

Prosty język w urzędzie – czyli jak pisać do klienta

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: czwartek, 12, wrzesień 2024 14:24

Patrycja Grebla-Tarasek

Odśloni: 1352

Klienci urzędów, wszystkich typów od państwowych po samorządowe, skarżą się, że nie rozumieją treści pism, z jakimi zwracają się do nich urzędy. Niestety, w polskich urzędach nadal króluje używanie wyrazów, którymi nikt (o zdrowych zmysłach) nie posługuje się na co dzień; a co za tym idzie zmiany dotyczące treści korespondencji przesyłanej do klientów postępują dość wolno.

Oczywiście, są pojedyncze przypadki w skali kraju, gdzie udało opanować się urzędniczy język i sprawić, że jest on przyjaźniejszy i bardziej zrozumiały dla obywatela. Pionierem tych działań był, już w 2018 roku Urząd Miejskich w Tychach. Podobne działania mają miejsce w dużych miastach: Warszawie, Krakowie i Gdańsku. Jednak znaczna większość urzędów, niewiele w sprawie uproszczenia języka robi. Odpowiedzią na zapotrzebowanie tych samorządów, mają być studia podyplomowe dla urzędników, które nauczą ich przejrzystego pisania.

Poniżej publikujemy listę prostych przykładów, jak zamienić trudne urzędnicze słowa na ich bardziej przyjazny i prosty odpowiednik.

Język urzędowy

niezwłocznie

okres czasu

niniejszy

tutejszy organ

dokonać uzupełnienia

braki formalne wniosku

uzyskać środki finansowe

przedmiotowa sprawa

związek małżeński

uiścić opłatę

cięży na panu obowiązek

istotne znaczenie

Proste słowo

jak najszybciej

czas

ten

urząd lub nazwa organu

poprawić

błędy we wniosku

otrzymać pieniądze

Pana/Pani sprawa

małżeństwo

zapłacić

ma pan obowiązek

ważne

Poza wymienionymi zmianami słów, aby uprościć pisma urzędnicy powinni zadbać o to, by było one jak najkrótsze oraz aby już w pierwszym akapicie pisma znalazły się najważniejsze dla klienta informacje. Niestety nadal urzędnicy mają tendencję do stosowania zawiłych wielokrotnie złożonych zdań czy kopiowania wprost całych przepisów, zamiast opisanie ich własnymi, prostymi słowami.

Najważniejsze zasady prostego języka to:

1. używanie prostych słów
2. unikanie rzeczowników odczasownikowych i imiesłówów
3. unikanie patosu
4. unikanie skrótów
5. tworzenie krótkich zdań
6. unikanie pustosłowia i nienaturalnych konstrukcji
7. używanie naturalnego szyku zdań
8. najważniejsze informacje zawsze na początku
9. porządkowanie wizualne tekstu
10. zwracanie się wprost do odbiorcy