów (tj. pisma do stałych przedstawicielstw, odpowiedzi na indywidualne wnioski i propozycje finansowania). Załączniki techniczne są tłumaczone na nie więcej niż trzy języki lub nie są tłumaczone wcale, zależnie od „rzeczywistych potrzeb”. Odpowiedzi na pytania pisemne są tłumaczone na język posła do Parlamentu Europejskiego, który zadał pytanie, oraz na jeden język roboczy.

Parlament

7. Zgodnie z art. 138 regulaminu Parlamentu wszystkie dokumenty Parlamentu są sporządzane w językach urzędowych. Artykuł 150 stanowi, że „poprawki mogą zostać poddane pod głosowanie wyłącznie po ich wydrukowaniu i doręczeniu we wszystkich językach urzędowych, chyba że Parlament postanowi inaczej. Decyzja taka nie może zostać podjęta, jeżeli sprzeciwi się jej co najmniej trzydziestu siedmiu posłów”.

⁽¹⁾ Regulamin Komisji, C(2000) 3614 (Dz.U. L 308 z 8.12.2000, str. 26).

⁽²⁾ Dokumenty te odnotowują wszystkie decyzje przyjęte przez Komisję w trakcie posiedzenia („streszczenie” w procedurze ustnej) lub w danym dniu („notatka dzienna” w przypadku innych procedur).

⁽³⁾ Wyrok Sądu Pierwszej Instancji z dnia 19 lipca 1999 r., sprawa T-188/97, *Rothmans International BV przeciwko Komisji*.

⁽⁴⁾ Komisja Europejska, nota Sekretarza Generalnego do wiadomości dyrektorów generalnych i szefów służb, SEC(2003) 795 z dnia 10 lipca 2003 r.

⁽⁵⁾ Standardowy regulamin – decyzja Rady 1999/468/WE – Regulamin Komitetu... (Dz.U. C 38 z 6.2.2001, str. 3).

⁽⁶⁾ Komisja Europejska, Sekretariat Generalny, *Task Force Future of the Union and institutional questions*, Director, *Note for the attention of Mr Madelin, Director General of DG SANCO*, 23 czerwca 2004 r., TFAU/2 – RH – nb (2004) D/6980 5/1208 – A/DOS 6242).

⁽⁷⁾ Dwadzieścia kategorii dokumentów wymienionych w komunikacie z maja 2004 r. odpowiadało 64 % tłumaczeń w 2004 r. i 72 % w 2005 r. w porównaniu z 34 % w 2003 r. Do głównych kategorii należą: wnioski legislacyjne i autonomiczne akty prawne (36 %), procedury dotyczące pomocy państwa i konkurencji (10 %), komunikaty Komisji (7 %), postępowania przetargowe (6 %) oraz strony internetowe (4 %).

8. W dniu 19 kwietnia 2004 r. Prezydium Parlamentu Europejskiego przyjęło kodeks postępowania, który wszedł w życie dnia 1 maja 2004 r., zastępując podobny kodeks postępowania z dnia 8 lutego 1999 r. Artykuł 1 ust. 2 kodeksu postępowania stanowi, że obsługa językowa w Parlamencie powinna być oparta o zasady regulujące „pełną kontrolowaną wielojęzyczność”. Należy w pełni uszanować zagwarantowane w regulaminie Parlamentu prawo posłów do wypowiedzania się w Parlamencie w wybranych przez siebie językach urzędowych. Zasoby przeznaczane na zapewnienie wielojęzyczności należy kontrolować poprzez zarządzanie oparte na rzeczywistych potrzebach użytkowników, podnoszenie wśród użytkowników świadomości ich obowiązków i bardziej efektywne planowanie zleceń na usługi językowe.

9. Dokumentami tłumaczonymi na największą liczbę języków docelowych są poprawki, projekty opinii i projekty sprawozdań. Wszystkie pozostałe rodzaje dokumentów są tłumaczone na jeden (głównie angielski) do czterech języków docelowych. Tabela 8 sporządzona do celów kontroli przedstawia przegląd rodzajów dokumentów tłumaczonych w Parlamencie.

Tabela 8

Rodzaje dokumentów tłumaczonych w Parlamencie Europejskim

Dane za okres od 1 stycznia 2003 r. do 31 maja 2004 r.	Rodzaj dokumentu	% tłumaczenia	Tłumaczenie obowiązkowe na wszystkie języki	Tłumaczenie nieobowiązkowe na wszystkie języki
Stenogramy	CR	19,3 %	×	
Poprawki	AM	17,6 %	×	
Różne	DV	15,1 %		×
Projekty sprawozdań	PR	9,8 %	×	
Sprawozdania	RR	7,3 %	×	
Pytania pisemne	QE	5,9 %		×
Protokoły obrad	PV	5,2 %		×
Informacje dla posłów do PE	CM	4,2 %		×
Dokumenty robocze	DT	3,2 %		×
Dokumenty informacyjne	NT	2,3 %		×
Projekty opinii	PA	2,2 %	×	
Rezolucje	RE	1,7 %	×	
Korespondencja	LT	1,2 %		×
Porządki dzienne	OJ	1,1 %	×	
12 pozostałych kategorii, z których na każdą przypada do 1 % całości tłumaczeń		3,9 %	×	×

Źródło: Trybunał Obrachunkowy.

10. Dokumenty publikowane w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* lub poddawane głosowaniu na posiedzeniu plenarnym są zawsze tłumaczone na wszystkie języki urzędowe, podczas gdy tłumaczenie dokumentów roboczych może ograniczać się do potrzeb językowych czytelników.

Rada

11. Na mocy rozporządzenia Rady nr 1 z dnia 15 kwietnia 1958 r. oraz art. 14 regulaminu Rady ⁽⁸⁾ tłumaczenia na wszystkie języki urzędowe są obowiązkowe w przypadku dokumentów, które są przedmiotem spotkań ministerialnych, chyba że Rada jednogłośnie zdecydowała inaczej z uwagi na pilny charakter sprawy. Każdy członek Rady może sprzeciwić się obradom, jeśli tekst tłumaczenia jest niedostępny.

(8) Decyzja Rady 2004/338/WE, Euratom z dnia 22 marca 2004 r. przyjmująca Regulamin Rady (Dz.U. L 106 z 15.4.2004, str. 22).

12. Załącznik do Wytycznych sporządzania dokumentów Rady i jej organów przygotowawczych wymienia dokumenty najistotniejsze, które muszą być tłumaczone na wszystkie języki ⁽⁹⁾. Zgodnie z wytycznymi dokumenty niewymienione w wykazie mogą nie być tłumaczone na języki UE-10. Dokumenty te mogą być tłumaczone wybiórczo na języki UE-15, jeżeli nakład pracy DG A III na to pozwala i przy poszanowaniu terminów określonych w regulaminie. DG A III może odmówić przyjęcia tłumaczenia każdego dokumentu, który nie jest wymieniony w wykazie.

—————

⁽⁹⁾ Do grupy najistotniejszych dokumentów Rady należą: projekty aktów prawnych na niektórych kluczowych etapach ich powstawania, porządki obrad Rady, noty dotyczące punktów z części „A” oraz ich uzupełnienia, dokumenty, których przyjęcie lub debata nad którymi jest częścią porządku obrad Rady, opinie służby prawnej, protokoły z posiedzeń Rady, odpowiedzi Rady na pytania Parlamentu Europejskiego wymagające odpowiedzi na piśmie oraz pytania wymagające odpowiedzi ustnej i debaty, oświadczenia Prezydencji w imieniu Unii, komunikaty prasowe na sesje Rady, teleksy w ramach procedury pisemnej, podręczniki przeznaczone do użytku departamentów krajowych w państwach członkowskich oraz konkluzje Prezydencji Rady Europejskiej.

ZAŁĄCZNIK II

METODA PRZYJĘTA PRZEZ TRYBUNAŁ DO OSZACOWANIA KOSZTÓW TŁUMACZEŃ

1. Całkowity koszt („koszt przed odliczeniem podatku i składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe”) oszacowany przez kontrolerów obejmuje wszystkie bezpośrednie i pośrednie koszty związane z tłumaczeniem.
2. Poprzez odliczenie podatku wspólnotowego płaconego przez tłumaczy etatowych od „kosztu przed odliczeniem podatku i składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe” oraz przez dodanie fikcyjnej składki pracodawcy na ubezpieczenie emerytalne i rentowe dla tłumaczy etatowych (co odpowiada podwójnej wysokości składki płaconej przez urzędnika) otrzymywany jest koszt dla budżetu Wspólnoty („koszt po odliczeniu podatku i składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe”).
3. Koszty bezpośrednie to wydatki na personel odnoszące się do zadań związanych z tłumaczeniem, wykonywanych przez tłumaczy lub obsługę sekretariatu (wstępne tłumaczenie zautomatyzowane w działach językowych, weryfikacja i formatowanie, z wyłączeniem czasu spędzonego na zadaniach innych niż tłumaczenie).
4. Koszty pośrednie obejmują wynagrodzenia i dodatki pracowników bezpośrednio niewykonyjących zadań tłumaczeniowych (terminologdy, specjaliści od organizacji pracy, szefowie działów, doradcy językowi i wyższe kierownictwo, dział tłumaczeń zewnętrznych i dział planowania) i koszt w proporcji do czasu spędzonego przez tłumaczy na czynnościach innych niż tłumaczenie lub weryfikacja oraz koszty stałe, takie jak koszty informatyczne, budynków, umeblowania biur, zarządzania zasobami ludzkimi itd., częścią których nie zarządzają bezpośrednio służby tłumaczeniowe. Rozdział kosztów na bezpośrednie i pośrednie został uzgodniony przez instytucje.
5. Do obliczenia wydatków na personel wykorzystano następujące elementy:
 - średnie wydatki na personel ustalone przez Dyрекcję Generalną ds. Personelu i Administracji Komisji w odniesieniu do każdej grupy zaszeregowania. Te wydatki objęły wszystkie składniki wynagrodzeń i dodatki. Kontrolerzy wzięli pod uwagę dwa różne średnie wydatki na personel: przed i po odliczeniu podatku i dodaniu składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe ⁽¹⁾,
 - specyficzne dla każdej instytucji proporcje ilościowe różnych grup zaszeregowania w służbach tłumaczeniowych,
 - koszty budynków (5 854 euro w przeliczeniu na urzędnika), określone przez zewnętrznego konsultanta we współpracy z instytucjami,
 - średni koszt systemu płacowego i zarządzania zasobami ludzkimi, w oparciu o proporcje określone przez DGT (w przypadku Komisji) lub przez konsultanta zewnętrznego (w przypadku pozostałych instytucji).
6. Wysokość kosztów informatycznych została obliczona w świetle realizacji budżetu na rok 2003 dla poszczególnych linii budżetowych oraz średniego kosztu zakupu i utrzymania sprzętu informatycznego, ustalonego przez służby informacyjne i finansowe.
7. Ponieważ tłumacze wewnętrzni dokonują kontroli jakości i weryfikacji tłumaczeń zewnętrznych, część ich czasu pracy i odpowiadający temu koszt zostały zaliczone do tłumaczeń zewnętrznych.
8. Całkowity koszt tłumaczeń pisemnych trzech skontrolowanych instytucji podzielono następnie przez liczbę stron tłumaczonych w ciągu roku i uzyskano koszt strony tłumaczenia (patrz: *tabela 2, 3 i 4*). W przypadku Komisji i Parlamentu skorzystano ze sporządzonych w DGT i DG VII oficjalnych statystyk liczby przetłumaczonych stron, ponieważ metody obliczania liczby stron stosowane w tych dwóch instytucjach (patrz: przypisy 8 i 9 niniejszego sprawozdania) prowadzą do porównywalnych wyników. Jako że oficjalne statystyki Rady za rok 2003 były oparte na liczbie wydrukowanych stron dokumentów, a nie na liczbie znaków tekstu źródłowego, Trybunał obliczył średni współczynnik korygujący na podstawie próby 100 dokumentów ⁽²⁾. Po pomnożeniu tego średniego współczynnika korygującego przez oficjalną liczbę wydrukowanych stron podaną przez DG III A otrzymano porównywalne statystyki produkcyjne.
9. Obliczony przez Trybunał koszt strony tłumaczenia nie jest pełnym kosztem wielojęzyczności, ponieważ nie obejmuje kosztu weryfikacji dokonywanej przez prawników lingwistów ani dodatkowych kosztów publikowania dokumentów w 20 językach. Jako że w procesie legislacyjnym tłumaczonych jest wiele kolejnych wersji projektu danego aktu prawnego, rzeczywisty koszt przyjmowanej legislacji przewyższa wielokrotnie koszt strony tłumaczenia wspomniany w *tabeli 2* niniejszego sprawozdania. Dla przykładu, przetłumaczono 15 wersji Traktatu ustanawiającego Konstytucję dla Europy.

⁽¹⁾ Składki na ubezpieczenie emerytalne i rentowe wpłacone przez Komisję zostały oszacowane na 16,5 % wynagrodzenia brutto, co odpowiada podwójnej wysokości składki płaconej przez urzędników.

⁽²⁾ Współczynnik korygujący zastosowany do obliczenia liczby stron każdego dokumentu znajdującego się w próbie, umożliwiający porównanie tych dokumentów z dokumentami innych instytucji, wynika ze stosunku dwóch wielkości: z jednej strony, liczby znaków (lub, jeżeli dokument jest nową wersją dokumentu już istniejącego, liczby zmienionych znaków plus 50 %, co jest praktyką stosowaną przez DGT w przypadku tłumaczeń wewnętrznych) bez spacji podzielonej przez 1 500 (a następnie zaokrąglanej w górę), a z drugiej strony – liczby istniejących fizycznie stron.

ODPOWIEDZI PARLAMENTU

1. W Parlamencie Europejskim liczba języków nie jest ograniczona; tłumaczone są zatem wszystkie dokumenty z obrad i posiedzeń organów we wszystkich językach roboczych Unii.

13–14. W kwestii tłumaczeń Parlament stosuje regulamin i kodeks postępowania w kwestii wielojęzyczności przyjęty przez Prezydium i obowiązujący od dnia 1 maja 2004 r.

Co prawda Kodeks postępowania sam w sobie nie jest systemem zatwierdzania, ustanawia jednak hierarchię organów uprawnionych do składania zleceń na tłumaczenie, wyznacza szereg priorytetów dotyczących kategorii dokumentów do tłumaczenia wewnątrz i na zewnątrz w ramach różnych procedur legislacyjnych oraz porządek, według którego ustalany jest priorytet zleczanych języków, precyzuje terminy składania zleceń na tłumaczenia i długość tekstów do tłumaczenia. Kodeks wyznacza również warunki zatwierdzania zleceń składanych przez podmioty, które nie znajdują się w wykazie zatwierdzonych użytkowników. Zlecenia są wówczas przedstawiane Prezydium i zatwierdzane, pod warunkiem że dany dokument ma zasadnicze znaczenie dla działalności parlamentarnej.

15–16. Dostęp do systemu jest udzielany wyłącznie na podstawie wniosku kierownika służby składającej wniosek. Jednakże w kontekście przekształcania systemu informatycznego GEPRO (projekt ITMS) każdy aktualny dostęp powinien zostać ponownie zatwierdzony, a wówczas w miarę możliwości liczba dostępów zostanie ograniczona. Jeżeli chodzi o ryzyko, o którym mowa w uwagach Trybunału, w opinii Parlamentu jest ono minimalne ze względu na ograniczenia nałożone przez wspomniane przepisy.

Patrz również: odpowiedź do pkt 13–14 powyżej.

17. Przypadek ten nie występuje często, lecz zdarza się że sekcja planowania zmniejsza liczbę zleczanych języków, stosując normy dotyczące profili językowych lub w świetle innych szczególnych odstępstw, o których sekcje składające wniosek mogą nie wiedzieć.

W około 90 % przypadków tłumaczenia są dostarczane przed datą posiedzenia. Jeżeli dotrzymanie terminu jest niemożliwe, tłumaczenia są wykonywane tylko w przypadku, gdy tekst musi służyć jako podstawa do następnego etapu procedury.

20. W kwietniu 2006 r. sytuacja przedstawiała się następująco: 238 tłumaczy FTE (FTE = równoważność pełnego etatu), w tym 25,75 CS, 25 ET, 26 HU, 24,5 LT, 28 LV, 23 MT, 31 PL, 26,75 SK, 28 SL, a także 5 szefów działu (CS, LV, PL, SK, SL) i 1 p.o. szefa działu (MT), zostało przydzielonych do tłumaczenia na języki UE-10.

23. W Parlamencie Europejskim tłumaczenie z nowych języków niemal zawsze mogło być wykonywane przez tłumaczy, dla których język docelowy był językiem ojczystym.

Parlament nie ogranicza liczby języków i nie uznaje „języków roboczych” (patrz również: odpowiedź do pkt. 1).

26. Parlament nie stosuje pojęcia „języki robocze” (patrz: pkt 23).

32–33. Kodeks postępowania wprowadził pojęcie „profilów językowych”. Jak podkreśla Trybunał, dokumenty analizowane przez komisje parlamentarne są tłumaczone jedynie na języki, którymi posługują się członkowie i ich zastępcy.

36. W opinii PE podejścia te nie są niespójne, ponieważ odpowiadają konkretnym potrzebom każdej instytucji, zaś potrzeby te są różne.

37. Parlament pragnie zwrócić uwagę Trybunału na opracowany przez ICTI na wniosek sekretarzy generalnych instytucji plan działania na rzecz jakości, który będzie wkrótce stosowany. Plan działania przewiduje 14 konkretnych środków, w tym niektóre wspólne dla tłumaczeń pisemnych i ustnych w takich dziedzinach, jak zasoby ludzkie, jakość techniczna i językowa oryginałów i tłumaczeń, dokumentacja, terminologia i narzędzia. Przewiduje się wyznaczenie urzędnika odpowiedzialnego za jakość w każdej odpowiedniej sekcji.

39. Należy zasygnalizować, że kontrole w PE dotyczą zawsze wszystkich rodzajów błędów, w tym również stosowania prawidłowej terminologii.

40. Mimo że nie zostało wprowadzone żadne konkretne narzędzie pomiaru satysfakcji użytkowników, istnieje procedura zgłaszania skarg, do której został opracowany formularz. Należy dodać, że „klienci” w instytucjach UE, a zwłaszcza posłowie, mogą łatwo okazać ewentualne niezadowolenie w dowolnym momencie i bez specjalnej procedury, zwracając się do Sekretariatu Generalnego.

47. W rzeczywistości obecny system zarządzania nie pozwala zapewnić stosowania tego przepisu kodeksu postępowania. Jednakże opracowywany obecnie projekt ITMS będzie zawierał moduł fakturowania w tym celu.

52. Jak podkreśla Trybunał, nie należy traktować oddzielnie czynników jakości, terminów i rodzaju dokumentów we wskaźniku cen, który sam w sobie nie odzwierciedla rzeczywistości tłumaczenia.

53. Sekcje tłumaczenia i planowania PE rozpoczęły prowadzenie statystyk, które będą obejmować trzy wspomniane punkty:

- a) całkowitą liczbę zleceń;
- c) brak przestrzegania terminów składania (= naruszenie kodeksu postępowania);

d) liczbę stron przetłumaczonych przez sekcję składającą wniosek/kombinację językową.

Celem statystyk będzie dostarczenie wskaźników wyników, aby umożliwić kierownictwu przedsięwzięcie odpowiednich środków.

56. Tego rodzaju planowanie jest niezbędne, lecz z natury niektóre aspekty prac instytucji politycznej pozostaną zawsze nieprzewidziane.

66. PE rozpoczął analizę porównawczą w sprawie nowego systemu zarządzania (T-flow). System, który stanowi odpowiedź na obawy Trybunału, znajduje się obecnie na etapie opracowywania i zacznie funkcjonować jesienią 2006 r.

67. Kwestia rozproszenia dokumentów, o którym wspomina Trybunał, jest obecnie analizowana przez właściwe służby informatyczne. Natomiast działy tłumaczeń posiadają zbiór wykonanych tłumaczeń, który umożliwia im wyszukiwanie już przetłumaczonych tekstów.

69. Stosunek wynosi 1 do 2 w przypadku języków UE-15. Jeżeli chodzi o języki UE-10, stosunek sekretarza/tłumacza wynosi obecnie 0,7 do 2 i nie powinien przekraczać 0,8 do 2.

70. To prawda, że stosowanie rozwiązań informatycznych nie jest wciąż jednolicie rozłożone, a metody pracy są czasami odmienne. Jest to związane przede wszystkim z dużymi różnicami wieku pracowników. Jednakże dzięki dużemu doświadczeniu starszych tłumaczy produktywność na osobę jest zdecydowanie taka sama. Prezydium PE, które pragnie lepiej wykorzystywać nowe technologie, zobowiązało sekretarza generalnego do przedstawienia sprawozdania w tej kwestii. Sekcje PE pracują obecnie nad sprawozdaniem.

73. Należy wprowadzić korektę do uwagi, która dotyczy wykorzystania wewnętrznych możliwości sekcji francuskiej. Możliwości te nie były niedostatecznie wykorzystywane, lecz wykorzystywane do innych, dodatkowych zadań. Jednostka FR w szczególności zatrudniona była przy powstawaniu nowych sekcji polskiej i litewskiej oraz zarządzaniu nimi, a także do prowadzenia kursów językowych dla tłumaczy z języków UE-10. Do jej dodatkowych zadań należały tłumaczenia z języka roboczego na inne języki oraz transkrypcja i weryfikacja pełnych sprawozdań z posiedzeń plenarnych i „dialogu gospodarczego i walutowego”.

74. Uwaga musi zostać sprecyzowana, gdyż zgodnie ze stwierdzeniem trybunału outsourcing tłumaczeń, z wyjątkiem CRE, został przerwany w analizowanym okresie.

Jeżeli chodzi o stabilność wskaźnika outsourcingu, sprzeczność ze zmniejszeniem ogólnego nakładu pracy jest pozorną. Przyczyną, dla której średni wskaźnik outsourcingu nie zmienił się pomimo zmniejszenia nakładu pracy, jest jej duże natężenie w pierwszym półroczu, co doprowadziło do większego zakresu outsourcingu w tym okresie.

83. PE nie jest w stanie potwierdzić wniosku Trybunału dotyczącego mniejszej produktywności dwóch wymienionych sekcji ze względu na różnice w treści i rodzaju niektórych zadań w stosunku do treści i zadań właściwych dla innych sekcji. Są to różnice wymagające zaangażowania większej ilości pracowników. Fakt, że sekcje angielska i francuska wytwarzają średnio mniej przetłumaczonych stron, można wyjaśnić ich rolą łącznika dla tłumaczeń z języków rzadziej używanych w oryginałach, większą ilością oryginałów do weryfikacji i formatowania, większą ilością pełnych sprawozdań do transkrypcji i weryfikacji, a także zarządzaniem niektórymi nowymi sekcjami i szkoleniami w zakresie języków UE-10. Ponadto od jesieni 2005 r. sekcja angielska dzieli systematyczną weryfikację oryginałów z *Tabling office*.

Patrz również: odpowiedź w pkt 73.

95. W przypadku nadmiernego nakładu pracy w sekcjach językowych sekcja planowania wykorzystuje najpierw możliwość podziału pracy, oczywiście w zależności od kombinacji językowych i pracowników dostępnych w innych instytucjach.

Wykluczenie języków UE-10 jest jedynie czasowe. Docelowo, kiedy sekcje UE-10 uzupełnią personel, będą uczestniczyć w takim samym zakresie, co języki UE-15.

W ujęciu ogólnym należy podkreślić, że system podziału pracy wszedł w etap aktywnej współpracy między sekcjami planowania dopiero w styczniu 2006 r. Statystyki w pierwszym kwartale 2006 r. wykazały znaczny wzrost wymienianych ilości.

96–109. PE zapoznał się ze wszystkimi zaleceniami Trybunału i uwzględni je odpowiednio w swoich działaniach. Rozpoczęto w szczególności przegląd Kodeksu postępowania, którym zajmuje się powołana grupa robocza *ad hoc*. Są również przeprowadzane dostosowania informatyczne dotyczące niektórych aspektów poruszonych przez Trybunał.

ODPOWIEDŹ RADY

UWAGI OGÓLNE

Sekretariat Generalny Rady (SGR) z zadowoleniem przyjmuje pierwszą kontrolę kosztów tłumaczeń pisemnych w niektórych instytucjach UE i uznaje jej przydatność. SGR pragnie podkreślić, że już wprowadzono zmiany w elementach skrytykowanych w trakcie kontroli lub zmiany takie są przedmiotem poważnej analizy w dziale językowym.

Niemniej jednak SGR pragnie podkreślić, że w obliczu wielkiego wyzwania, jakim było rozszerzenie, wprowadził dla całej swej struktury kontrolowane podejście, które zostało zatwierdzone na najwyższym szczeblu politycznym w 2002 r. i które umożliwiło ograniczenie budżetowych konsekwencji rozszerzenia dla kosztów administracyjnych SGR.

W szczególności w dziedzinie tłumaczeń pisemnych, mając na uwadze, że ekstrapolacja metod podejścia przyjętych względem poprzednich rozszerzeń skutkowałaby wzrostem liczby pracowników w dziale językowym o ok. 765 nowych urzędników, kontrolowane podejście, o którym mowa powyżej, zapewni radykalną redukcję w ogólnych liczbach, kiedy środki te staną się w pełni operacyjne. W chwili zakończenia obecnego okresu adaptacji i dostosowania SGR będzie dysponował mniejszą liczbą tłumaczy pisemnych dla Unii obejmującej 25 państw członkowskich (551) niż miało to miejsce w okresie, gdy Unia liczyła 15 państw członkowskich (578).

Stało się to możliwe między innymi dzięki ograniczeniu tłumaczeń do dokumentów uznawanych za najbardziej istotne dla procesu politycznego i prawodawczego (tak zwanych dokumentów najistotniejszych — ang. *core documents*), głębokiej racjonalizacji usług tłumaczeniowych oraz dzięki przyjęciu wytycznych dotyczących sporządzania dokumentów Rady, a także ich treści, rejestru i wielkości. Działaniami tymi SGR wytyczył drogę, którą powinny pójść inne instytucje.

SGR przyznaje, że w rezultacie takiego podejścia stoi obecnie przed problemem nadwyżki potencjału w sekcjach językowych UE-15, podkreśla jednakże przejściowy i niestrukturalny charakter tej sytuacji, którą, jego zdaniem, należy oceniać z dynamicznego punktu widzenia, należycie biorąc pod uwagę niewątpliwie średnio- i długoterminowe korzyści pod względem kontroli wydatków administracyjnych, które będą wynikiem przyjęcia wspomnianego podejścia.

SGR wskazuje również, że będąc ostatnim ogniwem w łańcuchu prawodawczym przed zatwierdzeniem i publikacją aktów prawodawczych w 20 językach, Rada, wraz z Parlamentem Europejskim w przypadku współdecyzji, musi zapewnić najwyższą jakość przyjmowanych przez Radę aktów prawodawczych, czego wielokrotnie domagały się państwa członkowskie. Odnosi się to również do politycznych tekstów Rady.

Procedura kontroli jakości, niezbędna do zapewnienia takiej jakości i spójności, w sposób naturalny prowadzi do dodatkowych kosztów. W odróżnieniu od innych instytucji, które w przypadku niektórych dokumentów mogą w dużym stopniu korzystać z usług agencji zewnętrznych w celu obniżenia kosztów, ścieżka ta nie jest dostępna SGR, ponieważ tłumaczenie wewnętrzne stanowi najlepszy i najbardziej efektywny kosztowo sposób zapewnienia takiej jakości. Konieczność zapewnienia wysokiej jakości tekstów do publikacji ma naturalnie ogromny wpływ na koszty tłumaczeń pisemnych w Radzie.

SGR podchodzi jednak do wspomnianego problemu nadwyżki potencjału w sposób aktywny i w ramach różnych polityk, zajmując się jednocześnie wszystkimi aspektami tego problemu. Poza tym, że tłumacze lub sekretarki, którzy opuścili dziewięć sekcji językowych UE-15 (innymi niż sekcje angielska i francuska), po roku 2002 nie zostali zastąpieni, personel działu tłumaczeń jest aktywnie zachęcany do ubiegania się o wolne stanowiska w innych dyrekcjach generalnych i dyrekcjach. Tworzony jest specjalny program przeniesienia pracowników, obejmujący określenie odpowiednich stanowisk, szkolenie do nowych funkcji i motywowanie do zmiany miejsca pracy.

Ponadto SGR, jako instytucja dokonująca wkładu netto, aktywnie uczestniczy w międzyinstytucjonalnym projekcie dotyczącym równoważenia nakładu pracy i rozważa także mobilność międzyinstytucjonalną oraz inne możliwe środki przewidziane w regulaminie pracowniczym.

SGR jest zatem przekonany, że z powodzeniem zlikwiduje słabe punkty wskazane w sprawozdaniu, w szczególności te o charakterze przejściowym, oraz że skutecznie wypełni swoje zadanie w granicach wyznaczonych na jego działania.

UWAGI DO WNIOSKÓW TRYBUNAŁU

STRESZCZENIE

III. Pomimo faktu, że SGR nie dysponuje pisemnymi wytycznymi w sprawie tłumaczeń, dział koordynacji i produkcji (koordynacja centralna) zapewnia kontrolowaną produkcję tłumaczeń pisemnych.

IV. Problemy napotkane w roku 2004 w odniesieniu do języków 10 nowych państw członkowskich (UE-10) były spowodowane trudnościami w rekrutacji personelu (patrz: uwagi do pkt 19 poniżej). W roku 2005 jakość i terminowe dostarczanie tłumaczeń pisemnych uległy znaczącej poprawie. W roku 2006 dowodem takiej poprawy jest zmniejszenie zapotrzebowania na usługi agencji zewnętrznych.

V. Od drugiej połowy 2005 r. szef koordynacji centralnej wznowił ściśle kontakty ze stałymi przedstawicielstwami, szczególnie z krajów UE-10, z myślą o:

- a) uzyskiwaniu opinii na temat:
 - jakości tłumaczeń,
 - liczby przetłumaczonych dokumentów,
 - dostępności tych dokumentów w trakcie posiedzeń,
 - stosunków między działem koordynacji i produkcji oraz zespołami tłumaczy, z jednej strony, a stałymi przedstawicielstwami i władzami krajowymi, z drugiej strony;
- b) wymianie informacji na temat:
 - funkcjonowania Rady, a mianowicie obiegu dokumentów,
 - sytuacji zespołów tłumaczy, w szczególności pod względem personelu,
 - ogólnych zagadnień związanych z terminologią, terminami itp.

W najbliższej przyszłości ma zostać uruchomiona specjalna skrzynka pocztowa. Skrzynka ta będzie gromadzić wszystkie uwagi od delegacji, przedstawiać ogólne poglądy na temat postrzeganej jakości tłumaczeń pisemnych sporządzanych przez Radę oraz poprawiać synergię między zespołami tłumaczy a delegacjami; delegacjom przekazano stosowne informacje na ten temat dnia 5 maja 2006 r.

VI. Sekretariat Generalny Rady zamierza stworzyć system, który umożliwiłby stały przegląd kosztów tłumaczeń pisemnych. Niemniej jednak istnieją powody, dla których tłumaczenia pisemne w SGR są kosztowne, a które omówiono bardziej szczegółowo w innych częściach niniejszego dokumentu: szczególny charakter pracy Rady i terminy, konieczność zapewnienia odpowiedniej jakości w dokumentach prawodawczych na końcowym etapie łańcucha produkcji, jak również tymczasowe przyuczyny strukturalne związane z restrukturyzacją dyrekcji.

VII. SGR zamierza zmniejszyć nadwyżkę potencjału, na przykład poprzez wewnętrzne przesunięcia na inne stanowiska (do innych DG) oraz mobilność międzyinstytucjonalną (do sekcji tłumaczeń w innych instytucjach).

Ponadto SGR analizuje wszystkie możliwości przewidziane w regulaminie pracowniczym.

VIII. SGR dokonuje największego wkładu w system równowagi nakładu pracy i przypada na niego tłumaczenie 55 % całkowitej liczby stron przetworzonych w ramach powyższego systemu w 2005 r.

IX. W 2004 i 2005 r. SGR opracował spójną politykę dotyczącą wykorzystania nowoczesnej technologii. Wszystkie nowe sekcje językowe pracowały z użyciem dostępnych instrumentów informatycznych, począwszy od ich utworzenia, natomiast polityka ta w odniesieniu do „starych” sekcji językowych jest wprowadzana wraz z opracowywaniem odpowiednich narzędzi informatycznych.

WPROWADZENIE

6. SGR nie dysponuje działem tłumaczeń zewnętrznych ani działem IT przypisanym jego działowi tłumaczeń. Obecnie funkcjonująca w SGR struktura jest w związku z tym mniej złożona niż w innych instytucjach.

UWAGI

13. SGR ma jasne procedury, chociaż można je udoskonalić.

Należy zauważyć, że podmioty, które mogą zlecać tłumaczenie, zostały określone w Sekretariacie Generalnym Rady i są znane koordynacji. Podobnie w wykazie najistotniejszych dokumentów jasno określono rodzaje dokumentów, które powinny być tłumaczone.

14. SGR jest niechętny przyjęciu odmiennego podejścia wobec języków UE-10 i UE-15, co mogłoby spowodować oskarżenia o dyskryminację.

15. Wniosek trybunału dotyczący zlecenia tłumaczeń jest słuszny. Niemniej jednak przyjmowanie zleceń uzależnione jest od istniejącej struktury kontroli.

16. W strukturze Rady koordynacja centralna, która znajduje się ponad działem tłumaczeń, zawsze sprawdza stosowność zlecanego tłumaczenia przed wysłaniem tekstu do jednego lub wszystkich 20 sekcji. W przypadku problemów interweniuje kierownik koordynacji centralnej, czego skutkiem mogą być nawet kontakty z prezydencją. Koordynacja centralna, czyli dyrekcja generalna ds. koordynacji i koordynacja językowa, pozostaje w stałym kontakcie z dyrekcjami generalnymi, a także w mniejszym stopniu z prezydencją, co umożliwia jej podejmowanie przemyślanych decyzji odnośnie do stosowności zlecanych tłumaczeń oraz określanie priorytetów w przypadku niewystarczających zasobów tłumaczeniowych.

18. Zadaniem koordynacji (w szczególności *Tour de Contrôle*) jest zatwierdzanie zleceń tłumaczeniowych i odmowa ich przyjęcia. W opinii Rady sytuacja jest zadowalająca. Możliwe są jednak ulepszenia. Wyłączywszy „sprawdzanie przez przełożonych”, można przygotowywać statystyki dotyczące odmowy przyjmowania zleceń tłumaczeń do dalszej analizy. Żadne środki nie są wymagane w zakresie zatwierdzania zleceń.

Fakt, że „przyjęcie zlecenia ⁽¹⁾ często zależało bardziej od wolnego potencjału tłumaczeniowego niż od rzeczywistej konieczności tłumaczenia”, jest nieunikniony z uwagi na:

- nadwyżkę potencjału lub niedobory tłumaczy w niektórych sekcjach tłumaczeniowych,

⁽¹⁾ Dokumenty nienależące do grupy dokumentów najistotniejszych.

- politykę zmniejszania godzin nadliczbowych do minimum,
- dwie różne prędkości tłumaczenia (UE-10 oraz UE-15).

Nigdy nie odmawia się wykonania zleceń tłumaczeń, które są naprawdę konieczne.

19. Rekrutacja przeprowadzona przez EPSO okazała się trudniejsza niż tego oczekiwano w wyniku niewystarczającej liczby odpowiednich kandydatów, pomimo ogromnych wysiłków podejmowanych przez instytucje zmierzających do podniesienia świadomości państw członkowskich i innych stron w tym zakresie.

20. Nie można przyjmować, że brak sukcesów w osiągnięciu docelowej liczby rekrutowanego personelu, obarcza poszczególne instytucje. Niestety, sytuacja taka (niedobór personelu) będzie się utrzymywać jeszcze po tym terminie (koniec 2006 r.), nie

tylko w przypadku tłumaczy pisemnych, ale również w odniesieniu do szefów sekcji, kontrolerów jakości i sekretarek.

23. Słusznie stwierdza się, że bardzo niewielu tłumaczy w sekcjach języków UE-15, poza sekcjami angielską i francuską, posiada znajomość jednego z języków UE-10. Jest to wynikiem przemyślanej decyzji politycznej, starannie zaplanowanej w celu zwiększenia liczby języków urzędowych z 11 do 20 bez konieczności proporcjonalnego wzrostu poziomu zatrudnienia. W ramach przygotowań do rozszerzenia z 2004 r. SGR organizował dla tłumaczy pisemnych w sekcjach angielskiej i francuskiej szkolenia z jednego lub większej liczby języków UE-10, co doprowadziło do sytuacji przedstawionej w poniższej tabeli (sytuacja na dzień 22 maja 2006 r.).

Znajomość języków UE-10 wśród tłumaczy angielskich i francuskich (sytuacja na dzień 22 maja 2006 r.)

	CS	ET	HU	LT	LV	MT	PL	SK	SL
FR	2	0	1	0	0	0	3	0	0
EN	4	3	4	2	3	0	2	4	4
Ogółem	6	3	5	2	3	0	5	4	4

Ponadto SGR analizuje również inne sposoby zapewnienia obsługi wszystkich języków urzędowych, w tym poprzez wykorzystanie tłumaczenia typu *retour* (tłumacze dokonujący przekładu ze swojego języka ojczystego na język angielski i francuski).

26. Sekcja angielska w znacznym stopniu uczestniczy w systemie równoważenia nakładu pracy. Należy jednak zauważyć, że nawet jeśli istnieje pewna nadwyżka potencjału w sekcji angielskiej, co ma zapewnić pełną wielojęzyczność w tej sekcji, należałoby to porównać z kosztami poprzedniego systemu, w którym każda sekcja językowa dysponowała potencjałem (ok. minimum 6 tłumaczy ze znajomością każdego języka UE) tłumaczenia z każdego języka urzędowego, chociaż liczba stron do przetłumaczenia z większości tych języków stanowiła mniej niż 1 % liczby stron dokumentów źródłowych.

Niemniej jednak SGR zawsze powtarzał, że zamierza dokonać przeglądu swojej polityki w świetle nabytych doświadczeń (minimum dwa lata). Przegląd ten będzie miał miejsce w drugiej połowie 2006 r. /na początku 2007 r.

35. Koordynacja centralna kontroluje przestrzeganie polityki zapewniania tłumaczenia jedynie na „kluczowych etapach”, mianowicie poprzez ocenę konieczności tłumaczenia tekstu na danym etapie i odmowę wykonania tłumaczeń niektórych dokumentów. Na podstawie dostępnych zasobów i ograniczeń czasowych koordynacja językowa dba o to, aby przetłumaczona została odpowiednia liczba kluczowych wersji dokumentów. Podejmując decyzję o tłumaczeniu danej wersji kluczowej, koor-

dynacja językowa bierze pod uwagę wiele czynników, których nie sposób określić ilościowo, takich jak polityczna waga danego tekstu oraz jego priorytetowe znaczenie dla programu prezydencji, a także ograniczenia czasowe.

38. W pewnych przypadkach, kiedy należy znaleźć równowagę między terminowym wykonaniem zlecenia a jakością tłumaczenia, koordynacja językowa wydaje zalecenia o rezygnacji z weryfikacji tekstu. Może to się zdarzyć wyłącznie na etapach pośrednich.

Niemniej jednak, jako że Rada tłumaczy wyłącznie dokumenty najistotniejsze, zazwyczaj wymagana jest najwyższa jakość.

39. SGR wprowadza procedurę kontroli jakości na poziomie sekcji językowej, a niedawno wprowadził formalną procedurę rozpatrywania zażaleń na jakość tłumaczeń umożliwiającą naszym klientom przedstawianie opinii na ich temat.

40. Patrz: uwaga do pkt 39.

41. SGR z zadowoleniem odnotowuje, że Trybunał Obrachunkowy przyznaje, że klienci SGR są zadowoleni z jakości świadczonych usług. Jest jednak gotowy wprowadzić zharmonizowane procedury zapewnienia jakości.

42. Ogólne opinie ze strony delegacji UE-10 są obecnie również zasadniczo zadowolające. Problemem jest weryfikacja tłumaczeń zleczanych na zewnątrz. Tłumaczenia są zlecane na zewnątrz z uwagi na problemy z niedoborem personelu, a ich weryfikacja zmniejszyłaby korzyści z takiego trybu zleceń (wykorzystanie cennych zasobów do weryfikacji).

44. W ramach opracowań statystycznych w koordynacji centralnej Rada przeanalizuje sposoby oceniania poziomu przestrzegania terminów tłumaczeń. Niemniej jednak najistotniejsze dokumenty, które są zgodne z regulaminem, są zawsze gotowe na posiedzenie, na które są one potrzebne.

46. Było to spowodowane ogromnym brakiem potencjału w tych językach. Niemniej jednak nie ma żadnych dowodów świadczących o tym, że przyjęcie jakiegokolwiek aktu prawodawczego zostało opóźnione z powodu niedostępności dokumentów.

47. SGR zamierza korzystać z doświadczeń nabytych w trakcie przedmiotowej kontroli w celu stworzenia systemu kontroli kosztów tłumaczeń pisemnych. SGR analizuje również możliwość systematycznego przesyłania dyrekcjom generalnym i prezydencji danych o „kosztach” niektórych tłumaczeń, szczególnie tych, które powodują nadmierną liczbę nadgodzin.

51. Jako że Rada znajduje się na końcu procedury prawodawczej, ponosi szczególną odpowiedzialność za jakość przyjmowanego (i publikowanego) tekstu. Jakość kosztuje i ma konsekwencje dla wydajności tłumaczy. Ponadto, jak już wcześniej wyjaśniono, nie należy wysyłać dokumentów prawodawczych i politycznie wrażliwych do agencji zewnętrznych. Z tego powodu ogólną polityką SGR jest unikanie korzystania z usług agencji zewnętrznych.

53.

b) Rada wprowadzi procedurę monitorowania procentowej liczby zleceń, w stosunku do których nie jest przestrzegany termin nadsyłania zleceń na tłumaczenia i przyczyn takiego stanu rzeczy, nie zapominając o aspektach wskazanych w uwadze do pkt 44.

e) Rada wprowadzi procedurę monitorowania procentowej liczby najistotniejszych dokumentów, w odniesieniu do których tłumaczenie jest obowiązkowe, w porównaniu z całkowitą liczbą tłumaczonych dokumentów.

f) Rada wprowadzi procedurę uzyskiwania dodatkowych informacji na temat tłumaczeń, które były niepotrzebne z uwagi na wprowadzone w terminie późniejszym zmiany do oryginalnego dokumentu.

56. Argument Trybunału Obrachunkowego dotyczący znaczenia dokładnego prognozowania jest ważny, ale w rzeczywistości pozostaje to często poza zasięgiem służb tłumaczeniowych, np. postępy w opracowywaniu tekstów prawodawczych w Radzie są uzależnione od postępów osiągniętych w trakcie posiedzeń różnych grup roboczych, komitetów i Rady, czasem nawet spotkań dwustronnych.

61. Zatrudnienie 25 tłumaczy opiera się na normalnym oczekiwanym obciążeniu pracą, które z kolei oparte jest na polityce „najistotniejszych dokumentów”. Problem gwałtownego wzrostu obciążenia pracą pod koniec każdej prezydencji rozwiązuje się dzięki znacznie bardziej rygorystycznemu zarządzaniu pracą w poszczególnych sekcjach, renowacji terminów, ale przede wszystkim dzięki korzystaniu z godzin nadliczbowych na koniec dnia pracy oraz, w wyjątkowych sytuacjach, w czasie weekendów lub świąt.

Fakt, że tłumaczenia Rady są dostarczane dopiero na krótko przed posiedzeniami, jest spowodowany tym, że 62 % dokumentów Rady ma termin tłumaczenia krótszy niż 72 godziny. Nie do uniknięcia jest zatem udostępnianie tłumaczeń na krótko przed posiedzeniami.

64. To prawda, ale mają oni wystarczająco dużo doświadczenia, aby wiedzieć, kiedy przypadają okresy gwałtownego wzrostu tłumaczeń, a w większości sekcji językowych są oni „wspomagani” przez tłumaczy spełniających rolę pełnoetatowych koordynatorów. Zarówno szefowie sekcji, jak i koordynator na bieżąco otrzymują stosowne informacje od koordynacji centralnej. W Radzie, która ma wyłącznie krótkie terminy, inicjatywa odnośnie do ustalania terminów pozostawiona jest koordynacji centralnej, która ma ogólny pogląd na ilość pracy.

65. Rada zmieniła swój system liczenia stron do celów szacowania obciążenia pracą i obecnie stosuje system ważonych stron standardowych, zwanych stronami „netto”.

67. Zadanie to wykonuje koordynacja centralna z użyciem środków technicznych.

69. Rada dokonała znaczących postępów na tym polu od okresu objętego kontrolą, a proporcja sekretarek do tłumaczy wciąż ulega poprawie.

70. Rada zainwestowała dużo czasu w optymalizację wykorzystania narzędzi informatycznych. Obecnie realizowany jest plan wdrażania obejmujący opracowanie narzędzi (EURAMIS i narzędzia wewnętrzne), program szkoleniowy i utworzenie specjalnej komórki zajmującej się programem TRADOS w koordynacji centralnej. Rada zamierza jednak wprowadzić system wskaźników statystycznych w celu monitorowania wykorzystania TRADOS-a w dziale tłumaczeń.

78. Sektor prywatny jest w mniejszym stopniu zainteresowany jakością i spójnością niż instytucje. Ogólnie rzecz biorąc, doświadczenia instytucji, co potwierdzają prace CIEQ, wskazują, że teksty prawodawcze nie powinny być wysyłane do agencji zewnętrznych. Doświadczenia Rady wskazują, że nawet kiedy teksty były wysyłane do agencji na wczesnych etapach negocjacji w ramach Rady (na poziomie grup roboczych), nie było to zbyt pomocne w trakcie tłumaczenia kolejnych wersji danego tekstu.

85. Możliwości wewnątrzinstytucjonalnych przeniesień personelu są naprawdę bardzo ograniczone. Tłumacze stanowią ok. 66 % personelu kategorii AD (790 LA z wyłączeniem prawników lingwistów; 450 A) w Radzie.

Należy również zauważyć, że w ośmiu sekcjach językowych, w których mamy do czynienia z nadmierną liczbą pracowników, bardzo duża proporcja personelu pozostaje w przedziale wiekowym 55–65 lat.

Proporcja personelu w sekcjach językowych w przedziale 55–65 lat

	DA	DE	EL	ES	NL	FI	PT	IT
Nadmierna liczba pracowników	12	25	15	16	12	19	18	18
55–65 lat	15	8	11	10	10	8	15	12

Trudno jest przekwalifikować i przenieść większą liczbę tłumaczy, ponieważ posiadają oni specjalistyczne przygotowanie językowe. Niemniej jednak Rada zamierza zbadać każdą możliwość przeniesienia personelu zarówno wewnątrz, jak i na zasadzie międzyinstytucjonalnej. Już podjęto odpowiednie działania.

86. W uzupełnieniu zadań wspomnianych w sprawozdaniu Trybunału Obrachunkowego sekcja angielska zapewnia również bezpośrednią pomoc prezydencji (jeden tłumacz pracuje w biurach prezydencji) i innym dyrekcjom generalnym.

88. Wspomniane wskaźniki efektywności i statystyki zostaną stopniowo wprowadzone, tak szybko jak zasoby dostępne dla rozwoju systemu zarządzania pracą umożliwią wprowadzenie niezbędnych ulepszeń.

90. Statystyki wykorzystywane przez Radę zmieniono w 2005 r. w celu odzwierciedlenia praktyk stosowanych w innych instytucjach. Statystyki za rok 2003 i 2004 zostały wstecznie poprawione w celu ich dostosowania do nowych metod obliczeń.

WNIOSKI I ZALECENIA

105. Koordynacja centralna w Radzie stara się prognozować obciążenie pracą tłumaczeniową i odpowiednio zaplanować tę pracę. W ten sposób usiłuje, w ramach politycznych ograniczeń, zrównoważyć obciążenie pracą i potencjał tłumaczeniowy.

ODPOWIEDZI KOMISJI

STRESZCZENIE

I. Komisja zobowiązana jest wspierać wielojęzyczność w zakresie przepływu pisemnych informacji poprzez równe traktowanie pod względem językowym wszystkich języków urzędowych. Podtrzymuje również wielojęzyczność w Unii będącą wrażliwą kwestią polityczną. Zapewniając tłumaczenia pisemne, Komisja kieruje się koniecznością uwzględnienia rzeczywistych potrzeb, jak również wysokiej jakości, dostępności i efektywności pod względem kosztów.

Komisja jest instytucją, która w związku z prawem inicjatywy składa wnioski legislacyjne. Dlatego często zapewnia tłumaczenia zupełnie nowych tekstów, do których zmiany wprowadza następnie Rada i Parlament. Jest to związane z wyższym stopniem trudności i wymaga większego nakładu pracy, głównie w zakresie terminologii.

II. Od czasu zakończenia kontroli Komisja wprowadziła dalsze zmiany w praktykach i procedurach tłumaczeniowych, które jej zdaniem uwzględniają uwagi Trybunału i wskazane są w odpowiedziach Komisji na kolejne punkty.

III–IV. Komisja zaktualizuje swoją strategię w zakresie tłumaczeń, m.in. poprzez określenie wytycznych dla dokumentów nienależących do grupy dokumentów najistotniejszych. Dyrekcje generalne będą zachęcane do usprawnienia wewnętrznych procedur zlecania tłumaczeń.

V. Komisja analizuje obecnie najlepsze sposoby pomiaru jakości. Dyrekcja Generalna ds. Tłumaczeń (DGT) rozwinęła kontakty z innymi dyrekcjami i służbami Komisji, dzięki czemu regularnie otrzymuje opinie na temat jakości świadczonych im usług. Jej zdaniem ankiety pozwalające zmierzyć poziom satysfakcji użytkowników usług tłumaczeniowych na poziomie dyrekcji generalnych i służb Komisji nie zapewnią znaczącej wartości dodanej.

Stosowane przez Komisję procedury kontroli jakości oparte są na ocenie ryzyka i efektywności pod względem kosztów, co pozwala w każdym przypadku zapewniać tłumaczenia dostosowane do ich przeznaczenia. W związku z taką polityką stosowanie jednego „wskaźnika jakości” opartego na liczbie błędów w przeliczeniu na stronę byłoby niewłaściwe (patrz również: pkt 100 poniżej).

VI–VII. Komisja obliczyła koszt tłumaczeń oraz koszt strony tłumaczenia na 2002 r. i zawiesiła aktualizację tych obliczeń do czasu uzyskania wyników kontroli stanowiącej przedmiot niniejszego sprawozdania.

W Komisji wzrost kosztów strony tłumaczenia w 2005 r. (w porównaniu z 2003 r.) wynika z wprowadzenia rygorystycznego zarządzania zapotrzebowaniem na tłumaczenia, które pozwala ograniczyć je w równym stopniu w poszczególnych sekcjach językowych do poziomu niegwarantującego pełnego wykorzystania potencjału w „starych” departamentach językowych. Pozwoliło to Komisji ograniczyć zapotrzebowanie na zasoby w nowych

departamentach językowych, przyczyniając się tym samym do znaczących oszczędności w budżecie administracyjnym Komisji odpowiadających około 380 stanowiskom.

Problemy związane z powstałym w ten sposób nadmiernym potencjałem tłumaczeniowym w „starych” departamentach językowych zostały już częściowo rozwiązane w 2004 r. i w 2005 r. poprzez środki kompensujące, jak np. wewnętrzne przesunięcia kadrowe, nowe metody zwiększenia elastyczności pracy, drastyczne ograniczenie tłumaczeń zewnętrznych w „starych” departamentach językowych itp. Środki te zintensyfikowano pod koniec 2005 r. wraz z wprowadzeniem strategii alokacji zasobów w DGT (potwierdzonej w rocznej strategii politycznej Komisji) mającej na celu zapewnienie większej równowagi pomiędzy popytem a podażą oraz poprawę efektywności pod względem kosztów, przyczyniając się do dodatkowych oszczędności w budżecie administracyjnym Komisji w perspektywie średnio- i długoterminowej. Powinno to zapewnić wyrównanie różnic we wskaźniku produktywności oraz udziale procentowym tłumaczeń zewnętrznych w perspektywie średnioterminowej.

VIII. Komisja wspiera współpracę międzyinstytucjonalną, w tym system równoważenia nakładu pracy jako sposób podziału wolnego potencjału tłumaczeniowego pomiędzy instytucje i zapewnia największy wkład netto w okresie realizacji projektu pilotażowego.

Komisja w dalszym ciągu będzie wносить swój wkład w celu udoskonalenia tej procedury. Jednakże w przyszłości jej potencjał zostanie ograniczony w wyniku aktualnie wprowadzanych środków zmierzających do dostosowania alokacji zasobów do rzeczywistych potrzeb. Zakres stosowania systemu równoważenia nakładu pracy jest ograniczony ze względu na inny charakter pracy oraz harmonogramy i agendę poszczególnych instytucji i nie zastąpi tłumaczeń zewnętrznych ani nie umożliwi całkowitego wykorzystania wolnego potencjału wszystkich instytucji.

IX. Choć w 2004 i 2005 r. brakowało informacji na temat średniego poziomu wykorzystania narzędzi informatycznych przez tłumaczy Komisji, z badania zakończonego pod koniec 2005 r. wynika, że wskaźnik wykorzystania tych narzędzi wynosi przynajmniej 76 %, podczas gdy w nowych departamentach UE-10 jest on bliski 100 %.

Komisja przygotowuje obecnie statystyki dotyczące wykorzystania narzędzi informatycznych. Prowadzone są również prace nad automatycznym rejestrowaniem ich rzeczywistego wykorzystania, jak również nad wprowadzeniem nowych wskaźników.

Jednostka odpowiedzialna za scentralizowane zarządzanie zapotrzebowaniem na tłumaczenia zwiększyła wydajność i poprawiła wyniki w zakresie planowania, negocjowania realistycznych terminów oraz spójności w zakresie outsourcingu. Jednak starania te jeszcze nie obejmują wszystkich działań Komisji w dziedzinie tłumaczeń. W ramach najbliższego przeglądu strategii Komisji w dziedzinie tłumaczeń wzmocniona zostanie rola DGT w zakresie koordynacji wszystkich działań Komisji w obszarze tłumaczeń.

WSTĘP

11. Od czasu zakończenia kontroli Komisja wprowadziła dalsze zmiany w praktykach i procedurach tłumaczeniowych, które jej zdaniem uwzględniają uwagi Trybunału i wskazane są w odpowiedziach Komisji na kolejne punkty.

UWAGI

13–18. Komisja wprowadziła procedury zlecenia DGT tłumaczeń oparte na aplikacji sieciowej („POETRY”), która umożliwia przekazywanie wszystkich zleceń tłumaczeń z dyrekcji generalnych i służb do DGT oraz która jest wykorzystywana przez DGT do przetwarzania tych zleceń stosownie do strategii w zakresie tłumaczeń. W wyżej wskazanych ramach wewnętrzny system organizacji pracy każdej służby umożliwia przekazywanie zleceń za pośrednictwem aplikacji POETRY.

Ponieważ stosowane w Komisji procedury autoryzacji tłumaczeń nie są spójne, dokonywany przez DGT przegląd zleceń odgrywa bardzo istotną rolę w procesie harmonizacji procedur w dziedzinie tłumaczeń w poszczególnych dyrekcjach generalnych. Od 2005 r. autoryzacje udzielane w dziale planowania Komisji są bardziej systematycznie weryfikowane, w szczególności w przypadku kategorii dokumentów, dla których nie przyjęto żadnych wytycznych w strategii w dziedzinie tłumaczeń.

Komisja zajmie się kwestią procedur autoryzacji i przeglądu zleceń tłumaczeń w dyrekcjach generalnych i służbach, jak również określi wytyczne dotyczące tłumaczenia dokumentów nienależących do grupy dokumentów najistotniejszych w zaktualizowanej strategii na rok 2007 i kolejne lata (planowanej na koniec 2006 r.). Umożliwi to bardziej spójną kontrolę zleceń.

19–20. Faktyczny poziom zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2004 r. należy oceniać w kontekście decyzji władzy budżetowej w sprawie stopniowego zwiększania zasobów w związku z rozszerzeniem w latach 2004–2006.

Mimo braków kadrowych i niestabilnej struktury wynikającej z dużej liczby pracowników zatrudnionych na czas określony, Komisja była w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań prawnych, a zatem sprostała wszelkim kluczowym wymaganiom w dziedzinie tłumaczeń w odniesieniu do przedmiotowych języków. Było to możliwe dzięki spójnemu zarządzaniu zapotrzebowaniem na tłumaczenia, nadgodzinowej pracy w departamentach UE oraz dużej ilości tłumaczy zewnętrznych.

Pierwotnie zakładany cel 90 ekwiwalentów pełnego wymiaru czasu pracy, określony przed przyjęciem przejściowej strategii w dziedzinie tłumaczeń, został skorygowany do 75 ekwiwalentów z uwagi na spodziewany wpływ tejże strategii na zapotrzebowanie na tłumaczenia (co znalazło potwierdzenie w rocznej strategii politycznej na 2007 r.).

21–23. Tłumacze pracują w siedzibie centralnej Komisji w Brukseli i w Luksemburgu w celu ułatwienia współpracy pomiędzy poszczególnymi departamentami językowymi, wielojęzycznej koordynacji, jak również zarządzania, szkoleń i wsparcia informatycznego.

Komisja musiała jednak powołać zespoły tłumaczy w większości reprezentacji. Stanowiło to środek przejściowy pozwalający uzupełnić niedostateczny potencjał w okresie wdrożeniowym w przypadku nowych języków. Ich rola podlega obecnie ponownej ocenie.

Komisja aktywnie przygotowywała się na tłumaczenia z języków UE-10; w 2004 r. ustalono, że ponad 25 % tłumaczy na „stare języki” uczyło się języków UE-10 wcześniej lub zapisało się na kursy językowe (216 – na kursach; 87 – biegła znajomość; 68 – częściowa znajomość).

Komisja korzysta (w przypadku 0,9 % tłumaczeń) z tłumaczy lub weryfikacji zapewnianych przez tłumaczy, których językiem ojczystym jest język źródłowy, a nie docelowy, aby uzupełnić niewystarczający potencjał tłumaczeniowy w przypadku niektórych kombinacji językowych oraz w celu zwiększenia efektywności pod względem kosztów.

25. W 2004 r. Komisji udało się ograniczyć wzrostowy trend w zakresie liczby tłumaczeń w związku z wprowadzeniem strategii zarządzania zapotrzebowaniem na tłumaczenia. Spowolnienie działalności legislacyjnej, na które zwrócił uwagę Trybunał, miało ograniczony wpływ – duża ilość tekstów legislacyjnych, takich jak akty prawne w dziedzinie rolnictwa, antydumpingu, konkurencji, pomocy państwa itp., nie uległa zmniejszeniu.

Ponadto nie nastąpiła spodziewana kumulacja zaległości w tłumaczeniach na języki UE-10.

Jeżeli chodzi o outsourcing bezpośredni i szarą strefę tłumaczeń (o których mowa w przypisie 13), Komisja przyznaje, że nie dysponuje obecnie wiarygodnymi szacunkami pozwalającymi określić ich zakres. Dlatego rozpoczyna badanie w swoich dyrekcjach generalnych i służbach w celu ustalenia zakresu tego rodzaju praktyk. Jego wyniki zostaną wykorzystane przy aktualizacji strategii Komisji w dziedzinie tłumaczeń na rok 2007 i kolejne lata.

37–43. Stosowana przez Komisję polityka kontroli jakości tłumaczeń skoncentrowana jest na zapewnianiu tłumaczeń „odpowiednich do celów” i dotychczas nie przewidywała jednolitego wskaźnika jakości. Oceniając jakość tłumaczeń zewnętrznych, dyrekcje generalne i służby nie zawsze w wystarczającym stopniu uwzględniają zróżnicowane wymagania w zakresie jakości zgodnie z podejściem uwzględniającym przeznaczenie tłumaczenia. Komisja analizuje obecnie najlepsze sposoby pomiaru jakości.

Wszystkie tłumaczenia zewnętrzne oceniane są na podstawie kontroli wybranych stron oraz są odrzucane, jeżeli na tej podstawie stwierdzone zostanie, że ich jakość jest niewystarczająca.

Problemy związane z jakością tłumaczeń wniosków legislacyjnych zleczanych na zewnątrz w okresie rozruchu, czyli w roku 2004, na „nowe” języki wynikają z ograniczonych możliwości ich weryfikacji przez tłumaczy wewnętrznych. Autonomiczne akty prawne były systematycznie weryfikowane. Inaczej było w przypadku aktów opartych na procedurze współdecyzji, które często nie były weryfikowane, ponieważ przed publikacją są one czytane przynajmniej raz (przez Parlament lub Radę). Był to problem przejściowy, który został rozwiązany w 2005 r. Ponad 90 % wszystkich tłumaczeń wewnętrznych i zewnętrznych podlega weryfikacji lub sprawdzeniu.

Komisja, uwzględniając niską jakość tłumaczeń zewnętrznych (w szczególności w przypadku nowych zleceniobiorców zapewniających tłumaczenia na języki UE-10): (i) zorganizowała na początku 2005 r. warsztaty dla tłumaczy zewnętrznych w stolicach nowych państw członkowskich; (ii) zwiększyła dostępność narzędzi tłumaczeniowych i materiałów referencyjnych; oraz (iii) regularnie przekazuje tłumaczom zewnętrznym uwagi w przypadku tłumaczeń powyżej 5 stron, które nie zostały ocenione jako „bardzo dobre”. W rezultacie w drugiej połowie 2005 r. stwierdzono znacznie mniej problemów w zakresie jakości tłumaczeń zewnętrznych.

44–46. W Komisji poprawa w zakresie terminowości tłumaczeń jest efektem lepszego zarządzania zapotrzebowaniem na tłumaczenia oraz proaktywnego programowania.

Zdaniem DGT trudności z dotrzymaniem terminów wskazują na konieczność poprawy jakości planowania w służbach i instytucjach, a nie na niewystarczający potencjał tłumaczeniowy. Komisja uważa, że tłumaczenia stanowią część procesu tworzenia prawa, a więc terminy tłumaczeń powinny być uwzględniane w programowaniu, a DGT powinna uczestniczyć w planowaniu agendy i sieciach koordynacji. Komisja wprowadziła obecnie system monitorowania terminowości tłumaczeń, uwzględniający harmonogram spotkań Komisji i Rady. Dotychczasowe wyniki wskazują, że usługi tłumaczeniowe oferowane w tym kontekście uwzględniają zobowiązania prawne i potrzeby operacyjne.

Terminy tłumaczeń na języki UE-10 wyznaczone na połowę i koniec 2004 r. były rzeczywiście dłuższe z uwagi na brak zasobów, o którym mowa w pkt 19–20. W 2005 r. terminy były krótsze, a programowanie przebiegało w bardziej sprawny sposób.

Komisja rozpoczęła badanie mające pozwolić na ocenę zakresu szarej strefy tłumaczeń i outsourcingu bezpośredniego oraz zajęcie się tymi kwestiami przy okazji najbliższej aktualizacji strategii w dziedzinie tłumaczeń na 2007 r. i kolejne lata.

47–49. Projekt rozliczania kosztów wspomniany przez Trybunał Obrachunkowy był opracowany przez Komisję w 2001 r. i stosowany do połowy 2003 r. Zgodnie z założeniami projekt ten przyczynił się do zwiększenia wiedzy na temat kosztu tłumaczeń. Jednak uznano, że utrzymanie systemu i wprowadzanie aktualnych informacji na temat całkowitego kosztu zlecanych tłumaczeń nie jest priorytetowe, ponieważ jest mało przydatne dla dyrekcji generalnych, których potrzeby tłumaczeniowe były szczegółowo analizowane w kontekście przejściowej strategii w zakresie tłumaczeń.

Po publikacji komunikatu z maja 2004 r. Komisja postanowiła skoncentrować swoje wysiłki nie na informowaniu o koszcie tłumaczeń, lecz na proaktywnym zarządzaniu zapotrzebowaniem na tłumaczenia, co doprowadziło do znaczącego ograniczenia całkowitego kosztu tłumaczeń.

We wstępnym projekcie budżetu na 2007 r. (WPB 2007) Komisja zaproponuje ustanowienie nowego obszaru polityki „31 – Służby językowe” uwzględniającego wpływ na budżet wszystkich służb językowych (bez podziału na poszczególne obszary polityki).

Komisja jest obecnie w trakcie aktualizacji systemu obliczania kosztów stałych zgodnie z metodologią stosowaną przez Trybunał Obrachunkowy, aby wesprzeć kadrę kierowniczą w monitorowaniu skuteczności procesu tłumaczenia przy uwzględnieniu zmian w zakresie kosztów zapewnienia tłumaczeń (i innych produktów).

51–52. Mimo że liczba języków urzędowych wzrosła praktycznie dwukrotnie, w przypadku Komisji całkowity koszt tłumaczeń wzrósł jedynie o około 20 % w stosunku do 2003 r. Było to możliwe dzięki dokładnej realizacji strategii zarządzania zapotrzebowaniem na tłumaczenia. Spowodowało jednak zmniejszenie produktywności oraz powiązany z tym wzrost kosztu strony tłumaczenia w Komisji. Ma to jednak charakter przejściowy i wynika z:

- politycznego wymogu zapewnienia równego traktowania wszystkich języków, podczas gdy po rozszerzeniu UE w 2004 r. w przypadku 9 nowych języków urzędowych przewidziano stopniowe zwiększenie potencjału tłumaczeniowego w latach 2004–2006,
- braku doświadczonych tłumaczy, pamięci tłumaczeniowych, wsparcia terminologicznego, tłumaczenia maszynowego itp., który spowodował niższą produktywność w przypadku 9 nowych języków urzędowych w porównaniu ze „starymi” językami,
- zapotrzebowania na tłumaczenia w 2003 r. i wynikającej z niego produktywności, która była rekordowo wysoka i wymagała ogromnego wysiłku ze strony pracowników, którzy pracowali w nadgodzinach, przekładali zaplanowane urlopy itp. Dlatego poziom ten nie stanowi odpowiedniego punktu odniesienia dla długoterminowego celu w zakresie produktywności.

Komisja dokonała pewnych wewnętrznych przesunięć kadrowych już w 2004 i 2005 r. Jednocześnie przyjęła bardziej ambitne cele w zakresie przesunięć kadrowych w DGT w rocznej strategii politycznej na 2007 r. w celu dostosowania kosztów stałych do zmieniającego się zapotrzebowania na tłumaczenia na poszczególne języki. Inne środki naprawcze obejmują ograniczenie liczby tłumaczeń zewnętrznych (przy czym outsourcing może być konieczny z uwagi na szczególnie temat lub brak wymaganego doświadczenia językowego w ramach zasobów wewnętrznych), zapewnienie tłumaczeń w obie strony, tymczasowe oddelegowanie tłumaczy do innych dyrekcji generalnych oraz rozszerzenie służby Komisji ds. edycji.

53. f) Zdaniem Komisji od 2005 r. liczba tłumaczeń wykonanych w całości lub częściowo, które nie były potrzebne z powodu zmian wprowadzonych później do tekstu oryginalnego, jest znikoma z uwagi na przyjętą zasadę, zgodnie z którą nie zaczyna się tłumaczenia przed otrzymaniem ostatecznej wersji tekstu.

Wyjątek stanowią jedynie dokumenty, które ze względów politycznych potwierdzonych na najwyższym szczeblu mają bardzo krótkie terminy, które mogłyby zostać przekroczone w przypadku gdyby tłumaczenie nie zostało rozpoczęte przed przekazaniem ostatecznej wersji.

54. Komisja rozpoczęła badanie mające na celu ocenę zakresu szarej strefy tłumaczeń i outsourcingu bezpośredniego. Jego wyniki zamierza uwzględnić przy aktualizacji strategii Komisji w dziedzinie tłumaczeń na rok 2007 i kolejne lata.

56–59. W roku 2005 Komisja znacznie zwiększyła swoje możliwości w zakresie programowania tłumaczeń. Duża część nakładu tłumaczeń jest uwzględniona w planowaniu agendy oraz jest regularnie monitorowana na spotkaniach koordynacyjnych w dyrekcjach generalnych. Jednostka DGT odpowiedzialna za zarządzanie zapotrzebowaniem na tłumaczenia utrzymuje regularne kontakty z osobami odpowiedzialnymi za współpracę tłumaczeniową w każdej dyrekcji generalnej, dzięki czemu większość dyrekcji regularnie przesyła prognozy, w szczególności w przypadku ważnych projektów.

Konieczność wprowadzenia sprawniejszego instrumentu programowania potwierdził Sekretariat Generalny. Podejmowane są działania mające na celu zapewnienie lepszej integracji tłumaczeń w ramach instrumentów programowania w Komisji.

Systemy prognozowania zapotrzebowania na tłumaczenia zawsze będą obciążone niepewnością ze względu na polityczny charakter naszej pracy, nieprzewidywalne wydarzenia wymagające nowych inicjatyw itp. Ponadto mimo dostępności wewnętrznych zasobów, konieczne będzie korzystanie z usług tłumaczy zewnętrznych w przypadku dokumentów (np. dokumentów zawierających dużo terminów technicznych), których tłumaczenie wymaga doświadczenia, którego nie mają tłumacze wewnętrzni.

60–62. DGT ustala terminy z dyrekcjami generalnymi zlecającymi tłumaczenia przy uwzględnieniu ich wymagań związanych z przeznaczeniem/celem danego dokumentu (np. wymagań związanych z faktem, że dokument stanowi przedmiot obrad na określonych posiedzeniach Rady lub Komisji). Podejście to jest lepsze od ustalania terminów zleceń, ponieważ umożliwi bardziej elastyczne i efektywne wykorzystanie dostępnych zasobów i ogranicza zapotrzebowanie na dodatkowe zasoby w związku ze wzrostem zapotrzebowania na tłumaczenia.

67. W Komisji wstępna obróbka tekstów jest wysoce zautomatyzowana i nie wymaga od centralnego działu planowania tłumaczeń żadnych szczególnych poszukiwań. Wszystkie dokumenty (z wyjątkiem dokumentów poufnych) przeznaczone do tłumaczenia są automatycznie sprawdzane w Euramisie, ogromnej językowej bazie danych zawierającej tysiące dokumentów podzielonych na zdania z przyporządkowanymi do nich tłumaczeniami, jak również w bazie EUR-Lex.

68–71. Organizacja pracy w działach tłumaczeniowych Komisji oparta jest na narzędziach pozwalających określić dostępność poszczególnych tłumaczy. Narzędzia te nie odzwierciedlają jednak w pełni wszystkich aspektów dostępności tłumaczy, takich jak wiedzy specjalistycznej lub językowej. Dlatego ocena kierownika działu pozostaje ważnym elementem.

Komisja aktywnie promuje wykorzystanie narzędzi informatycznych, aby zwiększyć efektywność pod względem kosztów. Działania w tym zakresie obejmują podnoszenie poziomu świadomości, szkolenia (w szczególności w celu umożliwienia końcowym użytkownikom efektywnego wykorzystania tych narzędzi), jak również zapewnienie kompatybilności narzędzi zwiększających produktywność z innymi aplikacjami (np. między TWB a Legis Write). Kierownictwo wyższego szczebla stale wspiera stosowanie tego rodzaju narzędzi. Komisja opublikowała niedawno skierowane do tłumaczy „wytyczne dotyczące najlepszych praktyk”.

Ponadto podejmowane są działania mające na celu przeszkolenie nowo zatrudnionych tłumaczy i sekretarek w zakresie wykorzystania narzędzi informatycznych. W dalszym ciągu to tłumacz częściowo decyduje, które narzędzia i zasoby są najlepiej dostosowane do jego pracy w oparciu o sprawozdania ze wstępnej obróbki tekstów, jak również swoje wykształcenie, wiedzę i doświadczenie.

73–74. W Komisji decyzja o zleceniu tłumaczenia na zewnątrz lub nie w dużej mierze zależy od rodzaju dokumentu. W związku z docelowym 30-procentowym udziałem tłumaczeń zewnętrznych i bardzo dużą ilością dokumentów do przetłumaczenia w ramach Komisji podjęto decyzję o automatycznym zlecaniu tłumaczeń niektórych dokumentów na zewnątrz.

Po wprowadzeniu w 2004 r. nowej polityki zarządzania zapotrzebowaniem na tłumaczenia Komisja zrezygnowała z wcześniej ustalonych docelowych pułapów dla tłumaczeń zewnętrznych. Zmiany w zakresie stosowanych praktyk outsourcingu zostały jednak wprowadzone z pewnym opóźnieniem. Tymczasem outsourcing jest w znacznej mierze ograniczony do przypadków, gdy jest on rzeczywiście niezbędny (tj. stanowi uzupełnienie tłumaczeń wewnętrznych). Tym niemniej w wyjątkowych przypadkach, gdy w danym departamencie nie ma tłumacza posiadającego niezbędne doświadczenie w danym przedmiocie, tłumaczenia będą w dalszym ciągu zlecane na zewnątrz, niezależnie od dostępnych zasobów wewnętrznych.

75. Strategia Komisji w dziedzinie tłumaczeń zostanie rozszerzona o wytyczne w sprawie tłumaczenia dokumentów nienależących do grupy dokumentów najistotniejszych oraz zwiększy koordynacyjne funkcje DGT, przekazując jej odpowiedzialność za przekazywanie wszystkich informacji na temat zleceń tłumaczeń.

76. Komisja definiuje „produktywność” jako „wydajność” oznaczającą dzienną ilość pracy wykonanej przez tłumacza przy uwzględnieniu zapotrzebowania, ponieważ produktywności nie da się zmierzyć, określając liczbę stron na podstawie ekwiwalentu pełnego wymiaru czasu pracy (FTE).

78. Porównując tłumaczenia w instytucjach UE z tłumaczeniami w sektorze prywatnym, należy uwzględnić następujące dodatkowe czynniki:

- a) występują znaczące różnice w dostępie do usług zawodowych tłumaczy na rynku w zależności od języka;
- b) istotnym problemem jest różnorodna jakość tłumaczeń zewnętrznych, co utrudnia skuteczne planowanie działań w zakresie kontroli jakości;
- c) agencje tłumaczeniowe mają bardziej efektywną strukturę, ponieważ mogą podzlecać tłumaczenia wielu osobom, które nie są zatrudnione na stałe, w związku z czym są bardziej elastycznie i lepiej dostosowują się do zmieniającego się zapotrzebowania. Instytucje UE muszą dysponować określoną liczbą pracowników w celu zapewnienia jakości oraz zachowania niezależności oraz aby uwzględnić zmiany w zakresie zapotrzebowania na tłumaczenia pisemne oraz nieplanowane zlecenia.

Komisja uważa zatem, że w organizacjach politycznych, jakimi są instytucje europejskie, korzyści związane z niższym kosztem tłumaczeń zewnętrznych nie równoważą zagrożeń związanych z jakością.

79–80. Komisja zaznacza, że zmiany w zakresie średniego wskaźnika produktywności w przeliczeniu na jednego tłumacza w 2004 i 2005 r. są nietypowe i nie odzwierciedlają rzeczywistych wyników pracy tłumaczy. Spowodowane są raczej spadkiem zapotrzebowania na tłumaczenia prowadzącym do strukturalnej nierównowagi między popytem a podażą w departamentach językowych, jak również wynikają z braku doświadczonych tłumaczy, baz terminologicznych i pamięci tłumaczeniowych w przypadku języków UE-10 oraz czasu przeznaczanego przez tłumaczy UE-10 na weryfikację wielu tłumaczeń zewnętrznych (dane statystyczne dotyczące produktywności nie uwzględniają tego aspektu).

Zapotrzebowanie na tłumaczenia oraz związana z nim produktywność mogą ulegać wahaniom w zależności od poziomu aktywności politycznej i legislacyjnej Komisji. Stosunkowo wysoki koszt tłumaczeń wewnętrznych znajduje częściowe uzasadnienie w możliwości uwzględnienia pilnych potrzeb politycznych, co w pewnym zakresie powoduje spadek produktywności w okresach niższej aktywności.

Komisja podjęła szereg inicjatyw w odpowiedzi na strukturalny spadek zapotrzebowania na tłumaczenia w przypadku języków UE-15 innych niż języki robocze:

- wewnętrzne przesunięcia kadrowe w celu wzmocnienia nowych departamentów językowych, służb horyzontalnych DGT i innych służb Komisji (32 stanowisk uwzględnionych w planach zatrudnienia w 2004 r.; 41 w 2005 r.; 43 planowanych na 2006 r. i 205 na 2007 r.);
- ograniczenie tłumaczeń zewnętrznych w przypadku języków UE-15 z 20 % w 2003 r. praktycznie do zera;
- wprowadzenie tłumaczeń w obie strony (tłumaczeń na drugi język tłumacza);
- oddelegowanie tłumaczy do innych dyrekcji generalnych.

Środki te będą w dalszym ciągu wprowadzane; celem Komisji jest dostosowanie poziomu zatrudnienia we wszystkich departamentach językowych do rzeczywistych potrzeb przed końcem 2006 r. Komisja zajmie się również kwestią outsourcingu bezpośredniego i szarej strefy tłumaczeń w dyrekcjach generalnych bez nadzoru ze strony DGT w ramach aktualizacji strategii w dziedzinie tłumaczeń na 2007 r. i kolejne lata.

81. Komisja zintensyfikuje działania mające na celu zapewnienie większej równowagi w zakresie obciążenia pracą w poszczególnych działach poprzez: a) zwiększenie elastyczności współpracy pomiędzy poszczególnymi departamentami; oraz b) usprawnienie podziału pracy pomiędzy poszczególne działy departamentów językowych i stworzenie uwzględniającej ten podział analogicznej struktury w sektorach w dziale odpowiedzialnym za zarządzanie zapotrzebowaniem na tłumaczenia.

Komisja zaznacza jednak, że porównując obciążenie pracą w poszczególnych departamentach językowych, należy wziąć pod uwagę ich cechy charakterystyczne oraz ograniczenia.

87. W 2004 r. Komisja podjęła znaczące starania w celu aktualizacji systemów statystycznych o stosowne wskaźniki w związku z realizacją strategii w dziedzinie tłumaczeń zatwierdzonej w maju 2004 r. Obecnie przygotowuje hurtownię danych zawierającą więcej szczegółowych danych na temat organizacji pracy. Na 2006 r. planowany jest przegląd niektórych kluczowych koncepcji statystycznych (np. „dziennego obłożenia”).

88. Komisja woli stosować zbiorczy wskaźnik produktywności (na dział/departament; średnią na tłumacza; itp.), który jej zdaniem pozwala monitorować wyniki pracy. Należy ostrożnie korzystać z bardziej szczegółowych statystyk, na które wpływa wiele różnych czynników, takich jak: dostępność pamięci tłumaczeniowych i terminologii, doświadczenie danego tłumacza w danym przedmiocie, kompetencje językowe tłumacza w zakresie języka źródłowego (trzeci, czwarty lub nawet piąty język tłumacza), działania na rzecz zapewnienia jakości zgodnie z podejściem uwzględniającym przeznaczenie tłumaczenia itp. Wdrożenie tego rodzaju statystyk jest złożone i kosztowne, biorąc pod uwagę złożony charakter organizacji pracy w zakresie tłumaczeń.

Obecnie tworzona w Komisji hurtownia danych w dziedzinie tłumaczeń będzie obejmować więcej szczegółowych danych na temat kontroli jakości na podstawie uzgodnionej definicji weryfikacji, sczytywania, korekty, weryfikacji losowo wybranych prób oraz innych działań w zakresie kontroli jakości, jak również wiedzy na temat ich miejsca i celu, tak aby zapewnić produkt dostosowany do jego przeznaczenia.

Jeżeli chodzi o zależność między obciążeniem pracą a outsourcingiem, należy pamiętać, że czasami niektóre tłumaczenia muszą być zlecane na zewnątrz bez względu na dostępny potencjał wewnętrzny (patrz również: uwagi do pkt 73 i 74).

Komisja nie wprowadziła wskaźników pozwalających określić wpływ narzędzi informatycznych wspomagających tłumaczenie na produktywność, lecz dysponuje danymi statystycznymi wymagającymi interpretacji. Dostępne są dane na temat rocznej produkcji i obciążenia pracą, które można zestawić z wydatkami na narzędzia informatyczne wspomagające tłumaczenie. Zależność ta nie jest jednak oczywista, ponieważ wpływ jest zawsze większy w fazie początkowej.

89. Zdaniem Komisji, obliczając wpływ inwestycji w narzędzia informatyczne na produktywność, należy wziąć pod uwagę przetłumaczone automatycznie segmenty tekstu.

Uwzględnienie wpływu pamięci tłumaczeniowych lub innych narzędzi wspomagających tłumaczenie na statystyki Komisji w zakresie obciążenia pracą stanowiłoby znaczącą inwestycję. Trudniej uwzględnić inne elementy mające wpływ na produktywność (np. trudności związane z tłumaczeniem w czwartego lub piątego języka lub korzyści wynikające z tłumaczenia tekstu, którego tematyka jest dobrze znana tłumaczowi).

91–95. System równoważenia nakładu pracy był projektem pilotażowym mającym na celu budowanie wzajemnego zaufania. Osiągnięto bardzo pozytywne wyniki. Komisja zaoferowała pozostałym instytucjom całość wolnego potencjału tłumaczeniowego w językach UE-8 oraz ustaliła z nimi, że departamenty EU-10 w dalszym ciągu nie mogą zostać objęte systemem równoważenia nakładu pracy ze względu na ograniczone zasoby oraz że nastąpi to w 2006 r.

Dane dotyczące równoważenia nakładu pracy w 2006 r. wskazują na stały i znaczący wzrost całkowitej liczby tłumaczy. Komisja z pełnym zaangażowaniem będzie stosować i dalej rozwijać system równoważenia nakładu pracy, przy czym zaznacza, że należy pozostawić pewien margines wolnego potencjału wewnętrznego, aby uwzględnić nieplanowane zlecenia.

Potencjał wyżej wymienionego systemu ulegnie zmniejszeniu w związku z prowadzonymi obecnie działaniami mającymi na celu dostosowanie alokacji zasobów w poszczególnych departamentach językowych do rzeczywistych potrzeb. Przedmiotowe środki zaradcze stanowią główny priorytet Komisji.

Średnio 20 % wszystkich tłumaczeń jest zlecanych przez instytucje na zewnątrz zamiast podlegać wymianie międzyinstytucjonalnej głównie ze względu na brak zbieżności czasowej wolnego potencjału i zleceń w ramach wymiany w okresie przewidzianym na realizację zlecenia.

Dodatkowe oszczędności związane z tłumaczeniami zewnętrznymi oszacowane przez Trybunał Obrachunkowy na 11 mln EUR nie dotyczą Komisji, która od maja 2004 r. zleca tłumaczenia na zewnątrz głównie w przypadku języków UE-10, co ogranicza praktycznie do zera możliwość dodatkowych oszczędności w tym zakresie.

WNIOSKI I ZALECENIA

96. Istnieją procedury i narzędzia przekazywania zleceń tłumaczeń z dyrekcji generalnych Komisji do DGT oraz ich przetwarzania.

Zalecenie

Komisja zgadza się z zaleceniem Trybunału Obrachunkowego dotyczącym usprawnienia procedur zlecenia tłumaczeń w dyrekcjach generalnych i służbach oraz ustali zasady/wytyczne dotyczące tłumaczenia dokumentów nienależących do grupy dokumentów najistotniejszych w kontekście zbliżającej się aktualizacji jej strategii w dziedzinie tłumaczeń.

97. Komisja wywiązała się ze zobowiązań politycznych i traktatowych w zakresie tłumaczeń. Zaznacza również, że to kraje przystępujące są zasadniczo odpowiedzialne za rozwój ich rynku tłumaczeń oraz że Komisja regularnie informowała o tym właściwe rządy.

Zalecenie

Komisja przyjmuje do wiadomości zalecenie Trybunału Obrachunkowego w sprawie przyjęcia planu działań mającego na celu zwiększenie zainteresowania tłumaczeniami wspólnotowymi oraz wiedzy w tym zakresie w państwach UE-10 i krajach kandydujących. Jednocześnie podkreśla, że podjęła działania mające na celu przygotowanie rynków tłumaczeń w krajach przystępujących poprzez zwiększenie świadomości i zainteresowania tłumaczeniami Komisji, tj.: powołała odpowiednie zespoły w reprezentacjach w państwach członkowskich UE-10 przed ich przystąpieniem, a ostatnio również w dwóch nowych krajach przystępujących UE-2. Są one odpowiedzialne za aktywne kontakty z organizacjami zawodowymi zrzeszającymi tłumaczy, uniwersytetami oraz mediami w poszczególnych krajach. Organizowany przez Komisję program szkoleń wyjazdowych dla tłumaczy („Visiting translator scheme”) został rozszerzony na uniwersytety we wszystkich wyżej wymienionych krajach, w tym w Bułgarii i Rumunii. Ponadto zorganizowano projekty wyjazdowe z tych krajów do Komisji, jak również podejmowane są starania mające na celu zapewnienie większego nagłośnienia w mediach i zainteresowania zawodowego tłumaczeniami, dzięki wizytom dyrektora generalnego DGT w Bułgarii i Rumunii na początku 2005 r.

98. Zalecenie

Komisja z zadowoleniem przyjęła zalecenie Trybunału Obrachunkowego w sprawie zawarcia z użytkownikami usług tłumaczeniowych umów o gwarantowanym poziomie usług. Podpisano już tego rodzaju umowy na tłumaczenie wytycznych dla DG SANCO i DG EMPL. Dyrekcje te dokonały pełnej oceny swoich potrzeb na cały rok, a DGT zaoferowała doradztwo lingwistyczne w zakresie sporządzenia wstępnej wersji oryginałów oraz uzgodniono harmonogram tłumaczeń tych tekstów.

99. Brak potencjału wewnętrznego pozwalającego na weryfikację tłumaczeń na języki UE-10 zlecanych na zewnątrz dotyczył tylko pierwszych paru miesięcy po rozszerzeniu i odnosił się wyłącznie do dokumentów objętych mechanizmem zabezpieczającym związanym z kolejnymi czytaniem w Parlamencie i Radzie.

Zalecenie

Komisja ma wątpliwości co do wartości dodanej wynikającej z systematycznych ankiet satysfakcji klienta. Tym niemniej Komisja analizuje obecnie najlepsze sposoby pomiaru jakości usług. Ponadto regularnie otrzymywane są informacje zwrotne, w oparciu o które podejmowane są odpowiednie działania.

100. Kontrole jakości (weryfikacja i inne kontrole) tłumaczeń wewnętrznych mają na celu zapewnienie tekstów dostosowanych do ich przeznaczenia, lecz nie zapewniają faktycznego wskaźnika jakości i nie mogą być stosowane w przypadku wszystkich tłumaczeń (ocena ryzyka). Tłumaczenia zewnętrzne są oceniane na podstawie kilku wybranych stron. Jeżeli ich jakość jest niska, podlegają one następnie weryfikacji.

Zalecenie

Komisja zgadza się z zaleceniem Trybunału Obrachunkowego w sprawie regularnych losowych kontroli jakości. W ramach ogólnych działań w zakresie zarządzania jakością Komisja planuje wprowadzić system umożliwiający bardziej systematyczne określanie, monitorowanie i dokumentowanie działań w zakresie kontroli jakości. Bardziej systematyczne podejście, w tym losowe kontrole, będzie przedmiotem rozważań w ramach obecnie prowadzonej bardziej ogólnej analizy jakości i pomiaru jakości.

101. Zalecenie

Komisja przyjmuje zalecenie Trybunału Obrachunkowego dotyczące monitorowania poziomu outsourcingu bezpośredniego i szarej strefy tłumaczeń i rozpoczyna badanie w celu dokładniejszego ustalenia ich zakresu. Wnioski z tego badania zostaną wykorzystane przy opracowaniu zaktualizowanej strategii w dziedzinie tłumaczeń na 2007 r. i lata kolejne.

102–103. Komisja obliczyła koszt tłumaczeń oraz koszt strony tłumaczenia na 2002 r. i zawiesiła aktualizację tych obliczeń do czasu uzyskania wyników kontroli stanowiącej przedmiot niniejszego sprawozdania.

Zalecenie

Komisja przyjmuje zalecenie Trybunału Obrachunkowego w sprawie zapewnienia odpowiednich, wymaganych na potrzeby zarządzania informacją o kosztach tłumaczeń; obecnie aktualizuje system obliczania i monitorowania kosztów, zgodnie z metodologią stosowaną przez Trybunał Obrachunkowy, w ramach regularnej sprawozdawczości w zakresie informacji zarządczych.

104. Zmniejszenie produktywności oraz nierównowaga strukturalna między podażą a popytem na tłumaczenia między poszczególnymi językami urzędowymi wynika ze strategii w dziedzinie tłumaczeń wprowadzonej w maju 2004 r. Nierównowaga ta ma charakter przejściowy; obecnie podejmowane są działania mające na celu jej zlikwidowanie.

Strategia ta przyczyniła się do znaczących oszczędności w budżecie wspólnotowym. Ustalenie niższych od średniej historycznej celów w zakresie rekrutacji tłumaczy na nowe języki zapewniło natychmiastowe oszczędności. Regularne przesunięcia kadrowe ze starych departamentów językowych oraz inne działania w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, jak również bieżąca aktualizacja strategii w dziedzinie tłumaczeń zapewnią dodatkowe oszczędności.

105. Komisja znacznie zwiększyła swoje możliwości w zakresie planowania tłumaczeń. Sieć osób odpowiedzialnych za współpracę tłumaczeniową w dyrekcjach generalnych została zreaorganizowana, tak aby zapewnić punkty kontaktowe dla jednostki DGT odpowiedzialnej za zarządzanie zapotrzebowaniem na tłumaczenia oraz promować koordynację działań w zakresie tłumaczeń w poszczególnych dyrekcjach generalnych oraz usprawnić programowanie tłumaczeń.

Kwestiom związanym z tłumaczeniami poświęca się większą uwagę zarówno w Komisji jak i na szczeblu międzyinstytucjonalnym. Zapewniono dokładną kontrolę tłumaczeń wniosków legislacyjnych w rejestrach w ramach współpracy między Komisją, Radą a Parlamentem Europejskim. We współpracy z SG podejmowane są dalsze działania mające na celu poprawę narzędzi programowania tłumaczeń w kontekście eGreffé. Regularnie

organizowane są spotkania z prezydencją Rady poświęcone planowaniu tłumaczeń i określeniu priorytetów, co przyczynia się do znaczącej poprawy w zakresie planowania. W dyrekcjach generalnych Komisji regularnie odbywają się wewnętrzne spotkania poświęcone kwestii tłumaczeń.

Komisja ma zamiar kontynuować ten kierunek działań w celu zapewnienia dalszej poprawy w dziedzinie planowania tłumaczeń.

106. Mimo przejściowych problemów w 2004 r. Komisja dostosowała swoją politykę outsourcingową i ograniczyła tłumaczenia zewnętrzne praktycznie do zera w departamentach językowych dysponujących wolnym potencjałem. Outsourcing zostanie jednak utrzymany z uwagi na braki w zakresie kompetencji językowych (tj. nietypowe kombinacje językowe) lub wiedzy specjalistycznej (np. międzynarodowe standardy rachunkowości, dyrektywy bankowe itp.).

107. Komisja ma zamiar w dalszym ciągu aktywnie promować i wspierać międzyinstytucjonalny system równoważenia nakładu pracy. Jednakże oszacowane przez Trybunał Obrachunkowy potencjalne oszczędności w kwocie 11 mln EUR nie dotyczą Komisji (patrz: pkt 95).

Równoważenie nakładu pracy podlega pewnym ograniczeniom związanym z różnym charakterem pracy, harmonogramem i agendą w poszczególnych instytucjach oraz koniecznością zapewnienia pewnego wolnego potencjału na wypadek nieplanowanych i pilnych zleceń.

Zalecenie

Komisja przyjmuje zalecenie Trybunału Obrachunkowego dotyczące przyszłej poprawy w zakresie planowania tłumaczeń przez jej służby oraz podkreśla podjęte w tym obszarze starania (patrz: pkt 105 powyżej).

Komisja wspiera współpracę międzyinstytucjonalną i przyjmuje zalecenie w sprawie outsourcingu bezpośredniego oraz rozszerzenia projektu pilotażowego w zakresie systemu równoważenia nakładu pracy. Jednakże jej zdaniem system międzyinstytucjonalnych rozliczeń spowodowałby nieproporcjonalne w stosunku do ewentualnych korzyści obciążenia administracyjne.

108. Zalecenie

Komisja przyjmuje zalecenia Trybunału Obrachunkowego dotyczące dalszego usprawnienia procesu tłumaczenia, z których większość została już wprowadzona. Regularnie przekazywane są informacje na temat najlepszych standardów w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii; nowi tłumacze od razu i w szerokim zakresie (100 %) stosują narzędzia informatyczne wspomagające tłumaczenie. Trwa integracja narzędzi komputerowych zarówno w dziedzinie administracji; jak i tłumaczeń. Automatyzacja wstępnej obróbki tekstów była istotnym krokiem w tym kierunku.

Komisja zwiększyła obecnie liczbę telepracowników w DGT ze 100 do 200.

109. Zdaniem Komisji wykorzystywane na potrzeby zarządzania informacje na temat kosztów tłumaczeń są odpowiednie. Tym niemniej bazy danych statystycznych są stale aktualizowane

i usprawniane w celu dostosowania ich do zmieniających się potrzeb w zakresie informacji zarządczych.

Komisja preferuje statystyki zbiorcze, które uznaje się za bardziej odpowiednie na potrzeby monitorowania.
