

Karolina Ruta-Korytowska

(Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Poznań,

e-mail: karolina.ruta@amu.edu.pl)

ORCID: 0000-0003-1534-532X

NIE TAKI URZĄD STRASZNY, JAK O NIM MÓWIĄ... PROSTY JĘZYK W URZĘDZIE MIASTA POZNAŃ – DOBRE PRAKTYKI

1. WPROWADZENIE

Zagadnienie prostego języka, nazywanego również prostą polszczyzną, funkcjonuje w polskich badaniach lingwistycznych od ponad dekady. W 2010 r. ukazała się pierwsza publikacja o charakterze poradnikowym (Miodek i in. 2010), w której badacze analizują język dokumentów Funduszy Europejskich, pokazując jego skomplikowanie i wynikające z niego trudności w ich rozumieniu przez przeciętnego obywatela. W kolejnych latach nastąpił wzrost zainteresowania koncepcją *plain language* nie tylko wśród językoznawców, ale także – a może przede wszystkim – wśród urzędników, których ten model komunikacji w szczególności dotyczy. Prosty język bowiem to „sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji” (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2015: 100). Założeniem jest, że w tym standardzie mają być formułowane przede wszystkim te teksty, które kierowane są do ogółu społeczeństwa, czyli na przykład informacje od instytucji publicznych i komercyjnych (pisma urzędowe, bankowe, dotyczące zdrowia, bezpieczeństwa czy finansów).

Na szerszą skalę działania zmierzające do modyfikacji języka urzędowego rozpoczęto wraz z inicjatywami podejmowanymi przez organizacje państwowe. Warto wspomnieć choćby o roku 2012, kiedy to rozpoczęła się ogólnopolska kampania społeczna pod nazwą „Język urzędowy przyjazny obywatelom”. Inicjatorami i organizatorami tego przedsięwzięcia byli: Rzecznik Praw Obywatelskich, Senat RP, Wojewoda Mazowiecki, Szef Służby Cywilnej, Rada Języka Polskiego, Narodowe Centrum Kultury i Fundacja Języka Polskiego. Głównym celem kampanii było

zwiększenie świadomości językowej użytkowników polszczyzny urzędowej; zwiększenie komunikatywności języka w pismach i wypowiedziach o charakterze oficjalnym; tworzenie standardów poprawnej polszczyzny w języku urzędowym; doskonalenie kompetencji językowych urzędników i ich odpowiedzialności za skuteczną komunikację. Ważne jest także zainicjowanie publicznej dyskusji nad stanem współczesnej polszczyzny oficjalnej oraz stworzenie ruchu społecznego na rzecz podnoszenia poziomu kultury języka urzędowego.

[https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1390:ojczyzny-dodaj-do-ulubionych107&catid=32&Itemid=67; dostęp: 26.04.2022]

Inne ważne wydarzenie w historii rozwoju prostego języka w komunikacji urzędowej w Polsce miało miejsce 17 grudnia 2020 roku. W tym dniu minister Dobrosław Dowiatt-Urbański – Szef Służby Cywilnej podpisał zalecenie w sprawie upowszechniania prostego języka. Prace nad tym dokumentem rozpoczął w 2019 r. specjalnie do tego powołany Zespół ds. Promocji Prostego Języka w Urzędach Administracji Publicznej. W skład tego zespołu weszli przedstawiciele Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw, urzędów centralnych i wojewódzkich. Wśród korzyści, jakie płyną ze stosowania prostego języka, Szef Służby Cywilnej wymienił nie tylko wyższą jakość obsługi i dostępność usług publicznych oraz zmianę wizerunku urzędów, ale także poprawę funkcjonowania wewnątrz jednostek administracji publicznej dzięki lepszemu zarządzaniu ludźmi i procesami, co z kolei ma wpływ na lepszą atmosferę pracy i wydajność pracowników¹.

Rosnące zainteresowanie prostym językiem wynika też z faktu, że do takiego modelu komunikacji zobowiązują poniekąd przepisy prawne. Ustawa z 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zakłada bowiem, że podmioty publiczne będą dbały o dostępność informacyjno-komunikacyjną w taki sposób, że zapewnią na stronach internetowych informacje o zakresie swojej działalności w standardzie tekstu łatwego do czytania i rozumienia. Teksty takie są niejako pokrewne tekstom pisanym prostym językiem, choć mają też kilka dodatkowych wymogów².

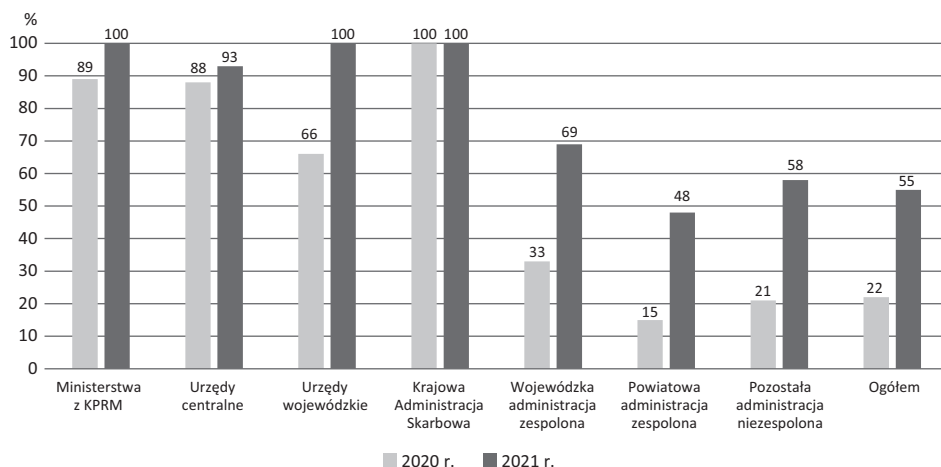
Zmiany w języku urzędowym (zwanym również kancelaryjno-urzędowym) są już widoczne w wielu instytucjach administracji publicznej. Nierzadko dzisiaj obserwujemy nowy model komunikacji urzędu z obywatelem w porównaniu z tym, który dominował jeszcze w pierwszych latach XXI wieku. O zasięgu tych zmian świadczy choćby znaczny wzrost liczby jednostek służby cywilnej, w których wprowadzane są zasady prostego języka. W 2021 roku była to ponad połowa urzędów (55%). Dla

¹ Pełen tekst zaleceń Szefa Służby Cywilnej dostępny jest w formacie PDF do pobrania ze strony: <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/zalecenie-szefa-sluzby-cywilnej-ws-prostego-jezyka> [dostęp: 26.04. 2022].

² Standard tekstu łatwego do czytania i rozumienia został szczegółowo opisany w publikacji *Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i rozumienia*, która dostępna jest w wersji PDF: <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>

porównania warto dodać, że w 2019 r. działania takie deklarowało zaledwie 13% jednostek administracji publicznej, a w 2020 r. – 22%³.

Upowszechnianie prostego języka w latach 2020–2021 według kategorii urzędów



Za: *Sprawozdanie Szefa Służby Cywilnej o stanie służby cywilnej i o realizacji zadań tej służby w 2021 roku.*

Oprócz opracowywania zasad pisania tekstów prostym językiem i tworzenia wzorów pism w urzędach często organizuje się również szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne. Znamienny jest także fakt, że w 80 urzędach pracują liderzy prostego języka, a w 47 działają eksperci prostego języka, których zadaniem jest korekta istotnych dokumentów.

Również poza administracją publiczną obecny jest ruch *plain language*. Za przykład posłużyć może choćby inicjatywa upraszczania języka bankowego, która została podjęta w czerwcu 2020 roku przez Związek Banków Polskich. Jak wskazuje Krzysztof Pietraszkiewicz – prezes ZBP:

Prosta komunikacja bankowa jest wspólną, ogólnosektorową inicjatywą polskich banków. Jej źródłem jest międzynarodowa koncepcja uproszczonego języka, czyli plain language. W zakresie prostego języka będziemy współpracować również z innymi instytucjami, w których powstają dokumenty, np. z administracją publiczną. Chcemy, aby łatwy, prosty i przejrzysty język stał się normą w naszym kraju [https://zbp.pl/aktualnosci/wydarzenia/Dobre-praktyki-prostej-komunikacji-bankowej; dostęp: 26.04. 2022].

³ Dane liczbowe pochodzą ze *Sprawozdania Szefa Służby Cywilnej o stanie służby cywilnej i o realizacji zadań tej służby w 2021 roku*, które w marcu bieżącego roku opublikowała Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Pełen tekst sprawozdania dostępny jest na stronie rządowej: <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/sprawozdaniessc> [dostęp: 26.04.2022].

Związek Banków Polskich opracował *Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka*, którą podpisało już 20 banków.

Deklaracja banków w sprawie standardu prostego języka

Będziemy dążyć do zmiany języka bankowego tak, by klienci rozumieli wszystko, co do nich mówimy i piszemy.

Aby to osiągnąć, będziemy w naszych organizacjach:

- wprowadzać i utrzymywać standardy prostego języka,
- mierzyć skuteczność zmian,
- edukować pracowników i rozwijać ich umiejętności zrozumiałego mówienia i pisania.

Będziemy tworzyć prosty język bankowy:

- profesjonalny, ale pozbawiony urzędowego dystansu i prawniczych sformułowań,
- uprzejmy, ale bez przerysowanych emocji i przesadnej kurtuazji,
- empatyczny i transparentny w pozytywnych i negatywnych informacjach.

Prosty język będziemy wprowadzać w całej komunikacji bankowej:

- w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, mówionej i pisanej,
- w tekstach adresowanych do wszystkich grup odbiorców,
- we wszystkich rodzajach przekazów - od ulotnych powiadomień do bankowych regulacji.

Będziemy współpracować, to znaczy:

- wymieniać się wiedzą i dobrymi praktykami,
- opracowywać wspólne standardy komunikacji i rozmawiać o nich z regulatorami,
- spotykać się systematycznie i rotacyjnie koordynować nasze działania.

Logo banków uczestniczących w projekcie: BNP Paribas, Bank Pekao, Bank Północny, Bank Polak, BGK, BOS BANK, CREDIT AGRICOLE, BNP PARIBAS, Bank BPS, Deutsche Bank, DNB, GET IT BANK, ING, Bank SA, mBank, Millennium, mBank, Raiffeisen Bank International, Santander, Szwedzki Bank.

Za: <https://zbp.pl/aktualnosci/wydarzenia/Dobre-praktyki-prostej-komunikacji-bankowej> [dostęp: 26.04.2022].

Pracownicy tych instytucji finansowych, by przyspieszyć wprowadzanie zmian w komunikacji z klientami, pisząc teksty, mogą korzystać z *Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej*⁴. W dokumencie tym znajduje się katalog podstawowych zasad prostego języka, wytyczne do wzorców standardów dokumentów, jak również informacje na temat narzędzi badawczych, które sprawdzają przystępność pisanych tekstów.

Wzrost zainteresowania wdrażaniem idei prostej polszczyzny widoczny jest nie tylko na wyższych szczeblach administracji publicznej, ale również na poziomie województw czy gmin i powiatów. Jednym z przykładów kompleksowego wprowadzania tego standardu języka jest Urząd Miasta Poznania, który mocno angażuje się w to, by zmienić model komunikacji z obywatelami. W dalszej części tekstu przybliżę działania podejmowane przez tę placówkę administracji publicznej.

⁴ Pełen tekst dokumentu w formacie PDF można pobrać ze strony: <https://zbp.pl/aktualnosci/wydarzenia/Dobre-praktyki-prostej-komunikacji-bankowej> [dostęp: 26.04.2022].

2. OD WARSZTATÓW DO BAZY TEKSTÓW URZĘDOWYCH I PORADNIKA

Poznański magistrat rozwija ideę inteligentnego miasta (*smart city*), która zakłada, że miasto to przede wszystkim ludzie i wszystkie podejmowane działania mają koncentrować się wokół mieszkańców. Smart City Poznań ma być przyszłościowym miastem, które jest oparte na działaniu świadomych i decydujących o swoich losach obywateli. Jednym z sześciu wyodrębnionych obszarów działań w ramach inteligentnego miasta jest „jakość życia”. Zakłada się tutaj między innymi budowanie poczucia bezpieczeństwa i komfortu opartego na dobrych relacjach mieszkańców z Urzędem Miasta i jego jednostkami i – to, co szczególnie istotne w perspektywie omawianego tematu – ułatwianie kontaktu poprzez dbałość o równy dostęp do usług, co oznacza udzielanie potrzebnych informacji w dostępnej formie i zrozumiałym języku:

Dbamy o równy i bezpieczny dostęp wszystkich mieszkańców do usług publicznych. Ważna jest przystępność przekazywanych informacji. Sformułowania formalnoprawne chcemy, w miarę możliwości, przekazywać zrozumiałym dla każdego odbiorcy językiem.

Prognozy demograficzne zapowiadają nie tylko zmiany w strukturze wieku mieszkańców Poznania. Spodziewamy się także większego udziału obcokrajowców, szczególnie Ukraińców, którzy chcą na stałe osiedzić w stolicy Wielkopolski, którzy tutaj chcą płacić podatki. Dziś barierą jest język i niezajomość miasta, urzędów i prawa. Ograniczenia te można pokonać dzięki technologii i mądrej, dostosowanej do potrzeb nowych mieszkańców, organizacji⁵.

Pierwsze rozmowy pomiędzy przedstawicielami Urzędu Miasta Poznania a językoznawcami z Wydziału Filologii Polskiej i Klasycznej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu prowadzone były pod koniec 2019 roku. W czerwcu 2020 roku prof. Jarosław Liberek wygłosił wykład *Dlaczego w urzędach dominuje skomplikowany styl (język) urzędowy?*, a już w lipcu odbyły się pierwsze warsztaty dla pracowników UMP zatytułowane „Jak racjonalnie przekształcać teksty urzędowe, aby podnieść ich komunikatywność”. Szkolenia dla pracowników UMP i jednostek podległych organizowane były jeszcze w kolejnych miesiącach i dotyczyły upraszczania pism urzędowych, ale także ich poprawności językowej, ortografii, interpunkcji i architektury tekstu. Docelowo z osób przeszkolonych wyłonić się mają liderzy prostego języka, którzy w poszczególnych wydziałach UMP będą pełnili funkcję konsultantów dla pozostałych pracowników.

W listopadzie 2020 roku podpisana została umowa o współpracy pomiędzy UAM a UMP, do których dołączyło Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe. W ramach tej współpracy prowadzone są prace w kilku płaszczyznach. Najważniejsza z nich to proces upraszczania pism urzędowych ze wszystkich wydziałów

⁵ *Smart City Poznań*, str. 12. Pełen tekst dostępny w formacie PDF na stronie: <https://www.poznan.pl/mim/smartcity/otwarte-dane-otwarte-api,p,25877,38303.html>

UMP, przy którym pracują zarówno językoznawcy z UAM, jak i wybrani pracownicy. Jest to zawsze praca zespołowa, propozycje zmian w poszczególnych pismach są zatem konsultowane z urzędnikami, którzy na co dzień je opracowują. W efekcie powstają wersje uproszczone pisma. Ten zakres prac jest znaną praktyką stosowaną w innych urzędach. Niezwykle istotne *novum* natomiast stanowi fakt, że w ramach wspomnianej współpracy w Urzędzie Miasta Poznania powstaje coś, co jeszcze w Polsce nie funkcjonuje. Mowa o Bazie Tekstów Urzędowych (BTU), której ideę stworzył prof. Jarosław Liberek, a wykonaniem zajęło się wspomniane Centrum Superkomputerowo-Sieciowe (PCSS)⁶. BTU to platforma, która jest otwartym zbiorem pism, wciąż uzupełnianym, do którego dostęp mają językoznawcy zaangażowani w ich upraszczanie. Docelowo ma to być miejsce, z którego korzystać będą wszyscy pracownicy UMP.

The screenshot displays the BTU interface. At the top, it shows the BTU logo and user information: 'Witaj, Karolina Ruta-Korytkowska'. Below this, there are navigation options: 'Pisma', 'Dodaj pismo', and 'Wyloguj się'. The main header indicates the document title 'P-019-SLK - ODPOWIEDŹ NA WNIOSEK O POMOC MIESZKANIOWĄ' and the sender 'Wydział: Biuro Spraw Lokalowych'. The document is categorized as 'Oryginał' and 'Tekst uproszczony'. The original document text is visible on the left, and the simplified version is on the right. The simplified text reads: 'Poznań, 2020 r. W związku z Pani wnioskiem o wynajęcie mieszkania informuję, że zasady wynajmowania lokali z zasobu mieszkaniowego Miasta Poznania regulują przepisy. Zgodnie z nimi prawo do ubiegania się o lokal z zasobu miasta przysługuje wyłącznie osobom, których stałym miejscem zamieszkania jest Poznań. Z przekazanych informacji wynika, że mieszka Pani obecnie w gminie Komorniki (ul. Zmysłona 22, 62 – 052 Komorniki), w związku z czym wniosek o wynajęcie mieszkania z zasobów Poznania nie może być rozpatrzony.'

Pisma w BTU można przeszukiwać na wiele sposobów, między innymi po tytule, wydziale, numerze identyfikacyjnym pisma, osobie wprowadzającej pismo. Pracownik UMP będzie mógł zapoznać się z wersją oryginalną pisma, do której zostały wprowadzone propozycje zmian językoznawców. Poza wskazaniem miejsca wymagającego korekty jest możliwość zapoznania się z propozycją zmiany i uzasadnieniem jej wprowadzenia.

Oprócz wersji oryginalnej pisma w BTU znajduje się również jego wersja uproszczona i ostateczna. Ostatnia z nich w porównaniu z uproszczoną to wersja zaproponowana wyłącznie przez filologów. Nie jest ona wynikiem konsultacji z pracownikami urzędu. Decyzja o wprowadzeniu wersji ostatecznej wynika z faktu, że nierzadko pracownicy nie zgadzają się z propozycjami zmian filologów, bojąc się nadmiernie ingerować w pismo, zamieniając na przykład określenia przejęte z ustaw i innych przepisów prawnych. Wersja ostateczna ma pokazać, że właściwie każde

⁶ Więcej o PCSS można przeczytać na stronie: www.pcass.pl

pismo można znacznie uprościć i skrócić i prezentowane tam przykłady mogą stać się swego rodzaju wzornikiem tego, jak pewne skomplikowane struktury upraszczać.

Poniżej znajduje się przykład pisma, które występuje w wersji oryginalnej, uproszczonej i ostatecznej:

a) wersja oryginalna z propozycjami zmian wprowadzonymi przez filologów:

Data pisma:	Wydział: Biuro Spraw Lokalowych	Odbiorca: Obywatel
Oryginał	Znaków: 1089	Pobierz

SLk-L.7140.2.XXXXX.2020 NK

l.dz.

Poznań, 2020 r.

¹Nawiązując do Pani wniosku o ¹udzielenie pomocy mieszkaniowej, ¹uprzejmie informuję, iż tryb postępowania w sprawie zasad wynajmowania lokali ¹wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania ¹reguluje ¹uchwała Rady Miasta Poznania nr XIX/322/VIII/2019 z dnia 19 listopada 2019 roku.

Zgodnie z zapisami powyższej uchwały prawo do ubiegania się o lokal ¹wchodzący w skład mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania przysługuje wyłącznie osobom, których stałym miejscem zamieszkania jest ¹Miasto Poznań.

Z przekazanych informacji wynika, że ¹Pani obecne centrum życiowe znajduje się na terenie gminy Komorniki (ul. Zmyślona 22, 62 – 052 Komorniki), w związku z czym wniosek o ¹udzielenie pomocy mieszkaniowej w postaci lokalu z zasobów Miasta Poznania nie może zostać rozpatrzony pozytywnie.

¹W celu zaspokojenia swoich ¹potrzeb mieszkaniowych powinna Pani zwrócić się z wnioskiem o ¹udzielenie pomocy mieszkaniowej do gminy stanowiącej Pani centrum życiowe.

Z poważaniem

b) wersja uproszczona, która powstała po konsultacji uwag filologów z pracownikami odpowiedniego wydziału i zawiera uwzględnione przez nich zmiany zasugerowane przez językoznawców:

Tekst uproszczony	Tekst ostateczny	Znaków: 805	Pobierz
-------------------	------------------	-------------	---------

62 – 052 Komorniki

SLk-L.7140.2.XXXXX.2020 NK

l.dz.

Poznań, 2020 r.

W związku z Pani wnioskiem o wynajęcie mieszkania informuję, że zasady wynajmowania lokali z zasobu mieszkaniowego Miasta Poznania regulują przepisy. ¹

Zgodnie z nimi prawo do ubiegania się o lokal z zasobu miasta przysługuje wyłącznie osobom, których stałym miejscem zamieszkania jest Poznań.

Z przekazanych informacji wynika, że mieszka Pani obecnie w gminie Komorniki (ul. Zmyślona 22, 62 – 052 Komorniki), w związku z czym wniosek o wynajęcie mieszkania z zasobów Poznania nie może być rozpatrzony.

Abym wynajęła mieszkanie powinna Pani zwrócić się z wnioskiem do gminy Komorniki.

Z poważaniem

¹ Uchwała Rady Miasta Poznania nr XIX/322/VIII/2019 z dnia 19 listopada 2019 roku.

c) wersja ostateczna:

Importuj wersję ostateczną		Usuń pismo
Wprowadzający: Jarosław Liberek, liberek@amu.edu.pl		Data dodania: 23.02.2021 16:24
		Data edycji: 09.03.2021 07:42
Tekst uproszczony	Tekst ostateczny	Znaków: 324 Pobierz

W związku z Pani prośbą o wynajęcie mieszkania informuję, że zgodnie z przepisami¹ taka pomoc udzielana jest tylko osobom mieszkającym w Poznaniu. Ponieważ mieszka Pani w gminie Komorniki, proszę napisać wniosek do Urzędu Gminy w Komornikach.

¹ Uchwała Rady Miasta Poznania nr XIX/322/VIII/2019 z dnia 19 listopada 2019 roku.

Pracownicy UMP będą mogli importować wersję ostateczną pisma z bazy⁷, by móc – w razie konieczności – wpisywać odpowiednie dane i dodatkowe informacje, a w następnym kroku drukować gotowe pismo. Pozwoli to nie tylko zachować spójność tekstów w obrębie danego gatunku, ale także usprawni prace urzędników, którzy korzystając z gotowych wzorów, nie będą musieli za każdym razem tworzyć ich na nowo.

Zamknięciem etapu szkoleniowego było ukazanie się w wersji elektronicznej poradnika *Prosty język w pismach urzędowych. Poradnik dla osób pracujących w Urzędzie Miasta Poznania oraz w miejskich jednostkach administracyjnych*, który niebawem zostanie wydany również w wersji papierowej nakładem Wydawnictwa Miejskiego Poznania.



Okładka i przedmowa poradnika

⁷ Prace nad pełną wersją BTU wciąż trwają, a wprowadzaniem wszystkich funkcjonalności zajmują się pracownicy PCSS.

3. ETAPY PRAC NAD UPRASZCZANIEM KOMUNIKACJI W UMP⁸

a) Ustalenie zakresu prac

Zanim rozpoczęły się prace nad upraszczaniem pism urzędowych, konieczne było ustalenie zasad, według których ten proces będzie przebiegał. Opracowań z tego zakresu jest już całkiem sporo na rynku i można byłoby z nich korzystać, jednak po przyjrzeniu się korpusowi tekstów i po wstępnych rozmowach z pracownikami poszczególnych wydziałów UMP konieczne były modyfikacje.

Przed wszystkim zmiany wynikały z faktu, że proponowane w literaturze przedmiotu zestawy zasad pisania prostym językiem składają się średnio z 10 punktów⁹. Dla przykładu przytoczyć można te, które znalazły się w publikacji *Komunikacja pisemna. Rekomendacje* (2017) wydanej przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów:

1. Myśl o odbiorcy
2. Pisz krótkie zdania
3. Zadbaj o strukturę pisma
4. Poszukaj synonimów
5. Unikaj rzeczowników odczasownikowych
6. Zamieniaj stronę bierną czasowników na stronę czynną
7. Twórz jasne komunikaty
8. Opracuj tekst graficznie
9. Szanuj czas czytelnika
10. Paragrafy do przypisów (*Komunikacja pisemna...*, s. 10–19).

Po konsultacjach z urzędnikami uznaliśmy, że część tych zasad nie jest obligatoryjna w pierwszym etapie prac, ponieważ nie dotyczy bezpośrednio treści głównej pism. Zdaje się więc, że można wprowadzić pewną hierarchizację wspomnianych wyżej zasad, tak by te, które są najistotniejsze z perspektywy zrozumiałości komunikatu, były stosowane obligatoryjnie. Argumentem za takim rozwiązaniem jest również fakt, że urzędnicy często nie mają czasu, by każde pismo redagować tak, by spełniało wszystkie kryteria. Dostosowywanie pism pod kątem ich architektury (wprowadzanie śródtytułów, akapitów, wypunktowań itd.) z pewnością zwiększa czytelność tekstu, ale nie sprawia, że język, którym jest napisany, stanie się komunikatywny. Wyszliśmy więc z założenia, że najważniejsze działania na tekście to te, które dotyczą modyfikacji języka. Upraszcżając pisma urzędowe, skupiliśmy się więc na sześciu zasadach, które zostały sformułowane następująco:

⁸ Przykłady i ich omówienie pochodzą częściowo z poradnika *Prosty język w pismach urzędowych. Poradnik dla osób pracujących w Urzędzie Miasta Poznania oraz w miejskich jednostkach administracyjnych*, którego jestem współautorką (wraz z J. Liberkiem).

⁹ Zob. m.in.: Miodek i in. 2010; Moroń i in. 2015; Piekot, Zarzeczny, Moroń 2017; Piekot 2022.

1. Przenoś przepisy
2. Skracaj długie konstrukcje wyrazowe
3. Usuwasz zbędne wyrazy i związki wyrazowe (wyrazy puste znaczeniowo, pleonazmy, tautologie)
4. Usuwasz zbędne treści (nie powtarzaj tego samego, nie podawaj informacji oczywistych dla obu stron)
5. Przekształcaj długie zdania (znominalizowane zdania pojedyncze na zdania złożone, długie zdania złożone na krótsze)
6. Zamieniaj:
 - a) wyrazy specjalistyczne, naukowe na powszechnie zrozumiałe
 - b) znominalizowane konstrukcje rzeczownikowe na czasowniki
 - c) stronę bierną na stronę czynną
 - d) imiesłowy zakończone na *-qc* na formy osobowe
 - e) formy nieosobowe na formy osobowe
 - f) wyrazy zbyt nacechowane (podniosłością, oficjalnością, poetyckością) na wyrazy mniej nacechowane
 - g) określenia szablonowe, banalne na typowe lub usuwasz je (*Prosty język...*, s. 19).

b) Konsultacje filologów z pracownikami poszczególnych wydziałów

W pierwszym etapie prac analizie zostało poddanych 200 pism z wszystkich wydziałów Urzędu Miasta Poznania. Przesłane teksty były zróżnicowane zarówno pod względem formy, jak i treści. W korpusie tekstów znalazły się takie, które są mniej sformalizowane (np. opinia, odpowiedź na pismo, informacja) oraz te, które są dość mocno skonwencjonalizowane. W tej drugiej grupie pism są przede wszystkim te, które powstają w wyniku postępowania administracyjnego. Mowa tu o decyzjach, postanowieniach czy wezwaniach.

Pisma po analizie filologicznej i zaproponowaniu zmian przekazywane były do konsultacji pracownikom poszczególnych wydziałów. Nierzadko ostateczne decyzje co do treści pism podejmowane były po wielokrotnych rozmowach na drodze pewnego rodzaju kompromisu. Ten etap prac pokazał, jak mocno urzędnicy są przyzwyczajeni do pisania w stylu kancelaryjno-urzędowym i jak trudno jest zmienić ich mentalność. Nierzadko sprzeciwiali się proponowanym zmianom, uważając, że forma nowych pism jest zbyt mało oficjalna, a to miałyby według nich wpływać negatywnie na wizerunek urzędu i wskazywać na brak profesjonalizmu osób w nim pracujących.

Rzadko wątpliwości budziły te zmiany, które polegały na przeniesieniu podstaw prawnych do przypisów bądź do ostatniej części pisma. Urzędnicy zauważają, że taka modyfikacja w istotny sposób przyczynia się do wzrostu zrozumienia tekstu i jego czytelności. Jedynie w sytuacji, gdy pismo było decyzją administracyjną zdarzały się głosy sprzeciwu w stosunku do wprowadzania takich zmian, co ilustruje poniższy przykład:

DECYZJA

Na podstawie:

- art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2020 poz. 256 tekst jednolity ze zm.),
- art. 84 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (Dz.U. 2020 poz. 55 tekst jednolity),
- art. 84 ust. 5 ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (Dz.U. z 2013 r. poz. 627 tekst jednolity ze zm.)

umarza w całości opłatę w kwocie ... ustaloną decyzją Prezydenta (...).

Na propozycję przeniesienia przepisów wyróżnionych w tekście pogrubioną czcionką pracownicy Wydziału Kształtowania i Ochrony Środowiska odpowiedzieli: „W decyzji administracyjnej nie stosuje się przypisów; zapis ten stanowi podstawę prawną wydawanego rozstrzygnięcia i zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego jest jedną z obligatoryjnych części decyzji”.

W innej decyzji administracyjnej, w której zasugerowana była zmiana miejsca przepisów prawnych, pracowniczka odpowiedziała, że „art. 107 KPA określa składniki decyzji administracyjnej. Przeniesienie podstawy prawnej do przypisu byłoby zbyt dużą zmianą do tradycyjnej konstrukcji decyzji”. W powyższej wypowiedzi widać, że przyzwyczajenie jest na tyle silne, że mimo dostrzegania potrzeby zmian w języku urzędowym pracownicy urzędu wolą trzymać się utartych form pism, które są już im dobrze znane.

Inną przyczyną, która powoduje, że urzędnicy nie są chętni do zmian, jest fakt, że kopiują pewne zwroty lub nawet całe zdania z ustaw i przepisów prawnych, na które się powołują w piśmie. Dobrym przykładem tego zjawiska jest praca nad upraszczaniem związków wyrazowych:

Od decyzji stronie przysługuje **prawo wniesienia odwołania** do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu za pośrednictwem Wydziału Kształtowania i Ochrony Środowiska Urzędu Miasta Poznania w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 129 kpa).

Pogrubione wyrażenie można by uprościć do formy *prawo do odwołania*. Pracownicy Wydziału Kształtowania i Ochrony Środowiska nie zgodzili się jednak na taką zmianę, odpowiadając, że „termin wynika z ustawy, stwierdza o wykonaniu pewnej czynności”.

W innym piśmie pracownicy tego samego wydziału zwrócili jeszcze uwagę na fakt, że proponowana przez lingwistów zmiana jest nie do przyjęcia, bo pochodzi z potocznego rejestru języka:

W szczególności prosimy o przygotowanie informacji:

- skąd, w jakim celu i na jakiej podstawie zostały nawiezione **masy ziemne** oraz gruz ceglany i betonowy,
- określić ilość nawiezionych mas ziemnych oraz gruzu ceglanego i betonowego w Mg.

Pracownicy Wydziału Kształtowania i Ochrony Środowiska nie zgodzili się, by *masy ziemne* zamienić na *ziemię*, pisząc: „Masy ziemne – pojęcie ustawowe, natomiast ziemia to słowo potoczne”. Z perspektywy odbiorcy, którym jest przeciętny Polak, trzymanie się ściśle litery prawa nie jest dobrą praktyką. Uleganie oficjalności jest bardzo widoczne w stylu pism urzędowych. Ich autorzy traktują potoczność jako coś negatywnego.

Nierzadko urzędnicy nie zgadzali się na zmiany proponowane przez filologów, ponieważ ich zdaniem oryginalne wersje mają większy ładunek perswazyjny:

Podczas wizji stwierdzono na przedmiotowym terenie zaleganie dużej ilości odpadów i liści z okresu jesiennego.

Pracownica Wydziału Gospodarki Komunalnej nie zgodziła się, by zdanie to uprościć do postaci: „Podczas wizji zauważono, że liście i odpady leżą tam aż od jesieni”, ponieważ „czasownik *zalegają* ma na celu podkreślenie długiego czasu, w którym liście leżą w tym miejscu, a powinny zostać, wraz z innymi odpadami, usunięte”.

Widać tu wyraźnie, że poza funkcją informacyjną pisma urzędowe mają być swego rodzaju formą działania perswazyjnego, nakłaniającego do działania, zmieniającego postawę obywatelską. Z taką sytuacją, kiedy urzędnicy nie zgadzają się na zmianę ze względu na fakt, że zmniejszają one moc perswazji, spotkać się można dość często.

Jedną z zasad, do których pisma urzędowe są dostosowywane, jest wprowadzanie form osobowych w miejsce form bezosobowych. Jest to jeden z trudniejszych etapów prac nad upraszczaniem komunikacji. Powodów jest kilka, a najważniejszy z nich jest ten, że urzędnicy często nie piszą pism w swoim imieniu, tylko są pośrednikami w przekazywaniu informacji pomiędzy urzędem (prezydentem / kierownikiem wydziału itp.) a obywatelem. Nierzadko brak akceptacji form osobowych wskazujących bezpośrednio na nadawcę wynika z tego, że urzędnik broni się przed ewentualnymi zarzutami o złą wolę, która zdecydowała o negatywnym załatwieniu sprawy. Ilustruje to poniższy przykład:

[...] dochód uzyskiwany w Pani gospodarstwie domowym w przeliczeniu na osobę wynosi 5000,00 zł, zatem przewyższa określony w uchwale poziom dochodu uprawniający do zawarcia umowy najmu lokalu socjalnego, jak również do zawarcia umowy najmu lokalu mieszkalnego. W związku z powyższym Pani wniosek o udzielenie pomocy mieszkaniowej **nie mógł zostać rozpatrzony pozytywnie**.

Nie została zaakceptowana propozycja, by wyróżniony fragment uprościć do postaci *rozpatrzono negatywnie* (ewentualnie, w formie osobowej, *rozpatrzyliśmy negatywnie / rozpatrzyłam negatywnie*) albo nawet do postaci *odrzucałam*. Pracow-

nica Biura Spraw Lokalowych odpowiedziała: „Nie zgadzam się. Nasi wnioskodawcy tę formę będą brali do siebie zbyt osobiście i obawiam się, że pojawią się zarzuty, że ja jako pracownik postanowiłam rozpatrzyć wniosek negatywnie. Wnioskodawca może uważać, że inna osoba zajmująca się jego sprawą dany wniosek rozpatrzy pozytywnie”.

W upraszczaniu języka urzędowego dominuje również tendencja do wprowadzania form osobowych do formularzy, wzorów wniosków czy deklaracji, a zatem do takich dokumentów, które rozsyłane są do szerokiego grona odbiorców, adresat jest zbiorowy. W innych krajach, tak jak w Polsce, proponuje się, by w tego rodzaju dokumentach zwracać się „per ty” do odbiorcy. Przykładem takiej praktyki może być choćby wniosek o wydanie dowodu osobistego:

Wniosek o wydanie dowodu osobistego

Instrukcja wypełniania w 3 krokach

1. WYPEŁNIJ WIELKIMI LITERAMI
2. Pola wyboru zaznaczaj lub
3. Wypełnij kolorem czarnym lub niebieskim

1. Dane osoby, która ma otrzymać dowód

Numer PESEL	<input type="text"/>
Imię (imiona)	<input type="text"/>
Nazwisko	<input type="text"/>
Nazwisko rodowe	<input type="text"/>
Data urodzenia	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> <small>Podaję je zarówno kobiety, jak i mężczyźni.</small>
Miejsce urodzenia	<input type="text"/> <small>dd-mm-rrrr</small>
Obywatelstwo	<input type="radio"/> polskie
Płeć	<input type="radio"/> kobieta <input type="radio"/> mężczyzna
Dane rodziców	
Imię ojca (pierwsze)	<input type="text"/>
Imię matki (pierwsze)	<input type="text"/>
Nazwisko rodowe matki	<input type="text"/>

Wzór wniosku o wydanie dowodu osobistego¹⁰.

Podczas prac nad upraszczaniem pism w UMP zdarzały się sytuacje, że swoje uwagi zgłaszali mieszkańcy, którzy otrzymywali pisma w uproszczonej wersji. Do Wydziału Gospodarki Komunalnej wpłynęła skarga mieszkanki Poznania, która wyraziła swoją dezaprobatę wobec nowej wersji deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi i komunikatów dotyczących numerów kont, na które należy wpłacać należności:

¹⁰ Pełen formularz dostępny jest na stronie: <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-dowod-osobisty> [dostęp: 26.04. 2022].

Mieszkańcy Poznania, którzy składali nową deklarację o odpadach drogą poprzez np. profil zaufany otrzymali niedawno numery „swoich” kont.

Wiadomo płacić trzeba, ale czy miała Pani okazję zapoznać się z treścią takich pism?

Forma pisania do nas – a zapewne wiele osób jest w starszym wieku – przez Ty urąga jakimkolwiek standardom. Słowa: wpisz, zrób, jak nie zapłacisz itp nie powinny mieć w tym piśmie miejsca.

Jestem ciekawa jakby się Pani czuła, gdybym przyszła do urzędu z jakąkolwiek sprawą i do Pani skierowałabym słowa: przyniosłam ci dokumenty, skseruj sobie – wiadomo, że tak bym się nie zachowała, bo nauczono mnie szacunku i kultury, a tego właśnie zabrakło w Waszych urzędowych zawiadomieniach w stosunku do mieszkańców¹¹.

Warto w tym miejscu przytoczyć odpowiedź pracownicy, w której zwraca ona uwagę nie tylko na fakt, że standard pisania bezpośrednio do nadawcy jest już dość powszechny w komunikacji publicznej, ale również na to, że stosowanie tych form odpowiada wymaganiom osób ze specjalnymi potrzebami komunikacyjnymi.

Szanowna Pani,

w Urzędzie Miasta Poznania stosujemy prosty i przyjazny język urzędowy.

Standard prostego języka jest stosowany od kilku lat w wielu urzędach i instytucjach publicznych, w tym również rządowych. Jednym z elementów tego standardu jest pisanie do odbiorcy w drugiej osobie („ty”) w tekstach, formularzach czy instrukcjach na stronach internetowych. Służy to podniesieniu komunikatywności wypowiedzi, jak i pozwala uniknąć nadmiernego jej rozbudowywania. Tym bardziej że nie zwracamy się wówczas do konkretnego adresata, tylko do ogółu mieszkańców.

Takie same zasady obowiązują chociażby w bankowości elektronicznej czy na stronie rządowej <https://www.gov.pl>. Na stronach internetowych powszechne są przyciski „Zaloguj się”, „Wypełnij wniosek”, a nie „Należy się zalogować”, „Należy wypełnić wniosek”.

Zawiadomienia z numerem konta są generowane z naszego systemu internetowego, stąd taka forma w pismach, które Państwo otrzymali.

Wyżej opisane zasady są szerzej przedstawione w publikacji „Komunikacja pisemna. Rekomendacje” przygotowanej na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Jest ona dostępna na stronie rządowej: <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/dokumenty-i-publikacje2>
Urząd Miasta Poznania również stosuje się do tych wytycznych.

Chciałabym jeszcze dodać, że teksty w internecie pisane są dla każdego odbiorcy, a więc i takich osób, które mają specjalne potrzeby komunikacyjne. Wśród nich są osoby o obniżonym poziomie intelektualnym i jednym ze sposobów dostosowania komunikatu do ich możliwości percepcyjnych jest właśnie pisanie per „ty”. Do zapewnienia dostępności komunikacyjnej obliguje nas ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

c) Wersje ostateczne pism i tworzenie szablonów

W wyniku prowadzonych rozmów z pracownikami wydziałów i po ich akceptacji zmian do Bazy Tekstów Urzędowych wprowadzane są wersje uproszczone i osta-

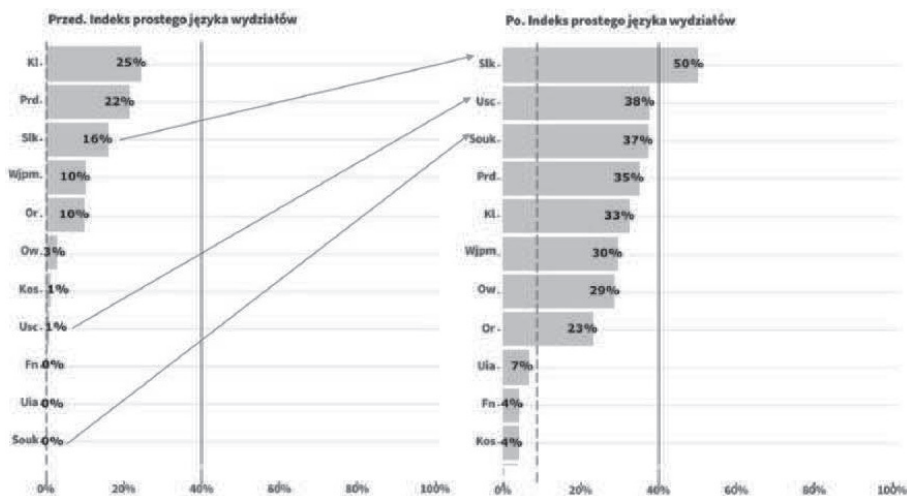
¹¹ Przytoczona została oryginalna postać listu.

teczne pism, które zostały wyżej scharakteryzowane. Zgromadzone w BTU pisma pozwolą w niedalekiej przyszłości opracować zbiór szablonów, które będą mogły być wykorzystywane w codziennej pracy urzędników. Będą one miały z jednej strony wpływ na ekonomię czasu pracy przy tworzeniu nowych pism, z drugiej zaś ich forma dostosowana do możliwości czytelniczych każdego obywatela pozwoli skrócić czas załatwiania sprawy.

4. PODSUMOWANIE

By sprawdzić skuteczność działań skoncentrowanych na ulepszeniu komunikacji w pismach urzędowych, przeprowadzone zostały badania z wykorzystaniem aplikacji Logios. Jest to darmowe narzędzie dostępne w sieci, które służy do oceny trudności języka, biorąc pod uwagę wiele parametrów, takich jak: indeks mglistości FOG, budowa zdań (długość, formy osobowe, imiesłowy, bezosobowość, rzeczowniki odczasownikowe), części mowy, słownictwo (terminy, długie słowa, liczba słów, długość słownika, superlatywność, ton formalny), nadawca i odbiorca.

Badaniu poddane zostały 72 oryginalne pisma z kilkunastu wydziałów UMP oraz ich wersje ostateczne. Wyniki przed zmianami i po zmianach filologicznych pokazują, że różnice w stopniu przystępności tekstów są znaczne. Ilustrują to poniższe wykresy.



W lewej kolumnie przedstawione są dane procentowe z badania pism oryginalnych. Pionowa linia (40%) wskazuje miejsce, w którym pismo można uznać za zrozumiałe. Jak widać na wykresie z lewej strony, żaden wydział nie zbliżył się do tego

miejsca. Tylko dwa z nich (Wydział Kultury i Gabinet Prezydenta) uzyskały wynik powyżej 20%, a kolejne trzy (Biuro Spraw Lokalowych, Wydział Wspierania Jednostek Pomocniczych oraz Wydział Organizacyjny) osiągnęły 10% i 16%. Pozostałe (Wydział Oświaty, Wydział Kształtowania i Ochrony Środowiska, Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Finansowy, Wydział Urbanistyki i Architektury, Wydział Spraw Obywatelskich i Uprawnień Komunikacyjnych) plasują się na ostatnich miejscach z zerowym lub zaledwie 1–3-procentowym wynikiem.

Po przeanalizowaniu pism w wersji ostatecznej wyniki okazały się dużo lepsze. Dotyczy to zwłaszcza trzech wydziałów, które osiągnęły znaczną poprawę, jeśli chodzi o stopień przystępności. Biuro Spraw Lokalowych osiągnęło najlepszy wynik i przekroczyło o 10% minimum zapewniające zrozumiałość tekstu. Urząd Stanu Cywilnego uzyskał wzrost o 37% względem pierwszego badania, Wydział Spraw Obywatelskich i Uprawnień Komunikacyjnych zaś o 36%. Warto również zauważyć, że żaden wydział nie ma wyniku zerowego.

Mimo że narzędzia informatyczne nie są doskonałe i nie pozwalają na pełną analizę filologiczną stopnia komplikacji tekstów, to jednak są pierwszym możliwym krokiem ku upraszczaniu.

Działania opisane powyżej wymagają czasu i zaangażowania nie tylko językoznawców, ale także urzędników bezpośrednio związanych z tekstami, które poddawane są analizie i uproszczeniom. Niewątpliwie potrzebni są w jednostkach administracji publicznej tacy pracownicy, którzy po przeszkoleniu będą mogli pełnić funkcję liderów prostego języka, dbając o to, by komunikacja w ich miejscu pracy spełniała te standardy.

Bibliografia

- Kancelaria Rady Ministrów. 2017. *Komunikacja pisemna. Rekomendacje*, wyd. 2 rozszerzone. Warszawa.
- Miodek, J., Maziarz, M., Piekot, T., Poprawa, M., Zarzeczny, G. 2010. *Jak pisać o Funduszach Europejskich?* Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.
- Moroń, E., Piekot, T., Zarzeczny, G., Maziarz, M. 2015. *Prosto o konkursach Funduszy Europejskich. Poradnik efektywnego pisanie*. Warszawa: Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.
- Piekot, T. *Jak upraszczać pismo urzędowe?* Pracownia Prostej Polszczyzny. Online: https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/91851/Webinar_1_prezentacja.pdf [dostęp: 26.04.2022].
- Piekot, T., Zarzeczny, G., Moroń, E. 2015. *Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny*. W: *Działania na tekście. Przekład – redagowanie – ilustrowanie*, red. S. Niebrzegowska-Bartmińska, M. Nowosad-Bakalarczyk, T. Piekot, s. 99–116. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Piekot, T., Zarzeczny, G., Moroń, E. 2017. *Prosta polszczyzna w praktyce. Standaryzacja języka serwisu Obywatel.gov.pl* W: *Przyszłość polszczyzny – polszczyzna przyszłości*, red. K. Kłosińska, R. Zimny, s. 251–265. Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.

Strony internetowe

https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1390:ojczysty-dodaj-do-ulubionych107&catid=32&Itemid=67

<https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-dowod-osobisty>

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/sprawozdaniessc>

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/zalecenie-szefa-sluzby-cywilnej-ws-prostego-jezyka>

<https://www.pcss.pl/>

<https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>

<https://www.poznan.pl/mim/smartcity/otwarte-dane-otwarte-api,p,25877,38303.html>

<https://zbp.pl/aktualnosci/wydarzenia/Dobre-praktyki-prostej-komunikacji-bankowej>

Plain language in the City of Poznań: good practices**Summary**

The issue of plain language or plain Polish has existed in Polish linguistic research for over a decade. The plain language movement is present on a large scale in public administration, but also in banks, other service providers, and enterprises. An example of a comprehensive introduction of this language standard is the City of Poznań, which is committed to changing its model of communication with citizens. This article presents the measures taken by its administration as well as the benefits and difficulties emerging at the individual stages of implementing plain language.

Keywords: plain language – plain Polish – public administration – plain language standard.

Trans. Monika Czarnecka