

---

Uniwersytet Śląski w Katowicach

ANNA GRONKIEWICZ  
ORCID: 0000-0003-1603-0565  
anna.gronkiewicz@us.edu.pl

## Agencja/Centrum Komunikacji – kaprys czy konieczność w demokratycznym państwie prawa?

---

Agency/Communication Center – a Whim or a Necessity in a Democratic State of Law?

### WPROWADZENIE

Przemiany społeczno-gospodarcze, w tym rozwój nowych technologii, nie pozostają obojętne dla funkcjonowania komunikacji społecznej. Niewątpliwie zmiany te prowadzą do rewizji dotychczasowych modeli komunikacyjnych, a także wpływają na sposób pozyskiwania i przyswajania informacji przez ogół społeczeństwa<sup>1</sup>. Wobec powyższego komunikacja pomiędzy jednostką a organami władzy wykonawczej czy sądowniczej nie może być współcześnie sprowadzana wyłącznie do wymiany treści, lecz powinna przede wszystkim służyć zrozumieniu wzajemnych celów, potrzeb i intencji<sup>2</sup>. Demokratycznie funkcjonujące państwo powinno dążyć do tego, by organy władzy wykonawczej czy sądowniczej w ramach prowadzonych przez siebie postępowań były rzetelne i sprawne komunikacyjnie. Aby to osiągnąć wskazane podmioty powinny uwzględniać perspektywę adresata swoich działań jako odbiorcy informacji. Odbiorcą tym może

---

<sup>1</sup> Na temat oddziaływania nowych technologii na komunikację społeczną zob. np. S. Wika-riak, *Wikipedia wkracza do orzecznictwa sądów*, 10.11.2008, <https://www.rp.pl/internet-i-prawo-autorskie/art7957561-wikipedia-wkracza-do-orzecznictwa-sadow> (dostęp: 12.05.2022); A. Trojanowska, *Administracja publiczna w mediach społecznościowych – szanse w cieniu zagrożeń*, „Informacja w Administracji Publicznej” 2020, nr 3, s. 60–64; M. Filiciak, *Język zmarginalizowany. Komunikacja w epoce kodów i algorytmów*, [w:] *Polszczyzna w dobie cyfryzacji*, red. A. Hącia, K. Kłosińska, P. Zbróg, Warszawa 2020, s. 79–83.

<sup>2</sup> M. Stasz, *Komunikacja jako wartość kluczowa funkcjonowania administracji publicznej*, [w:] *Układ administracji publicznej*, red. J. Korczak, Warszawa 2020, s. 105–106.

być każdy, tj. niesłyszący, niewidomy, migrant, osoba z ograniczeniami kognitywnymi. Wszyscy oni mogą wystąpić jako strona, świadek lub inny uczestnik postępowania administracyjnego czy sądowego. Wobec tego zarówno organy administracji publicznej, jak i sądy w większym niż dotychczas stopniu – oprócz przestrzegania stosownych gwarancji procesowych – muszą zwracać uwagę na sposób przekazywania informacji w ramach podejmowanych działań. Osiągnięcie wskazanych założeń jest możliwe do zrealizowania, aczkolwiek wymaga adekwatnego wsparcia systemowo-organizacyjnego ze strony państwa.

## KOMUNIKACJA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Aktualnie organy administracji publicznej, podobnie zresztą jak organy wymiaru sprawiedliwości, są postrzegane przez społeczeństwo jako podmioty zbiurokratyzowane, niekomunikatywne, a tym samym nieprzychylnie wobec odbiorców swoich działań<sup>3</sup>. Oceny tej nie zmienia nawet częściowe ucyfrowienie usług publicznych<sup>4</sup>. Jedną z wielu przyczyn takiego stanu rzeczy są narastające trudności i problemy komunikacyjne zachodzące w relacji jednostka–organ czy jednostka–sąd. Urzędnicy i sędziowie w toku stosowania prawa komunikują się w sposób zestandaryzowany oraz schematyczny<sup>5</sup>, co poniekąd jest zrozumiałe, lecz bezwzględnie wymaga zmian. Niedostosowanie przekazu do adresata skutkuje

<sup>3</sup> Stanowisko obywateli znajduje odzwierciedlenie także w wynikach kontroli Najwyższej Izby Kontroli. Zob. np. Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli realizacji ustawy o języku polskim*, nr ewid. 66/2004/P/03/080KNO, [https://www.nik.gov.pl/kontrolne/wyniki-kontroli-nik/pobierz\\_px\\_2004066.pdf,typ,k.pdf](https://www.nik.gov.pl/kontrolne/wyniki-kontroli-nik/pobierz_px_2004066.pdf,typ,k.pdf) (dostęp: 5.05.2022); Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym*, nr ewid. 29/2015/P/14/105/LPO, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,8755,vp,10884.pdf> (dostęp: 5.05.2022); Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Przygotowanie administracji publicznej do obsługi cudzoziemców*, nr ewid. 24/2019/P/18/105/LWR, <https://www.nik.gov.pl/kontrolne/P/18/105> (dostęp: 5.05.2022).

<sup>4</sup> Jak pokazała pandemia COVID-19, ucyfrowienie ma przy tym niestety charakter pozorny, co potwierdzają kolejne kontrole Najwyższej Izby Kontroli. Zob. np. Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Organizacja pracy zdalnej w wybranych podmiotach wykonujących zadania publiczne w związku z ogłoszeniem stanu epidemii*, nr ewid. 135/2021/P/21/059/LBI, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25063,vp,27811.pdf> (dostęp: 5.05.2022); Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Funkcjonowanie urzędów administracji publicznej w okresie pandemii COVID-19*, nr ewid. 173/2021/P/21/094/LSZ, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25613,vp,28386.pdf> (dostęp: 5.05.2022); Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Działania organów administracji publicznej na rzecz podnoszenia kompetencji cyfrowych społeczeństwa*, nr ewid. 182/2021/P/21/003/KAP, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25577,vp,28343.pdf> (dostęp: 5.05.2022).

<sup>5</sup> E. Malinowska, *Szablonowość wypowiedzi urzędowych*, [w:] *Słowa – kładki, na których spotykają się ludzie różnych światów*, red. I. Burkacka, R. Pawelec, D. Zdankiewicz-Jedynak, Warszawa 2010, s. 329; eadem, *Językowe wykładniki władzy w urzędzie*, „Oblicza Komunikacji” 2016, nr 3, s. 39–46; W. Czerwiński, *Kilka refleksji na temat uzasadnień wyroków sądów administracyjnych*, „Zeszyty Naukowe Sądownictwa Administracyjnego” 2017, nr 3, s. 103–111.

występowaniem asymetrii informacji (np. w przypadku osób starszych czy osób z niepełnosprawnością intelektualną), a w niektórych przypadkach nawet brakiem komunikacji (np. w odniesieniu do osób posługujących się językiem migowym czy osób posługujących się językiem obcym)<sup>6</sup>. Problem ten wymaga niewątpliwie zauważenia i podjęcia określonych działań wyrównawczych, uwzględniający dominującą rolę nad jednostką organów administracji publicznej czy organów wymiaru sprawiedliwości.

Wprawdzie w ostatnich latach podejmowane są różne działania zmierzające do poprawy komunikacji pomiędzy szeroko pojmowanym aparatem państwowym a jednostką, niemniej nie mają one charakteru systemowego. Wyjątkiem jest program rządowy „Dostępność Plus 2018–2025”<sup>7</sup>, którego jednym z elementów jest zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Wskutek jego realizacji uchwalono ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami<sup>8</sup> oraz ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych<sup>9</sup>. Przyjęcie tych aktów prawnych można ocenić pozytywnie, ale wydaje się to niewystarczające dla osiągnięcia założeń wyżej wymienionego programu<sup>10</sup>. Inaczej

<sup>6</sup> Jak zaznacza J. Lamri (*Kompetencje XXI wieku. Kreatywność, komunikacja, krytyczne myślenie, kooperacja*, Warszawa 2021, s. 135), niewystarczająca bądź zaburzona komunikacja może prowadzić do izolacji jednej lub obu stron aktu komunikacji, a przeładowana – do konfliktu.

<sup>7</sup> Program zakłada podjęcie szeregu działań, których celem jest zwiększenie szeroko rozumianej dostępności w różnych dziedzinach życia społecznego. Ma on ułatwić życie przede wszystkim osobom starszym, osobom z niepełnosprawnościami oraz innym grupom mającym szczególne potrzeby. Program ma trzy zasadnicze cele: 1) stworzenie regulacji prawnych zobowiązujących rozmaite podmioty do zapewnienia dostępności w różnych dziedzinach życia; 2) likwidację barier architektonicznych i transportowych; 3) poprawienie dostępności usług i produktów dla wszystkich użytkowników i odbiorców. Zob. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, *Program rządowy Dostępność Plus 2018–2025*, [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program\\_Dostepnosc\\_Plus.pdf](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program_Dostepnosc_Plus.pdf) (dostęp: 10.05.2022).

<sup>8</sup> T.j. Dz.U. 2020, poz. 1062, dalej: u.o.z.d. W art. 6 u.o.z.d. ustanowiono minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności, które muszą zapewnić podmioty publiczne w obszarze dostępności architektonicznej (art. 6 pkt 1 u.o.z.d.), cyfrowej (art. 6 pkt 2 u.o.z.d.) czy informacyjno-komunikacyjnej (art. 6 pkt 3 u.o.z.d.). Zarówno organy administracji publicznej, jak i sądy należy zaliczyć do grupy podmiotów publicznych zgodnie z art. 3 pkt 1 u.o.z.d. w zw. z art. 8 i art. 9 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. 2021, poz. 305, ze zm.).

<sup>9</sup> Dz.U. 2022, poz. 1002, dalej: u.o.d.c.

<sup>10</sup> Uregulowanie prawne koncepcji dostępności zasługuje na pochwałę, ale jej wykonanie w ramach przyjętych ustaw jest już krytykowane. Po pierwsze, podkreśla się, że problem dostępności powinien być uregulowany w jednej ustawie, a nie w dwóch, tak jak jest obecnie. Po drugie, słusznie sygnalizuje się, że wskazane ustawy zawierają normy o charakterze programowym będące jedynie postulatami. Na ten temat zob. S. Giderewicz, *Opinia do ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, Senat RP IX kadencji, Druk nr 1249, <https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatekspertyzy/5306/plik/1249o.pdf> (dostęp: 5.05.2022); K. Roszewska, *Komentarz do art. 1, [w:] Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Komentarz*, red. K. Roszewska, LEX/el. 2021; E. Fabian, *Dostępność cyfrowa a rekomendacje ENISA w zakresie*

rzecz ujmując, realizacja jego warunków wymaga przeprowadzenia dalszych zmian zarówno faktycznych (wprowadzenie nauki komunikacji do programów studiów administracyjnych i prawniczych oraz w toku szkolenia na aplikacjach, regularne oraz powtarzalne szkolenie urzędników i sędziów z zakresu komunikacji, wykorzystanie potencjału środowisk naukowych i eksperckich), jak i prawnych (zmiana przepisów proceduralnych, tj. Kodeksu postępowania administracyjnego<sup>11</sup>, Kodeksu postępowania karnego<sup>12</sup>, Kodeksu postępowania cywilnego<sup>13</sup>, Prawa o postępowaniu przed sądami administracyjnymi<sup>14</sup>, w których w większym stopniu należy uwzględnić zagadnienie adekwatnej i niedyskryminującej komunikacji<sup>15</sup>, a także przeprojektowanie przepisów ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych). Konieczność dalszych zmian o zróżnicowanym charakterze potwierdza *Raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2021 r.* Zgodnie z nim największym wyzwaniem pozostaje zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej przez podmioty publiczne. Trzeba podkreślić, że to właśnie ten rodzaj dostępności jest realizowany w najmniejszym stopniu i sprawia najwięcej problemów podmiotom publicznym<sup>16</sup>. Zresztą w ewaluacji programu „Dostępność Plus 2018–2025”

---

*cyberbezpieczeństwa*, [w:] *Internet. Analityka danych*, red. G. Szpor, K. Czaplicki, Warszawa 2019, s. 279.

<sup>11</sup> Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 735, ze zm.).

<sup>12</sup> Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 534, ze zm.).

<sup>13</sup> Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1805, ze zm.), dalej: k.p.c.

<sup>14</sup> Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (t.j. Dz.U. 2022, poz. 329, ze zm.).

<sup>15</sup> Według M. Maciejewskiego (*Administracja behawioralna i jej prawna regulacja. Zachowanie psychologii w administrowaniu*, [w:] *Władza w przestrzeni administracji publicznej*, red. Z. Duniewska, R. Lewicka, M. Lewicki, Warszawa–Łódź 2020, s. 108–109) wprowadzenie elementów administracji behawioralnej, a do takich można zaliczyć prosty język, będzie wymagać zmian prawa, a w przypadku organów administracji publicznej i kontrolujących je sądów administracyjnych – odejścia od ścisłego formalizmu w komunikacji z podmiotami administrowanymi.

<sup>16</sup> Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, *Raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2021 r. (przygotowano m.in. w oparciu o wyniki badania zrealizowanego przez Główny Urząd Statystyczny na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej)*, listopad 2021, <https://www.gov.pl/attachment/c57ed2f6-8b87-4ffa-8871-4503c79430f6> (dostęp: 5.05.2022), s. 150–151. Raport został udostępniony w styczniu 2022 r., a powstał w oparciu o analizy przeprowadzone wśród ponad 57 tys. podmiotów publicznych (szkół, sądów, jednostek samorządu terytorialnego, przychodni). Dotyczy on wielu różnych aspektów dostępności. W skali kraju podmioty publiczne osiągnęły następujące wskaźniki: dostępność architektoniczna (0,43), dostępność cyfrowa (0,49), dostępność

oceniającej efekty jego wdrożenia zasygnalizowano m.in. zbyt małą skalę działań podejmowanych przez podmioty publiczne w stosunku do ambitnie zdefiniowanych celów<sup>17</sup>.

Mając na uwadze potrzebę wzmocnienia podmiotów publicznych w obszarze informacyjno-komunikacyjnym, interesującym rozwiązaniem wydaje się być powołanie jednostki, która mogłaby je stale wspomagać, w postaci Agencji/Centrum, ponieważ podmioty te w dużej mierze wykonują czynności o charakterze powtarzalnym, częściowo wspólnym dla procedur przez nie prowadzonych (np. wezwania, zawiadomienia, pouczenia, pisma informacyjne, przesłuchania). Tego typu wsparcia nie są w stanie zapewnić wydziały prasowe czy rzecznicy prasowi wyżej wymienionych podmiotów, gdyż ich rola ogranicza się najczęściej do działań public relations, ani prywatni konsultanci, którym aktualnie zleca się dostosowanie urzędów czy sądów do wymogów dostępności<sup>18</sup>. Ci ostatni nie są w stanie wypracować jednolitego standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej w skali całego kraju, a – jak się wydaje – strony czy uczestnicy postępowań powinni mieć zapewnioną jednakową dostępność niezależnie od tego, jaki organ czy sąd rozstrzyga ich sprawę. Roli tej nie zagwarantują też koordynatorzy do spraw dostępności powołani na podstawie ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami<sup>19</sup>, gdyż – jak sama nazwa wskazuje – zajmują się oni koordynacją dostępności oraz są odpowiedzialni za wszystkie rodzaje dostępności, a nie wyłącznie za dostępność informacyjno-komunikacyjną. Również Rada Dostępności, będąca organem opiniodawczo-doradczym ministra

---

informacyjno-komunikacyjna (0,31). Oznacza to, że podmioty te zapewniają dostępność informacyjno-komunikacyjną w 31%.

<sup>17</sup> Tak S. Bienias, *Badanie ewaluacyjne dotyczące stosowania zasady równości szans kobiet i mężczyzn oraz zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnościami w ramach polityki spójności 2014–2020 oraz oceny realizacji Rządowego Programu Dostępność Plus 2018–2025, Moduł II Efekty realizacji Programu Dostępność Plus*, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/106692/Ewaluacja.pdf> (dostęp: 5.05.2022).

<sup>18</sup> Jak zresztą zaznacza S. Bienias (*ibidem*), specjalistów do spraw dostępności nie ma zbyt wielu, a zapotrzebowanie jest ogromne.

<sup>19</sup> Obowiązek wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności oraz zakres jego obowiązków określono w art. 14 u.o.z.d. Do jego wyznaczenia zobowiązane są organy władzy publicznej, sądy i trybunały. Ustawa nie wskazuje, jakie wymagania muszą spełniać koordynatorzy. Na temat obowiązków koordynatorów do spraw dostępności zob. A. Sobolewska, B. Wilk, *Zapewnianie i finansowanie dostępności. Praktyczny poradnik dla sektora publicznego*, Warszawa 2021, s. 96–103. Jak wskazuje dotychczasowa praktyka, koordynatorzy do spraw dostępności wyznaczani są spośród pracowników podmiotów publicznych, którzy niekoniecznie mają wiedzę i umiejętności z zakresu dostępności. Bardzo często zadania z zakresu dostępności powierza się też już zatrudnionym pracownikom jako dodatkowe obowiązki. Zob. P. Rojek-Socha, *MS chce dostosować sądy dla osób ze szczególnymi potrzebami, w ocenie „Solidarności” – kosztem pracowników*, 20.08.2021, <https://www.prawo.pl/prawnicy-sady/dostosowywanie-sadow-dla-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami-pismo,510136.html> (dostęp: 10.05.2022).

właściwego do spraw rozwoju regionalnego, nie może wykonywać tego typu zadań, jest bowiem podmiotem funkcjonującym w sposób cykliczny, a nie stały i ma charakter zmienny, jeśli chodzi o jej skład. Ponadto tak jak koordynatorzy zajmuje się ona wszystkimi rodzajami dostępności, a nie tylko dostępnością informacyjno-komunikacyjną<sup>20</sup>. Uznając zatem fakt, że zapewnianie dostępności jest procesem długotrwałym, a komunikacja społeczna nieustannie podlega zmianom, tym bardziej zasadne wydaje się być utworzenie określonej jednostki, która w sposób ciągły wspierałaby podmioty publiczne w realizacji założeń dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

## AGENCJA/CENTRUM KOMUNIKACJI

### 1. Idea Centrum Komunikacji

W 2021 r. w Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030<sup>21</sup>, sporządzonej przy udziale Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, zapowiedziano utworzenie Centrum Komunikacji, którego celem będzie wsparcie komunikacji pomiędzy organami administracji publicznej a osobami ze szczególnymi potrzebami (np. osobami niesłyszącymi posługującymi się polskim językiem migowym)<sup>22</sup>. Z kolei w projekcie Krajowego Programu Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2021–2030<sup>23</sup>, przygotowanym przez Pełnomocnika Rządu ds. Równego Traktowania, zaproponowano utworzenie w przyszłości państwowego zasobu kadrowego tłumaczy języka migowego, którzy mieliby wspierać osoby posługujące się językiem migowym w kontaktach z administracją publiczną<sup>24</sup>. Wskazane idee wydają się interesujące, aczkolwiek nie zostały

<sup>20</sup> Rada Dostępności działa na podstawie art. 13 u.o.z.d., a jej posiedzenia odbywają się co najmniej dwa razy w roku.

<sup>21</sup> Uchwała Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. w sprawie przyjęcia dokumentu Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030 (M.P. 2021, poz. 218).

<sup>22</sup> Do zadań Centrum według Strategii ma należeć obsługa osób głuchych, słabosłyszących i głuchoniewidomych, które będą mogły skorzystać z usług zdalnych, czyli z profesjonalnego tłumacza polskiego języka migowego w obu kierunkach tłumaczenia, z transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski lub alfabet Braille’a oraz z transkrypcji wypowiedzi osoby słyszającej przy jednoczesnym wypowiedaniu tekstu napisanego przez osobę głuchą, słabosłyszącą, głuchoniewidomą.

<sup>23</sup> Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2021–2030 (wersja z 14 kwietnia 2021 r.), <https://www.gov.pl/web/rownetraktowanie/krajowy-program-dzialan-na-rzecz-rownego-traktowania> (dostęp: 10.05.2022), s. 63–64, 71.

<sup>24</sup> Niestety, państwowy zasób kadrowy tłumaczy języka migowego nie został bliżej zdefiniowany w projekcie Programu Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2021–2030. Zresztą zarówno działanie Pełnomocnika, jak i sam projekt Programu i sposób jego procedowania zostały poddane krytyce. Zob. K. Żaczkiewicz-Zborska, *Za mało pieniędzy na zwalczanie dyskryminacji – uważa RPO*, 10.01.2022, <https://www.prawo.pl/prawo/za-malo-pieniedzy-na-zwalczanie-dyskryminacji,512747.html> (dostęp: 10.05.2022).

jak dotąd „przekute” w konkretne rozwiązania legislacyjne. Uwzględniając powyższe, można zaproponować połączenie tych koncepcji w jedną i ich wspólne rozwiązanie.

Idea utworzenia Centrum Komunikacji zaproponowana w Strategii bez wątplenia jest ciekawa, lecz zakres działania wskazanej jednostki powinien być zdecydowanie szerszy niż przyjęto w Strategii, zarówno pod względem przedmiotowym, jak i podmiotowym. Powinna ona zajmować się kompleksowym wsparciem organów administracji w szeroko pojętej komunikacji, a nie tylko w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Trudności czy bariery komunikacyjne pomiędzy administracją a jednostką – jak już wskazano – występują nie tylko w postępowaniach administracyjnych z udziałem osób niesłyszących czy głuchoniewidomych, lecz także w postępowaniach, w których w charakterze stron bądź uczestników występują cudzoziemcy, członkowie mniejszości narodowych i etnicznych czy nawet zwykli obywatele niebędący prawnikami – coraz częściej mający problem ze zrozumieniem informacji przekazywanych przez organy administracji publicznej w toku prowadzonych przez nie postępowań<sup>25</sup>. Centrum powinno również obsługiwać nie tylko organy administracji publicznej (rządowej i samorządowej), ale i wymiar sprawiedliwości (sądy) czy organy ścigania (jak np. Prokuratura, Policja), wszystkie te podmioty mają bowiem problemy z ogólnie pojętą komunikacją zarówno ustną, jak i pisemną. Teksty przez nie tworzone, takie jak formularze, zawiadomienia, wezwania, pouczenia czy pisma informacyjne, są mało komunikatywne dla jednostek występujących w charakterze stron, świadków, uczestników postępowań administracyjnych i sądowych. Do Agencji/Centrum należałoby włączyć proponowany przez Pełnomocnika ds. Równego Traktowania państwowy zasób tłumaczy języka migowego. Powinien on mieć szerszą formułę i obok tłumaczy polskiego języka migowego uwzględniać również facylitatorów komunikacji innego rodzaju, wspierających osoby komunikujące się przy pomocy pozostałych alternatywnych i wspomagających metod komunikacji<sup>26</sup>. Powyższe oczywiście wymagałoby uprzednich zmian w przepisach

<sup>25</sup> Korzystanie z nowych technologii, w tym z mediów elektronicznych, prowadzi do narastającego zjawiska postpisemności, czyli tzw. wtórnej oralności (*secondary orality*), a także do rozwoju analfabetyzmu funkcjonalnego. Tym samym członkowie społeczeństwa, posiadający wprawdzie umiejętność czytania i pisanie, coraz rzadziej korzystają z pisma. W komunikacji internetowej z pisma korzysta się biernie, jest ono bowiem wypierane przez pseudoznaki (emotikony, emoji) czy obraz (animacje, treści audio i wideo). To z kolei skutkuje tym, że notoryczni użytkownicy nowych technologii mają problem z czytaniem dłuższych tekstów, zwracają uwagę przede wszystkim na nagłówki, schematy graficzne, obrazki czy slajdy. Tak J. Bobryk, *Język mówiony, pismo, Internet*, [w:] *Język jako przedmiot badań psychologicznych. Psycholingwistyka ogólna i neurolingwistyka*, red. I. Kurcz, H. Okuniewska, Warszawa 2011, s. 179–181.

<sup>26</sup> Tego typu rozwiązania funkcjonują np. w postępowaniu administracyjnym w Czechach (zob. Š. Sirůčková, *Niesłyszący w Czechach*, [w:] *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, red. E. Woźnicka, Łódź 2007, s. 272) oraz w Niemczech (zob. K. Lang, *Die rechtliche Lage zu*

ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się<sup>27</sup>.

## 2. Organizacja Agencji/Centrum Komunikacji

Przed utworzeniem Agencji/Centrum Komunikacji w pierwszej kolejności należałoby dążyć do wymiany informacji pomiędzy podmiotami zajmującymi się badaniami nad językiem i szeroko rozumianą komunikacją. Prace koncepcyjne mogłyby uwzględniać współpracę i wymianę doświadczeń pomiędzy członkami Rady Języka Polskiego (RJP)<sup>28</sup> i Polskiej Rady Języka Migowego<sup>29</sup>, przedstawicielami stowarzyszeń tłumaczy przysięgłych<sup>30</sup> czy stowarzyszeń tłumaczy języka

---

*Barrierefreier Kommunikation in Deutschland*, [w:] *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*, hrsg. v. Ch. Maaß, I. Rink, Berlin 2018, s. 67–93). Kwestię różnych form wsparcia reguluje czeska ustawa z dnia 11 czerwca 1998 r. w sprawie systemów komunikowania się osób niesłyszących i głuchoniewidomych (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, Sb. č. 155/1998). Problem ten reguluje niemieckie rozporządzenie z dnia 17 lutego 2002 r. w sprawie zastosowania języka migowego i innych środków komunikacji w procedurach administracyjnych zgodnie z ustawą o równości osób niepełnosprawnych (Die Verordnung zur Verwendung von Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfen im Verwaltungsverfahren nach dem Behindertengleichstellungsgesetz, BGBl. I S. 2650). Podobnie jest także w postępowaniach sądowych w Anglii, Walii i Izraelu (zob. M. Szwed, *Przymusowe umieszczenie w zakładzie psychiatrycznym w świetle współczesnych standardów praw człowieka*, Warszawa 2020, s. 348–349).

<sup>27</sup> T.j. Dz.U. 2017, poz. 1824, ze zm., dalej: u.o.j.m.

<sup>28</sup> Rada Języka Polskiego działa od 1996 r. Prawnie została jednak umocowana jako organ opiniodawczo-doradczy w 1999 r. w art. 12–14 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (t.j. Dz.U. 2021, poz. 672, ze zm.). Należy nadmienić, że ramach RJP działają różne Zespoły, m.in. od 2008 r. funkcjonuje Zespół Języka Prawnego, a dopiero w 2019 r. został powołany Zespół Rozwoju i Zaburzeń Mowy. Niemniej działania RJP nie są oceniane jako wystarczające. Tak M. Bartoszewicz, *Język polski i jego ochrona prawna w porządku konstytucyjnym Rzeczypospolitej Polskiej*, Warszawa 2017, s. 356.

<sup>29</sup> Polska Rada Języka Migowego działa na podstawie art. 19–25 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1824, ze zm.). Rada jest organem doradczym ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego.

<sup>30</sup> Tłumacze przysięgli działają w Polsce na podstawie ustawy z dnia 25 listopada 2004 r. o zawodzie tłumacza przysięgłego (t.j. Dz.U. 2019, poz. 1326). Aby zostać tłumaczem przysięgłym, należy zdać egzamin na tłumacza przysięgłego przed Państwową Komisją Egzaminacyjną pod patronatem Ministra Sprawiedliwości i uzyskać wpis na listę tłumaczy przysięgłych prowadzoną przez Ministra Sprawiedliwości. Pomimo wykonywania zawodu zaufania publicznego tłumacze przysięgli nie mają swojego samorządu zawodowego – zrzeszają się w ramach stowarzyszeń. Reprezentatywnym stowarzyszeniem jest Polskie Towarzystwo Tłumaczy Przysięgłych i Specjalistycznych PT TEPIS, które powstało w 1990 r. Szerzej zob. Polskie Towarzystwo Tłumaczy Przysięgłych i Specjalistycznych PT TEPIS, <https://tepis.org.pl> (dostęp: 10.05.2022).



migowego<sup>31</sup>, ekspertami School of Form<sup>32</sup>, badaczami z Pracowni Prosteego Języka Uniwersytetu Wrocławskiego<sup>33</sup> czy Pracowni Lingwistyki Migowej Uniwersytetu Warszawskiego<sup>34</sup>, a także członkami Komisji ds. Osób Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich<sup>35</sup>. Wszystkie te podmioty w sposób pośredni lub bezpośredni zajmują się w swoich działaniach prawami językowymi jednostek, począwszy od analizowania rozmaitych barier językowo-komunikacyjnych<sup>36</sup>, przez przedstawianie odpowiednich postulatów i opinii organom, którym doradzają<sup>37</sup>, aż po świadczenie wsparcia komunikacyjnego jednostkom i organom państwowym<sup>38</sup>.

<sup>31</sup> Tłumacze polskiego języka migowego nie podlegają przepisom ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego. Od lat postulują, by włączyć ich do zakresu tej ustawy. Jedynym aktem ustrojowym, który reguluje ich funkcjonowanie, jest rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 czerwca 2012 r. w sprawie rejestru tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (Dz.U. 2012, poz. 652). Tłumacze polskiego języka migowego założyli w 2009 r. Stowarzyszenie Tłumaczy Polskiego Języka Migowego, które zajmuje się porządkowaniem wiedzy związanej z polskim językiem migowym (PJM), rozwojem sztuki tłumaczenia, profesjonalizacją zawodu oraz uświadamianiem osobom korzystającym z tłumaczy PJM ich praw i możliwości. Szerzej zob. Stowarzyszenie Tłumaczy Polskiego Języka Migowego, <https://stpjm.org.pl/pl> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>32</sup> School of Form (SoF) działa od 2011 r. w ramach Uniwersytetu SWPS i kształci studentów w zakresie projektowania komunikacji (*communication design*) oraz projektowania usług (*product design*). Szerzej zob. School of Form (SoF), <https://www.sof.edu.pl/pl> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>33</sup> Od 2010 r. w Instytucie Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego działa Pracownia Prostej Polszczyzny, zajmująca się upraszczaniem języka urzędowego. Szerzej zob. Pracownia Prostej Polszczyzny, <http://www.ppp.uni.wroc.pl> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>34</sup> Od 2010 r. na Wydziale Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego została wyodrębniona organizacyjnie Pracownia Lingwistyki Migowej, która zajmuje się badaniem komunikacji wizualno-przestrzennej, w tym przede wszystkim badaniem PJM. Szerzej zob. Pracownia Lingwistyki Migowej, <https://www.plm.uw.edu.pl> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>35</sup> Zob. np. Komisja Ekspertów ds. Osób Głuchych, <https://bip.brpo.gov.pl/tagi/komisja-ekspertow-ds-osob-gluchych> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>36</sup> Zob. np. T. Piekot, M. Maziarz, *Styl „plain language” i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej*, „Język a Kultura” 2014, vol. 24, s. 307–324; T. Piekot, G. Zarzeczny, E. Moroń, *Standard plain language w polskiej sferze publicznej*, [w:] *Lingwistyka kryminalistyczna. Teoria i praktyka*, red. M. Zaśko-Zielińska, K. Kredens, Wrocław 2019, s. 197–214; P. Rutkowski, P. Mostowik, *Polski język migowy narzędziem przeciwdziałania wykluczeniu*, „Trendy” 2017, nr 1, s. 18–22; P. Rutkowski, M. Talińska, *Głusi na uczelniach wyższych w Polsce*, [w:] *Edukacja niesłyszących – wczoraj, dziś i jutro*, red. E. Woźnicka, Łódź 2018, s. 245–266; P. Rutkowski, *Opisać język Głuchych*, „Academia. Magazyn Polskiej Akademii Nauk” 2016, nr 4(48), s. 60–64.

<sup>37</sup> Zob. *Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej. Analiza i zalecenia*, „Biuletyn RPO” 2014, nr 5, passim; *Osoby glucho w Polsce 2020. Wyzwania i rekomendacje. Raport Komisji Ekspertów ds. Osób Głuchych*, red. B. Imiołczyk, Warszawa 2020.

<sup>38</sup> Zob. L. Zieliński, *Garść uwag o potrzebie optymalizacji komunikacji pomiędzy tłumaczami przysięgłymi a przedstawicielami organów ściągania, sposobach jej osiągnięcia i potencjalnych korzyściach*, „Comparative Legilinguistics” 2016, vol. 25, s. 111–128; A.D. Kubacki, *Ocena regulacji ustawowych w odniesieniu do zawodu tłumacza przysięgłego. Próba podsumowania*, „Comparative

Co więcej, w ostatnich latach członkowie wyżej wymienionych gremiów niejako oddzielnie sygnalizowali wybrane problemy dotyczące przestrzegania komunikacyjnych praw jednostek przez podmioty publiczne. Ponadindywidualna i wspólna refleksja pozwoliłaby na szerokie przedyskutowanie barier komunikacyjnych z perspektywy podmiotów publicznych i z perspektywy jednostek. Ponadto doświadczenie członków wyżej wymienionych gremiów umożliwiłoby uwspólnienie ewentualnych wniosków w tym zakresie, służyłoby też przedstawieniu stanowisk w zakresie priorytetów przy tworzeniu wyżej wymienionej jednostki i wypracowaniu wstępnych założeń dotyczących jej funkcjonowania.

Agencja/Centrum powinno zatrudniać zróżnicowane kadry, a mianowicie językoznawców, psycholingwistów, socjolingwistów, prawników, informatyków, grafików, projektantów informacji, tłumaczy języka migowego czy języka obcego. Przy tym tłumacze zarówno języka obcego fonicznego, jak i języka migowego w ramach nowo tworzonej jednostki mogliby funkcjonować w węższej lub w szerszej formule. W węższej perspektywie byliby odpowiedzialni za tworzenie informacji w języku migowym umieszczanych w witrynach internetowych organów administracji i sądów oraz za przekład dokumentów w konkretnych postępowaniach, jeśli strona wystąpi z odpowiednim wnioskiem<sup>39</sup>. Zgodnie z drugą opcją tłumacze mogliby dodatkowo obsługiwać postępowania administracyjne i sądowe poprzez wykonywanie usługi tłumaczenia online w czasie rzeczywistym<sup>40</sup>. Niejednorodne środowisko pracowników teoretycznie mogłoby sprzyjać myśleniu projektowemu (*design thinking*)<sup>41</sup>, co wpływałoby pozytywnie na wypracowanie usprawnień w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Do zadań Centrum należałoby:

- tworzenie i projektowanie formularzy, broszur informacyjnych, pouczeń na potrzeby postępowań administracyjnych i sądowych<sup>42</sup>,

---

Legilinguistics” 2018, vol. 35, s. 7–37; M. Kądzelski, *Istota pracy tłumacza przysięgłego. Rozważania prawnowo-wittgensteinowskie*, „Lingua Legis” 2020, nr 28, s. 41–56.

<sup>39</sup> Możliwość złożenia wniosku o zapewnienie komunikacji szczególnego rodzaju przewiduje art. 6 pkt 3 lit. d u.o.z.d.

<sup>40</sup> Oczywiście wybór właściwej formuły byłby zależny od przyjętych ustaleń. Od lat podkreśla się, że funkcjonowanie tłumaczy przysięgłych przy Ministrze Sprawiedliwości wymaga zmian, podobnie jak funkcjonowanie tłumaczy PJM.

<sup>41</sup> Celem myślenia projektowego jest tworzenie produktów (w tym produktów cyfrowych) bądź usprawnienie świadczenia usług tak, by były one bardziej przystępne dla klientów. Myślenie projektowe charakteryzuje się określonym działaniem obejmującym pięć etapów: empatyzację, definiowanie problemu, generowanie pomysłów, budowę prototypów, testy. Szerzej zob. K. Brodnicki, *Zastosowanie koncepcji Design Thinking w funkcjonowaniu przedsiębiorstw*, „Przedsiębiorstwo we Współczesnej Gospodarce – Teoria i Praktyka” 2015, nr 4, s. 38–42.

<sup>42</sup> Takie działanie wydaje się uzasadnione wobec nieudanej próby zmiany formy pouczeń w postępowaniu cywilnym. W 2019 r. nałożono na Ministra Sprawiedliwości obowiązek wprowadzenia urzędowych wzorów pouczeń poprzez zmianę treści art. 5 k.p.c. (zob. art. 1 pkt 2 i art. 17 pkt 2 ustawy z dnia 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz

- opracowywanie i projektowanie wzorów zawiadomień, wezwań, pism informacyjnych w standardzie prostego języka<sup>43</sup> i w standardzie języka łatwego do czytania ETR (*easy to read*)<sup>44</sup> na potrzeby postępowań administracyjnych i sądowych,
- opracowywanie i projektowanie wzorów zawiadomień, wezwań i pism informacyjnych w językach obcych na potrzeby postępowań administracyjnych i sądowych<sup>45</sup>,
- transkrypcja wypowiedzi, informacji, wezwań, zawiadomień i innych pism na alfabet Braille’a czy alfabet Moona bądź format audio dla celów postępowań administracyjnych i sądowych<sup>46</sup>,

niektórych innych ustaw, Dz.U. 2019, poz. 1469, 2089). Zmieniając treść art. 5 k.p.c., zobowiązano Ministra Sprawiedliwości do opracowania w drodze rozporządzenia urzędowych wzorów pouczeń, których udzielania na piśmie wymaga Kodeks postępowania cywilnego, przy uwzględnieniu komunikatywności przekazu oraz ich wersji w językach obcych. Niestety, w 2020 r. po upływie terminu przewidzianego na opracowanie wzorów pouczeń zrezygnowano z tego obowiązku i usunięto wcześniej wprowadzone zmiany w art. 5 k.p.c. (zob. art. 71 ustawy z dnia 19 czerwca 2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19, Dz.U. 2020, poz. 1086). Podobne problemy co do pouczeń występują w postępowaniu karnym. Zob. P. Zyański, *Wzór pouczenia pokrzywdzonego z art. 300 k.p.k., czyli o potrzebie nowelizacji od zaraz*, [w:] *Pokrzywdzony jako uczestnik postępowań represyjnych. Czwarty wierzchołek trójkąta?*, red. A. Światłowski, P. Czarnecki, Warszawa 2021, s. 145–161.

<sup>43</sup> Prosty język (*plain language*) czy też prosty język prawniczy (*plain legal language*) z powodzeniem rozwijają się od lat 60. XX w. w wielu krajach i stanowią odpowiedź na żargon prawniczy, który jest niezrozumiały dla osób niebędących prawnikami. Celem stosowania prostego języka jest zwiększenie dostępności procedur sądowych i administracyjnych dla laików. Tak J. Winczorek, *Dostęp do prawa. Ujęcie socjologiczne*, Warszawa 2019, s. 77–78.

<sup>44</sup> Stosowanie formatu łatwego języka formalnie umocowano w art. 6 pkt 3 lit. c u.o.z.d. Łatwy język to szczególnie format języka przystosowany dla osób z ograniczeniami kognitywnymi (niepełnosprawnością intelektualną). Nie jest on tożsamy ze standardem prostego języka, gdyż stanowi rodzaj komunikacji bez barier, który – jak się wydaje – powinien być zaliczany do alternatywnych i wspomagających form komunikacji. W Polsce praktycznie nie prowadzi się badań na temat standardu języka łatwego do czytania. W 2021 r. istniały zaledwie dwa projekty dotyczące standardu języka łatwego do czytania. Co ciekawe, wdrożeniem standardu języka łatwego do czytania w organach miasta Warszawy i Sopotu zajmuje się firma certyfikująca QS Zürich oraz organizacja Spanish Easy Language Associació Lectura Facil. Zob. A. Przybyła-Wilkin, *Easy Language in Poland*, [w:] *Handbook of Easy Language in Europe*, eds. C. Lindholm, U. Vanhatalo, Berlin 2021, s. 406–407.

<sup>45</sup> Udostępnianie informacji w języku obcym przewiduje np. art. 7 ust. 1, art. 314 ust. 3 oraz art. 327 ust. 2 ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (t.j. Dz.U. 2021, poz. 2354, ze zm.) czy też art. 28, art. 29 ust. 1, art. 30 ust. 1 pkt 5 oraz art. 118 ust. 2 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu ochrony cudzoziemcom (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1108, ze zm.).

<sup>46</sup> Zapewnienie dokumentów w szczególnych formatach jest trudne do osiągnięcia przy braku odpowiedniego wsparcia ze strony wyspecjalizowanego podmiotu. Pomimo obowiązywania od 2012 r. art. 14 ust. 1 u.o.j.m., nakazującego organom administracji publicznej udostępnianie niezbędnych dokumentów do załatwienia sprawy w postępowaniach administracyjnych w formie dostępnej osobom uprawnionym, obowiązek ten nie jest wykonywany. Także w sądach pisma nie są

- regularne i cykliczne szkolenie sędziów<sup>47</sup> i urzędników<sup>48</sup> z zakresu komunikacji, praw językowych jednostek i koncepcji dostępności,
- szkolenie koordynatorów ds. dostępności zatrudnionych w podmiotach publicznych z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- szkolenie tłumaczy języków obcych (werbalnych i niewerbalnych) na potrzeby postępowań administracyjnych i sądowych<sup>49</sup>, po wcześniejszym wprowadzeniu zmian postulowanych przez przedstawicieli środowiska tłumaczy przysięgłych i tłumaczy języka migowego,
- testowanie pilotażowych rozwiązań informacyjno-komunikacyjnych dla organów administracji publicznej oraz wymiaru sprawiedliwości z udziałem rozmaitych grup docelowych w duchu *behavioral insights*<sup>50</sup>.

Oczywiście kwestia wymienionych wyżej zadań Agencji/Centrum jest umowna i stanowi wyłącznie propozycję, która powinna podlegać dyskusji w ramach omawiania zakresu zadań i formuły organizacyjnej. Niemniej wymienione działania stanowią pewne spójne minimum, które mogłoby być punktem wyjścia dla kolejnych rozwiązań. Jednostki tego typu w różnej formule funkcjonują w wielu krajach oraz mają zróżnicowany charakter i zakres działania. Ich organizacja zależna jest niewątpliwie od przyjętej koncepcji, potrzeb i priorytetów państwa oraz środków finansowych. Tytułem przykładu można wskazać, że w Niemczech od 2016 r. funkcjonuje Agencja ds. Dostępności (Die Bundesfachstelle für Barrierefreiheit), która wspiera organy administracji publicznej i sądy w komunikacji bez barier, a w ramach federalnego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych (Bundesverwaltungsamt) funkcjonuje Biuro ds. Organizacji Biurowej i Techniki Biurowej (Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik) zajmujące się kształceniem

---

dostępne w różnych formatach, np. w alfabecie Braille’a czy w formie audio. Zob. J. Ciechanowska, *Realizacja konstytucyjnej zasady prawa do sądu w stosunku do osób niepełnosprawnych*, [w:] *Prawo a niepełnosprawność. Wybrane zagadnienia*, red. M. Bosak, Warszawa 2015, s. 233.

<sup>47</sup> Trzeba zwrócić uwagę, że o ile zawiadomienia czy wezwania są przygotowywane przez urzędników sądowych, o tyle wyroki czy postanowienia są konstruowane przez sędziów, ewentualnie przez asystentów sędziów. Zresztą sami sędziowie coraz częściej dostrzegają problemy komunikacyjne w podejmowanej przez nich działalności. Na ten temat zob. A. Tarka, *Autorytet państwa i jego instytucji buduje się latami*, „Rzeczpospolita”, 7.01.2019, s. A14; A. Dryszel, *Nikt mnie nie skusi i nie przestraszy – rozmowa z sędzią Barbarą Piwnik*, „Tygodnik Przegląd” 2020, nr 4, s. 12; M. Kęskrawiec, *Wywrócone kostki domina*, „Tygodnik Powszechny” 2021, nr 48, s. 17–18.

<sup>48</sup> A. Biłat, *Dwutorowy model komunikacji językowej i jego zastosowanie w nauce administracji*, [w:] *Spory o wartości. Aspekty filozoficzne i administracyjno-prawne*, red. J. Zubelewicz, Warszawa 2017, s. 115–125.

<sup>49</sup> Tłumacze przysięgli często podnoszą brak odpowiedniego wykształcenia do udziału w postępowaniach administracyjnych i sądowych oraz wzajemne stereotypowe postrzeganie się przez nich i przez urzędników/sędziów. Zob. np. K. Nartowska, *Ustawa o zawodzie tłumacza przysięgłego a tłumaczenia sądowe w Polsce*, „Rocznik Przekładoznawczy” 2018, nr 13, s. 171–193.

<sup>50</sup> K. Olejniczak, P. Śliwowski, D. Wojtowicz, *Projektowanie rozwiązań publicznych na ludzką miarę – behavioral insights*, „Samorząd Terytorialny” 2019, nr 10, s. 7–19.

kadr administracyjnych na poziomie federalnym oraz publikowaniem instrukcji i poradników językowych dla administracji. Ponadto w Republice Federalnej Niemiec w propagowanie prostego języka czy języka łatwego do czytania zaangażowane są – obok Ministerstwa Spraw Wewnętrznych – federalne Ministerstwo Sprawiedliwości<sup>51</sup> czy federalne Ministerstwo Pracy i Spraw Socjalnych<sup>52</sup> oraz rządy federalne. Dążenie do klarownej i zrozumiałej komunikacji pomiędzy jednostką a państwem stanowi przedmiot działania i zainteresowania wielu podmiotów państwowych, organizacji pozarządowych i instytucji naukowych<sup>53</sup>. W Szwecji natomiast działa Szwedzka Agencja ds. Dostępności Mediów (Myndigheten för tillgängliga medier), która jest odpowiedzialna za produkcję i dystrybucję mówionych gazet i książek, tworzenie książek w języku Braille’a czy w *easy language* tam, gdzie nie czynią tego podmioty komercyjne. Przed powstaniem Agencji funkcjonował Serwis Łatwego Języka (Lättläst-tjänsten), będący agencją krajową, który następnie przekształcił się w 2001 r. w Centre for Easy-to-Read. Obecnie stanowi on jeden z pionów Agencji ds. Dostępności Mediów. Serwis w ciągu kilkunastu lat przeszkolił wielu urzędników, współpracował ze szwedzkim rządem i parlamentem oraz z władzami regionalnymi czy prywatnymi firmami i według ich zapotrzebowania tłumaczył na język ETR informacje umieszczone na stronach internetowych, różne raporty, przepisy ruchu drogowego, informacje alarmowe, informacje wyborcze i inne teksty, na jakie było zgłaszane zapotrzebowanie<sup>54</sup>. Oprócz tego za prosty język organów administracji publicznej i sądów odpowiada Instytut Języka i Folkloru (Institutet för språk och folkminnen), który jest organem rządowym zajmującym się w szerokim ujęciu językami: językiem oficjalnym, językiem migowym i językami mniejszości. Jednym z jego zadań jest wspieranie organów administracji i wymiaru sprawiedliwości w tworzeniu informacji w prostym języku (*klarspråk*) czy w prostym języku prawnym (*juridiskt klarspråk*). W tym celu przeprowadza szkolenia dla urzędników, organizuje

<sup>51</sup> Federalne Ministerstwo Sprawiedliwości Republiki Federalnej Niemiec udostępnia broszury dotyczące praw i wolności w języku ETR. Zob. Bundesministerium der Justiz der Bundesrepublik Deutschland, [https://www.bmj.de/DE/LeichteSprache/Leichte\\_Sprache\\_node.html](https://www.bmj.de/DE/LeichteSprache/Leichte_Sprache_node.html) (dostęp: 10.05.2022).

<sup>52</sup> Z kolei federalne Ministerstwo Pracy i Spraw Socjalnych Republiki Federalnej Niemiec opracowało stosowną broszurę oraz regulamin, dotyczące tworzenia treści w języku łatwym do czytania, które mają wspomagać urzędników w ich pracy. Jednocześnie wskazane dokumenty informują i instruuja urzędników, jakie działania należy podjąć, by w konferencjach i wydarzeniach organizowanych przez podmioty publiczne mogły uczestniczyć osoby mające problem z komunikacją czy też – szerzej – osoby niepełnosprawne. Zob. Bundesministerium für Arbeit und Soziales der Bundesrepublik Deutschland, <https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/a752-leichte-sprache-ratgeber.html> (dostęp: 10.05.2022).

<sup>53</sup> Ch. Maaß, I. Rink, S. Hansen-Schirra, *Easy Language in Germany*, [w:] *Handbook...*, s. 192–197.

<sup>54</sup> U. Bohman, *Easy Language in Sweden*, [w:] *Handbook...*, s. 530–533.

konferencje, wydaje przewodniki<sup>55</sup> i podejmuje wiele innych działań, Szwecja ma bowiem długą tradycję dotyczącą dbania o język i komunikację władz państwowych z obywatelami. Od lat 70. XX w. w Kancelarii Premiera zatrudnieni są eksperci językowi, którzy konsultują ustawy pod kątem ich poprawności językowej i zrozumiałości<sup>56</sup>. Oczywiście obok wyżej scharakteryzowanych niemieckich czy szwedzkich rozwiązań można wskazać te podejmowane w innych krajach. Jednakże doświadczenie państw, w których powoływano podmioty tymczasowe zajmujące się ułatwianiem szeroko rozumianej komunikacji pomiędzy podmiotami publicznymi a jednostkami, pokazuje, że tego typu rozwiązania nie wywołują zmian, a po ich zakończeniu zapomina się o szczególnych beneficjentach; co więcej, komunikacja powraca do tradycyjnej, zbiurokratyzowanej formuły<sup>57</sup>.

### PODSUMOWANIE

Zmiany cywilizacyjne, społeczne, gospodarcze i techniczne wymuszają powstawanie nowych koncepcji i rozwiązań dostosowawczych. Taką koncepcją niewątpliwie mogłoby być utworzenie jednostki określonej mianem Agencji/Centrum Komunikacji, która swoim wieloaspektowym funkcjonowaniem mogłaby wspierać administrację i wymiar sprawiedliwości w obszarze komunikacji. Choć utworzenie podmiotu tego typu może wydawać się kosztowne czy zbędne, należy wskazać, że jest wręcz odwrotnie. Wiele zadań wykonywanych przez organy administracji publicznej (oraz organy wymiaru sprawiedliwości) ma charakter powtarzalny, gdyż podmioty te podejmują w rozmaitych postępowaniach czynności techniczno-procesowe tego samego rodzaju, mimo że ich działanie jest ograniczone terytorialnie<sup>58</sup>. Istnienie Agencji/Centrum Komunikacji dla podmiotów

<sup>55</sup> W 2014 r. wydano ósmą już edycję przewodnika dla administracji „Myndigheternas skrivregler”.

<sup>56</sup> B. Ehrenberg-Sundin, *Plain Language in Sweden*, “Clarity” 1995, no. 33, s. 16–18; eadem, *The Swedish Government Promotes Clear Drafting*, “Clarity” 2002, no. 47, s. 3–9. Informacje dotyczące idei uproszczenia języka w działaniach państwa dostępne są także na stronie Instytutu Języka i Folkloru w Szwecji: <https://www.isof.se> (dostęp: 15.05.2022). Śladem Szwecji podążają pozostałe państwa skandynawskie, takie jak Finlandia, Dania i Norwegia, w których przyjęto podobne rozwiązania, a – co więcej – praca nad dostępnością usług publicznych ma charakter stały i ewolucyjny.

<sup>57</sup> Na przykład we Francji w 2001 r. powołano działający tymczasowo Komitet ds. Uproszczenia Języka Administracyjnego (Comite d’Orientation pour la Simplification du Langage Administratif, COSLA). Zobacz C. Staminesco, *France: The Committee to Simplify Official Language (COSLA)*, “Clarity” 2002, no. 47, s. 18–19. Projekty doraźne podejmowano także we Włoszech i tu też nie przyniosły większego efektu dla uproszczenia w komunikacji administracja–jednostka czy rozwoju *Easy Language*. Na ten temat szerzej zob. E. Perego, *Easy Language in Italy*, [w:] *Handbook...*, s. 277–279, 295–296.

<sup>58</sup> Trzeba wskazać, że kwoty przeznaczane na administrację nie zajmują pierwszej pozycji wśród wydatków państwa. Według Polskiego Instytutu Ekonomicznego wydatki państwa na administrację publiczną plasują się dopiero na siódmej z ośmiu pozycji. Według relacji wydatków

publicznych pozwoliłoby na wypracowanie wspólnego standardu komunikacji w całym państwie, który nie byłby zależny tylko od umiejętności i możliwości konkretnego koordynatora ds. dostępności zatrudnionego w określonej jednostce czy też od podmiotu prywatnego świadczącego usługi z zakresu dostępności. Nakładając na podmioty publiczne obowiązek zapewnienia minimalnych wymagań z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej, ustawodawca nie wyposażył ich w konkretne instrumenty umożliwiające realizację tych obowiązków. O ile aktualnie korzystanie przez organy administracji publicznej i sądy z pomocy podmiotów prywatnych przez zlecenie na zewnątrz zadań z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej jest uzasadnione brakiem specjalistów do spraw dostępności, o tyle w przyszłości powinno to ulec zmianie. Po pierwsze, zapewnienie dostępności przez podmioty prywatne może prowadzić do powstawania zróżnicowanego standardu komunikacji<sup>59</sup>. Po drugie, podmioty te nie mogą we wszystkim wyręczać państwa, lecz jak najbardziej mogą je wspomagać. Obowiązkiem państwa jest zapewnienie odpowiedniego poziomu szeroko rozumianych usług publicznych<sup>60</sup>, dlatego w przyszłości – obok prywatnych podmiotów zajmujących się dostępnością – powinien funkcjonować jeden podmiot publiczny nie tyle koordynujący, co stale wspomagający podmioty publiczne w zapewnianiu minimalnych wymagań dostępności informacyjno-komunikacyjnej, do przestrzegania których zobowiązuje je prawo. W podsumowaniu można wyrazić nadzieję, że utworzenie tego typu Agencji umożliwiłoby jednocześnie stopniową eliminację charakterystycznej dla państwa polskiego i jego instytucji kultury dezinformacji<sup>61</sup>.

---

publicznych do Produktu Krajowego Brutto z 2019 r. kształtują się następująco: 1) emerytury i renty; 2) edukacja; 3) zdrowie; 4) pomoc społeczna i mieszkalnictwo; 5) bezpieczeństwo (obejmujące wydatki na obronę narodową, policję, sądy); 6) transport; 7) administracja publiczna; 8) inne (obejmujące m.in. wydatki na obsługę długu publicznego, kulturę, rekreację, religię, ochronę środowiska). Podaję za: A. Kielczewska, J. Sawulski, *Postawy Polaków wobec płacenia podatków i roli państwa w gospodarce*, Warszawa 2021, <https://pie.net.pl/wp-content/uploads/2022/04/Podatki-wydatki.-24.01.2022-net.pdf> (dostęp: 5.05.2022), s. 8–10.

<sup>59</sup> Przykładem mogą być usługi tłumaczy PJM czy systemu językowo-migowego (SJM). Urząd bądź osoba korzystająca ze świadczenia tłumacza PJM czy SJM nie ma możliwości uprzedniej weryfikacji umiejętności tłumacza, a w rejestrach wojewodów figurują osoby o różnym stopniu znajomości PJM czy SJM z uwagi na brak systemu certyfikacji tłumaczy PJM czy SJM.

<sup>60</sup> Problem niskiej jakości usług publicznych, wynikający z ich złej organizacji oraz z niedofinansowania, niewątpliwie obciąża państwo, które jest za nie odpowiedzialne. Prywatyzacja usług nie zawsze bowiem przynosi pozytywne efekty. Zob. Ł. Pawłowski, *Druga fala prywatyzacji. Niezamierzone skutki rządów PiS*, Warszawa 2020, *passim*.

<sup>61</sup> Różne odsłony kultury dezinformacji przedstawiają np. P. Stankiewicz, *Kultura dezinformacji*, [w:] *21 polskich grzechów głównych*, Warszawa 2018, s. 21–41; E. Charzyńska, *Czytelność tekstów na stronach NFZ i MZ – analiza statystyczna oraz porównanie z popularnymi serwisami zdrowotnymi*, „Hygeia Public Health” 2017, nr 52(3), s. 241–248; E. Łętowska, *Wirtualizacja sądowej ochrony słabszych*, [w:] *Ochrona strony słabszej stosunku prawnego. Księga jubileuszowa ofiarowana Profesorowi Adamowi Zielińskiemu*, red. M. Boratyńska, Warszawa 2016, s. 86.

## BIBLIOGRAFIA

## LITERATURA

- Bartoszewicz M., *Język polski i jego ochrona prawna w porządku konstytucyjnym Rzeczypospolitej Polskiej*, Warszawa 2017.
- Bilat A., *Dwutorowy model komunikacji językowej i jego zastosowanie w nauce administracji*, [w:] *Spory o wartości. Aspekty filozoficzne i administracyjno-prawne*, red. J. Zubelewicz, Warszawa 2017.
- Bobryk J., *Język mówiony, pismo, Internet*, [w:] *Język jako przedmiot badań psychologicznych. Psycholingwistyka ogólna i neurolingwistyka*, red. I. Kurcz, H. Okuniewska, Warszawa 2011.
- Bohman U., *Easy Language in Sweden*, [w:] *Handbook of Easy Language in Europe*, eds. C. Lindholm, U. Vanhatalo, Berlin 2021.
- Brodnicki K., *Zastosowanie koncepcji Design Thinking w funkcjonowaniu przedsiębiorstw*, „Przedsiębiorstwo we Współczesnej Gospodarce – Teoria i Praktyka” 2015, nr 4.
- Charzyńska E., *Czytelność tekstów na stronach NFZ i MZ – analiza statystyczna oraz porównanie z popularnymi serwisami zdrowotnymi*, „Hygeia Public Health” 2017, nr 52(3).
- Ciechanowska J., *Realizacja konstytucyjnej zasady prawa do sądu w stosunku do osób niepełnosprawnych*, [w:] *Prawo a niepełnosprawność. Wybrane zagadnienia*, red. M. Bosak, Warszawa 2015.
- Czerwiński W., *Kilka refleksji na temat uzasadnień wyroków sądów administracyjnych*, „Zeszyty Naukowe Sądownictwa Administracyjnego” 2017, nr 3.
- Dryszel A., *Nikt mnie nie skusi i nie przestraszy – rozmowa z sędzią Barbarą Piwnik*, „Tygodnik Przegląd” 2020, nr 4.
- Ehrenberg-Sundin B., *Plain Language in Sweden*, „Clarity” 1995, no. 33.
- Ehrenberg-Sundin B., *The Swedish Government Promotes Clear Drafting*, „Clarity” 2002, no. 47.
- Fabian E., *Dostępność cyfrowa a rekomendacje ENISA w zakresie cyberbezpieczeństwa*, [w:] *Internet. Analityka danych*, red. G. Szpor, K. Czaplicki, Warszawa 2019.
- Filiciak M., *Język zmarginalizowany. Komunikacja w epoce kodów i algorytmów*, [w:] *Polszczyzna w dobie cyfryzacji*, red. A. Hącia, K. Kłosińska, P. Zbróg, Warszawa 2020.
- Imiołczyk B. (red.), *Osoby glucho w Polsce 2020. Wyzwania i rekomendacje. Raport Komisji Ekspertów ds. Osób Gluchych*, Warszawa 2020.
- Kądzielski M., *Istota pracy tłumacza przysięgłego. Rozważania prawnowo-wittgensteinowskie*, „Lingua Legis” 2020, nr 28.
- Kęskrawiec M., *Wywrócone kostki domina*, „Tygodnik Powszechny” 2021, nr 48.
- Kubacki A.D., *Ocena regulacji ustawowych w odniesieniu do zawodu tłumacza przysięgłego. Próba podsumowania*, „Comparative Legilinguistics” 2018, vol. 35.
- Lamri J., *Kompetencje XXI wieku. Kreatywność, komunikacja, krytyczne myślenie, kooperacja*, Warszawa 2021.
- Lang K., *Die rechtliche Lage zu Barrierefreier Kommunikation in Deutschland*, [w:] *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*, hrsg. v. Ch. Maaß, I. Rink, Berlin 2018.
- Łętowska E., *Wirtualizacja sądowej ochrony słabszych*, [w:] *Ochrona strony słabszej stosunku prawnego. Księga jubileuszowa ofiarowana Profesorowi Adamowi Zielińskiemu*, red. M. Boratyńska, Warszawa 2016.
- Maaß Ch., Rink I., Hansen-Schirra S., *Easy Language in Germany*, [w:] *Handbook of Easy Language in Europe*, eds. C. Lindholm, U. Vanhatalo, Berlin 2021.
- Maciejewski M., *Administracja behawioralna i jej prawna regulacja. Zachowanie psychologii w administrowaniu*, [w:] *Władza w przestrzeni administracji publicznej*, red. Z. Duniewska, R. Lewicka, M. Lewicki, Warszawa–Łódź 2020.
- Malinowska E., *Językowe wykładniki władzy w urzędzie*, „Oblicza Komunikacji” 2016, nr 3.



- Malinowska E., *Szablonowość wypowiedzi urzędowych*, [w:] *Słowa – kładki, na których spotykają się ludzie różnych światów*, red. I. Burkacka, R. Pawelec, D. Zdankiewicz-Jedynak, Warszawa 2010.
- Nartowska K., *Ustawa o zawodzie tłumacza przysięgłego a tłumaczenia sądowe w Polsce*, „Rocznik Przekładoznawczy” 2018, nr 13, DOI: <https://doi.org/10.12775/RP.2018.010>.
- Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej. Analiza i zalecenia*, „Biuletyn RPO” 2014, nr 5.
- Olejniczak K., Śliwowski P., Wojtowicz D., *Projektowanie rozwiązań publicznych na ludzką miarę – behavioral insights*, „Samorząd Terytorialny” 2019, nr 10.
- Pawłowski Ł., *Druga fala prywatyzacji. Niezamierzone skutki rządów PiS*, Warszawa 2020.
- Perego E., *Easy Language in Italy*, [w:] *Handbook of Easy Language in Europe*, eds. C. Lindholm, U. Vanhatalo, Berlin 2021.
- Piekot T., Maziarz M., *Styl „plain language” i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej*, „Język a Kultura” 2014, vol. 24.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., *Standard plain language w polskiej sferze publicznej*, [w:] *Lingwistyka kryminalistyczna. Teoria i praktyka*, red. M. Zaśko-Zielińska, K. Kredens, Wrocław 2019.
- Przybyła-Wilkin A., *Easy Language in Poland*, [w:] *Handbook of Easy Language in Europe*, eds. C. Lindholm, U. Vanhatalo, Berlin 2021.
- Roszevska K., *Komentarz do art. 1*, [w:] *Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Komentarz*, red. K. Roszevska, LEX/el. 2021.
- Rutkowski P., *Opisać język Głuchych*, „Academia. Magazyn Polskiej Akademii Nauk” 2016, nr 4(48).
- Rutkowski P., Mostowik P., *Polski język migowy narzędziem przeciwdziałania wykluczeniu*, „Trendy” 2017, nr 1.
- Rutkowski P., Talińska M., *Glusi na uczelniach wyższych w Polsce*, [w:] *Edukacja niesłyszących – wczoraj, dziś i jutro*, red. E. Woźnicka, Łódź 2018.
- Sirůčková Š., *Niesłyszący w Czechach*, [w:] *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, red. E. Woźnicka, Łódź 2007.
- Sobolewska A., Wilk B., *Zapewnianie i finansowanie dostępności. Praktyczny poradnik dla sektora publicznego*, Warszawa 2021.
- Staminesco C., *France: The Committee to Simplify Official Language (COSLA)*, “Clarity” 2002, no. 47.
- Stankiewicz P., *Kultura dezinformacji*, [w:] *21 polskich grzechów głównych*, Warszawa 2018.
- Stasz M., *Komunikacja jako wartość kluczowa funkcjonowania administracji publicznej*, [w:] *Układ administracji publicznej*, red. J. Korczak, Warszawa 2020.
- Szwed M., *Przymusowe umieszczenie w zakładzie psychiatrycznym w świetle współczesnych standardów praw człowieka*, Warszawa 2020.
- Tarka A., *Autorytet państwa i jego instytucji buduje się latami*, „Rzeczpospolita”, 7.01.2019.
- Trojanowska A., *Administracja publiczna w mediach społecznościowych – szanse w cieniu zagrożeń*, „Informacja w Administracji Publicznej” 2020, nr 3.
- Winczorek J., *Dostęp do prawa. Ujęcie socjologiczne*, Warszawa 2019.
- Zieliński L., *Garść uwag o potrzebie optymalizacji komunikacji pomiędzy tłumaczami przysięgłymi a przedstawicielami organów ściągania, sposobach jej osiągnięcia i potencjalnych korzyściach*, „Comparative Legilinguistics” 2016, vol. 25, DOI: <https://doi.org/10.14746/el.2016.25.07>.
- Zyżański P., *Wzór pouczenia pokrzywdzonego z art. 300 k.p.k., czyli o potrzebie nowelizacji od zaraz*, [w:] *Pokrzywdzony jako uczestnik postępowań represyjnych. Czwartý wierzchołek trójkąta?*, red. A. Światłowski, P. Czarnecki, Warszawa 2021.

## ŹRÓDŁA INTERNETOWE

- Bienias S., *Badanie ewaluacyjne dotyczące stosowania zasady równości szans kobiet i mężczyzn oraz zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w ramach polityki spójności 2014–2020 oraz oceny realizacji Rządowego Programu Dostępność Plus 2018–2025, Moduł II Efekty realizacji Programu Dostępność Plus*, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/106692/Ewaluacja.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Bundesministerium der Justiz der Bundesrepublik Deutschland, [https://www.bmj.de/DE/Leichte-Sprache/Leichte\\_Sprache\\_node.html](https://www.bmj.de/DE/Leichte-Sprache/Leichte_Sprache_node.html) (dostęp: 10.05.2022).
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales der Bundesrepublik Deutschland, <https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/a752-leichte-sprache-ratgeber.html> (dostęp: 10.05.2022).
- Giderewicz S., *Opinia do ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, Senat RP IX kadencji, Druk nr 1249, <https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatekspertyzy/5306/plik/1249o.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Instytut Języka i Folkloru w Szwecji, <https://www.isof.se> (dostęp: 15.05.2022).
- Kiełczewska A., Sawulski J., *Postawy Polaków wobec płacenia podatków i roli państwa w gospodarce*, Warszawa 2021, <https://pie.net.pl/wp-content/uploads/2022/04/Podatki-wydatki.-24.01.2022-net.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Komisja Ekspertów ds. Osób Głuchych, <https://bip.brpo.gov.pl/pl/tagi/komisja-ekspertow-ds-osob-gluchych> (dostęp: 10.05.2022).
- Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2021–2030 (wersja z 14 kwietnia 2021 r.), <https://www.gov.pl/web/rownetraktowanie/krajowy-program-dzialan-na-rzecz-rownego-traktowania> (dostęp: 10.05.2022).
- Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, *Raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2021 r. (przygotowano m.in. w oparciu o wyniki badania zrealizowanego przez Główny Urząd Statystyczny na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej)*, listopad 2021, <https://www.gov.pl/attachment/c57ed2f6-8b87-4ffa-8871-4503c79430f6> (dostęp: 5.05.2022).
- Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, *Program rządowy Dostępność Plus 2018–2025*, [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program\\_Dostepnosc\\_Plus.pdf](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97063/Program_Dostepnosc_Plus.pdf) (dostęp: 10.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Działania organów administracji publicznej na rzecz podnoszenia kompetencji cyfrowych społeczeństwa*, nr ewid. 182/2021/P/21/003/KAP, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25577,vp,28343.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Funkcjonowanie urzędów administracji publicznej w okresie pandemii COVID-19*, nr ewid. 173/2021/P/21/094/LSZ, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25613,vp,28386.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Organizacja pracy zdalnej w wybranych podmiotach wykonujących zadania publiczne w związku z ogłoszeniem stanu epidemii*, nr ewid. 135/2021/P/21/059/LBI, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,25063,vp,27811.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Przygotowanie administracji publicznej do obsługi cudzoziemców*, nr ewid. 24/2019/P/18/105/LWR, <https://www.nik.gov.pl/kontrola/P/18/105> (dostęp: 5.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli. Świadczenie usług publicznych osobom posługującym się językiem migowym*, nr ewid. 29/2015/P/14/105/LPO, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,8755,vp,10884.pdf> (dostęp: 5.05.2022).
- Najwyższa Izba Kontroli, *Informacja o wynikach kontroli realizacji ustawy o języku polskim*, nr ewid. 66/2004/P/03/080KNO, [https://www.nik.gov.pl/kontrola/wyniki-kontroli-nik/pobierz,px\\_2004066.pdf,typ,k.pdf](https://www.nik.gov.pl/kontrola/wyniki-kontroli-nik/pobierz,px_2004066.pdf,typ,k.pdf) (dostęp: 5.05.2022).

- Polskie Towarzystwo Tłumaczy Przysięgłych i Specjalistycznych PT TEPIS, <https://tepis.org.pl> (dostęp: 10.05.2022).
- Pracownia Lingwistyki Migowej, <https://www.plm.uw.edu.pl> (dostęp: 10.05.2022).
- Pracownia Prostej Polszczyzny, <http://www.ppp.uni.wroc.pl> (dostęp: 10.05.2022).
- Rojek-Socha P., *MS chce dostosować sądy dla osób ze szczególnymi potrzebami, w ocenie „Solidarności” – kosztem pracowników*, 20.08.2021, <https://www.prawo.pl/prawnicy-sady/dostosowywanie-sadow-dla-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami-pismo,510136.html> (dostęp: 10.05.2022).
- School of Form (SoF), <https://www.sof.edu.pl/pl> (dostęp: 10.05.2022).
- Stowarzyszenie Tłumaczy Polskiego Języka Migowego, <https://stpjm.org.pl/pl> (dostęp: 10.05.2022).
- Wikariat S., *Wikipedia wkracza do orzecznictwa sądów*, 10.11.2008, <https://www.rp.pl/internet-i-prawo-autorskie/art7957561-wikipedia-wkracza-do-orzecznictwa-sadow> (dostęp: 12.05.2022).
- Żączkiewicz-Zborska K., *Za mało pieniędzy na zwalczanie dyskryminacji – uważa RPO*, 10.01.2022, <https://www.prawo.pl/prawo/za-malo-pieniedzy-na-zwalczanie-dyskryminacji,512747.html> (dostęp: 10.05.2022).

#### AKTY PRAWNE

- Die Verordnung zur Verwendung von Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfen im Verwaltungsverfahren nach dem Behindertengleichstellungsgesetz, BGBl. I S. 2650.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 czerwca 2012 r. w sprawie rejestru tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (Dz.U. 2012, poz. 652).
- Uchwała Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. w sprawie przyjęcia dokumentu Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030 (M.P. 2021, poz. 218).
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 735, ze zm.).
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1805, ze zm.).
- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz.U. 2021, poz. 534, ze zm.).
- Ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (t.j. Dz.U. 2021, poz. 672, ze zm.).
- Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (t.j. Dz.U. 2022, poz. 329, ze zm.).
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu ochrony cudzoziemcom (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1108, ze zm.).
- Ustawa z dnia 25 listopada 2004 r. o zawodzie tłumacza przysięgłego (t.j. Dz.U. 2019, poz. 1326).
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. 2021, poz. 305, ze zm.).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1824, ze zm.).
- Ustawa z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (t.j. Dz.U. 2021, poz. 2354, ze zm.).
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. 2022, poz. 1002).
- Ustawa z dnia 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2019, poz. 1469, 2089).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1062).
- Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19 (Dz.U. 2020, poz. 1086).
- Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, Sb. č. 155/1998.

## ABSTRACT

This article presents the concept of establishing an Agency/Communication Center. This unit would be tasked with providing support to the executive branch and judiciary on a permanent basis in order for them to achieve minimum requirements in the area of information and communication accessibility.

**Keywords:** Agency/Communication Center; executive branch; judiciary; information and communication accessibility; state of law

## ABSTRAKT

Niniejszy artykuł przedstawia koncepcję utworzenia Agencji/Centrum Komunikacji. Zadaniem tej jednostki byłoby świadczenie wsparcia dla organów władzy wykonawczej oraz władzy sądowniczej w sposób stały w celu osiągnięcia przez nie minimalnych wymagań w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

**Słowa kluczowe:** Agencja/Centrum Komunikacji; władza wykonawcza; władza sądownicza; dostępność informacyjno-komunikacyjna; państwo prawa