

Standard przygotowywania tekstów w prostym języku dla Urzędu m.st. Warszawy

Wstęp

Wszystkie dokumenty w Urzędzie m.st. Warszawy muszą być pisane prostym językiem. Dotyczy to również tekstów, które urząd zamawia u innych wykonawców – podmiotów komercyjnych, organizacji pozarządowych, ekspertów¹ itp.

W urzędzie przyjęliśmy standardy prostego języka opracowane przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Dostosowaliśmy je tylko do specyfiki naszej instytucji. Ta nowoczesna forma komunikacji ma sprawić, że nasze dokumenty będą:

- zwięzłe, precyzyjne i logiczne – zaczynamy od najważniejszego i przekazujemy tylko to, co istotne;
- bezpośrednie – nazywamy nadawcę i odbiorcę informacji, piszemy co się dzieje i kto działa, formułujemy myśli tak, aby czytelnik czuł się partnerem w rozmowie;
- dostępne i niewykluczające – przygotowane tak, aby jak największa liczba osób mogła z nich skorzystać bez pomocy innych.

Ruch prostego języka to międzynarodowa społeczność, która wciela w życie zapisy [Europejskiego kodeksu dobrej praktyki administracyjnej](#)². Europejski Rzecznik Praw Obywatela zainicjował go, aby dostosować sposób zarządzania do wymogów XXI wieku. Mieszkańcy Warszawy żyją w ciągłym pośpiechu i potrzebują szybkiej, konkretnej i użytecznej informacji, jak załatwić sprawę w urzędzie. Ustawa o języku polskim³ zobowiązuje urzędników, aby nie tylko dbali o poprawność polszczyzny, ale również stwarzali warunki do jej rozwoju. Do tego służy nam prosty język.

Prosty język to również jedno z podstawowych narzędzi, aby zapewnić dostępność dokumentów urzędowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Mówi o tym ustawa⁴, a precyzuje [Standard Dostępności Urzędu m.st. Warszawy](#)⁵.

¹ §1 zarządzenia nr 1306/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z 5 listopada 2020 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie m.st. Warszawy prostego języka oraz języka łatwego do czytania i zrozumienia.

² Zasada 4: pracownicy administracji „wyrażają się zrozumiale i posługują się prostym językiem” i art. 22: „Urzędnik dba o to, aby przekazana informacja była jasna i zrozumiała” w Europejskim kodeksie dobrej praktyki administracyjnej uchwalonym 6 września 2001 r. przez Parlament Europejski na wniosek Europejskiego Rzecznika Praw Obywatela.

³ Ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz. U. z 2021 r. poz. 672 t.j.)

⁴ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696 ze zm.)

⁵ <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-cyfrowa>

Ponieważ prosty język to nowe narzędzie, zastrzegamy sobie prawo do wglądu w każdy przygotowywany materiał. Możliwość wzięcia udziału w jego redakcji pozwoli nam zachować spójność użycia standardu we wszystkich materiałach, które przygotowujemy na potrzeby Urzędu m.st. Warszawy.

1. Merytoryka i prawo

W prostym języku można przekazać wszystkie treści urzędowe. Pozwala on zachować pełną merytorykę wypowiedzi i spełnić wymagania prawne. Powinniśmy jednak każdorazowo dostosować poziom komunikacji do możliwości odbiorców. Prosty język pozwala uwzględnić ich wszystkie ograniczenia i ułatwić zrozumienie treści pisanych językiem prawniczym.

Zasady:

- Najważniejsze informacje umieszczamy zawsze na samym początku dokumentu – główną ideę, rozstrzygnięcie sprawy lub cel dokumentu. Podobną zasadę stosujemy konsekwentnie w kolejnych jednostkach tekstu: rozdziałach i akapitach. Dopiero jako uzupełnienie podajemy uzasadnienie i mniej istotne treści.
- Piszemy zwięźle – ograniczamy informacje do koniecznych i użytecznych.
- Dla odbiorcy masowego – dostosowujemy poziom języka do możliwości osób ze specjalnymi potrzebami o różnym charakterze. Zwracamy uwagę na:
 - potrzeby seniorów i młodzieży,
 - słabsze wykształcenie,
 - nieznajomość języków obcych,
 - wykluczenie cyfrowe,
 - sposób odbioru informacji, który wynika z niepełnosprawności,
 - rozumienie tekstu przez zadomowionych w Warszawie obcokrajowców.

Aby każdy mógł zrozumieć tekst:

- dla trudnych wyrażeń dodajemy tłumaczenie z obcego języka, definicje i przypisy, które wyjaśniają znaczenie i zastosowanie terminów,
- uzupełniamy treść koniecznymi ilustracjami, grafikami i wykresami;
- opisujemy normy prawne i wyrażenia techniczne własnymi słowami, treść normy prawnej przenosimy do przypisów.
- Dla odbiorcy fachowego – uwzględniamy, ile odbiorca wie i zachowujemy odpowiedni poziom fachowości języka. Wyjaśniamy tylko terminy niejednoznaczne.
- Podstawy prawne – wyjmujemy z głównej treści i przenosimy w tekście niżej do:
 - przypisów dolnych lub końcowych,
 - osobnego rozdziału.
- W tekście w miejscu podstaw prawnych zostawiamy odsyłacz albo skróconą nazwę dokumentu. Dopiero w przypisie lub rozdziale o podstawach prawnych piszemy pełną nazwę dokumentu i publikator.
- Obowiązki urzędu i klienta, które wynikają z normy, opisujemy własnymi słowami. W razie konieczności dokładną treść podajemy w przypisie lub rozdziale o podstawach prawnych.

- Stosujemy język prawniczy i konkretne zwroty z ustaw, rozporządzeń itp. tylko gdy:
 - wynika to wprost z wymogów prawnych,
 - jest to konieczne, aby zachować jednoznaczność przekazywanej treści.
- Podajemy źródła informacji.
- Numerujemy strony poza pierwszą, jeśli dokument nie jest oprawiony – w formacie X z Y stron (np. strona 2/5).

2. Plan tekstu

Przygotowujemy teksty przejrzyste, o jasnej strukturze, która ułatwia przyswojenie informacji i nawigację. Sposób lektury naszych odbiorców zmienia się pod wpływem mediów elektronicznych. Dominuje zwięzła i dynamiczna komunikacja. Z tego powodu musimy skrócić zdania i akapity.

Zasady:

- Dokumentowi nadajemy tytuł, który jasno informuje o treści.
- Zdania zawierają jedną myśl, akapity jeden wątek. Stosujemy krótkie akapity (rzadko powyżej 500 znaków).
- Stosujemy śródtytuły, również wielostopniowe, dla oddzielenia tematów w dokumencie.
- W dłuższych dokumentach na podstawie śródtytułów tworzymy spis treści.
- Tekst akapitów i śródtytuły wyrównujemy do lewej strony, nie stosujemy wcięć.
- Dbamy o światło w dokumencie⁶, a między akapitami zostawiamy odstęp.
- Wyliczenia przedstawiamy w punktach i listach numerowanych. Mogą one być nawet dwuelementowe. Powyżej 5 elementów – obowiązkowo.
- Informacje słabiej związane z główną myślą akapitu umieszczamy w przypisach dolnych lub ramkach.
- Budujemy krótkie zdania, które tylko wyjątkowo przekraczają 20 słów.
- Używamy prostych, czyli popularnych słów. Przy synonimach w pierwszej kolejności wybieramy ten, który zna więcej osób i częściej używa w języku mówionym⁷.
- Unikamy nagromadzenia w akapicie słów czterosylabowych i dłuższych.
- Wyróżniamy tekst zgodnie z zasadami:
 - podstawowym sposobem jest pogrubianie tekstu – stosujemy je dla logicznych fragmentów treści:
 - pojedyncze wyrazy zaznaczamy tak tylko na początku zdania w definicjach i wyliczeniach,
 - w zdaniach zaznaczamy fragment, który czytany osobno jest zamkniętą, logiczną całością, która niesie konkretną informację;
 - nie stosujemy podkreśleń poza odsyłaczami do treści cyfrowych;

⁶ Światło oznacza puste miejsca między elementami tekstowymi i graficznymi na stronie. Ułatwia to przyswojenie informacji, bo pozwala oku odpocząć między kolejnymi fragmentami tekstu.

⁷ Razem z tym dokumentem mogą Państwo otrzymać Słowniczek prostej polszczyzny Urzędu m.st. Warszawa, który ułatwi wybór synonimów.

- kursywy używamy wyłącznie do:
 - oddania wtrąconych wyrażen obcych,
 - informacji o odwzorowaniu ręcznego podpisu lub dopisku;
- poza czarnym stosujemy tylko jeden dodatkowy, kontrastowy kolor;
- możemy wyróżniać tekst stosując równe wcięcie dla całego akapitu – dla informacji, na które chcemy zwrócić uwagę oraz ramek i uzupełnień;
- stosujemy piktogramy informacyjne, którymi zastępujemy słowa: „uwaga” to [!], ciekawostka lub odpowiedź na wątpliwość to [?];
- jeśli używamy ramek, ilustracji, zdjęć, wykresów itp., jasna musi być kolejność czytania elementów.
- W dokumentach, które mają charakter wzoru do wypełnienia (np. ankietach):
 - instrukcję wypełnienia umieszczamy na początku – jeśli to wskazane, pokazujemy w niej przykład jak wypełnić dokument;
 - kratki stosujemy tylko gdy zbieramy dane liczbowe;
 - jeśli tylko można, dajemy kratki do zaznaczenia opcji zamiast miejsca, gdzie można wpisać dane;
 - zostawiamy odpowiednio dużo miejsca na wpisanie informacji – pamiętając o dłuższych nazwiskach wielocłonowych, nazwach ulic, instytucji itp.;
 - jeśli dokument ma charakter elektroniczny, stosujemy odpowiednie formanty i pola cyfrowe.

3. Relacje z odbiorcą

Dokumenty Urzędu m.st. Warszawy powinny budzić zaufanie klientów i pokazywać zaangażowanie władz i pracowników magistratu na rzecz mieszkańców. Nasze teksty powinny być wyrazem dialogu i bezpośredniej komunikacji człowiek do człowieka (ang. H2H, czyli head-to-head). Dlatego zwracamy się bezpośrednio do odbiorcy i jasno piszemy kto i co robi.

Zasady:

- Dokumenty urzędu mają charakter użytkowy, co określa sposób budowania relacji.
- Jeśli tylko jest to możliwe, używamy czasowników w stronie czynnej, aby nazwać kto i co robi. Jest to szczególnie ważne we fragmentach, które mówią, jak ktoś ma postępować.
- W tekście nazywamy osobę lub podmiot, który działa, np. urząd, miasto, prezydent.
- Piszemy o sobie w liczbie pojedynczej „ja”, jeśli dokument podpisuje lub informację firmuje decydent, np. burmistrz lub dyrektor biura.
- Piszemy o sobie „my”, jeśli:
 - podajemy informację jako biuro, urząd dzielnicy, konkretny wydział – nawet jeśli podpisuje go jedna osoba,
 - występujemy w imieniu inicjatorów dokumentu – twórców raportu, instrukcji, społeczności konsultującej itp.,
 - tekst ma wielu autorów;

- Zachowujemy wszystkie zasady grzeczności językowej. Nie skracamy dystansu do odbiorcy bez potrzeby. Z zasady piszemy: Państwo, Pan, Pani.
- Jeśli taka jest rola tekstu, wprost zachęcamy odbiorcę do działania.
- Zwracamy się często bezpośrednio do odbiorcy. Jeśli tekst ma zachęcić czytelnika do działania – przynajmniej raz w akapicie.
- W każdym tekście musi być jasne, kto jest jego autorem, w czym imieniu przekazuje informację piszący. Najlepiej przez stosowanie osobowych form czasowników.
- Piszemy językiem korzyści dla klienta.
- Tekst uwidacznia naszą empatię dla odbiorcy.
- Stosujemy słownictwo włączające np. dla osób ze specjalnymi potrzebami (np. Głusi o niesłyszących od urodzenia, którzy posługują się Polskim Językiem Migowym jako głównym) lub kobiet (feminatywy na życzenie odbiorczyń tekstu)⁸.
- Skracamy dystans i przechodzimy na komunikację w trzeciej osobie liczby pojedynczej przy:
 - poleceniach w wypełnianiu formularzy,
 - komunikacji na plakatach, ulotkach, stanowiskach informacyjnych,
 - w informacjach ogólnych w internecie.

4. Język

Z tekstu eliminujemy wszystkie przeszkody językowe, które stanowią szum – nie zawierają informacji i utrudniają zrozumienie tekstu. Powinien on być do przyswojenia po jednorazowym przeczytaniu. Jeśli tylko można, w treści wybieramy konkretne wyrażenia i przykłady zamiast pojęć abstrakcyjnych. Dostosowujemy język do potrzeb odbiorcy.

Zasady:

- Stosujemy aktywne czasowniki w miejsce:
 - strony biernej,
 - form bezosobowych,
 - rzeczowników odczasownikowych (-anie, -enie),
 - imiesłówów przysłówkowych (-ąc, -ący),
 – staramy się unikać tych form, gdzie tylko można.
- Zamieniamy popularnymi słowami urzędzmy – czyli słowa, które są charakterystyczne dla stylu urzędowego, a rzadko występują w komunikacji poza nim. Są to:
 - archaizmy (np. tutejszy urząd),
 - wyrazy modne (np. dedykowany),
 - ze zbyt wysokiego języka (np. niniejszy dokument, dokonać oceny).
- Z zasady używamy naturalnego szyku wyrazów – podmiot-orzeczenie-dopełnienie, czyli kto-co robi-gdzie, kiedy, jak.
- Eliminujemy wyrażenia, które:

⁸ Dobrym źródłem, jak pisać z empatią jest [poradnik o etyce języka](#), który powstał pod patronatem Rady Języka Polskiego i Rzecznika Praw obywatelskich (strona: [etykajezyka.pl](#), dostęp: 5.09.2022).

- nie zawierają treści (np. wyjaśnia się, co następuje)
- wywołują nieprzyjemne formy językowe, m.in. rzeczownik odczasownikowy (np. w przypadku, w celu, z powodu),
- są pisaniem o pisaniu (np. podsumowując należałoby tym samym stwierdzić),
- naruszają normy grzeczności językowej (np. uprzejmie informuję),
- pleonazmy (np. w dniu 7 marca, oficjalna decyzja urzędowa).
- Wszędzie, gdzie można, analityzmy⁹ zastępujemy konkretnym terminem, np. „klient” a nie „osoba korzystająca z niniejszego urzędu”, „wybrać” a nie „dokonać wyboru”, „mieszkanie” a nie „lokal mieszkalny”.
- Nie pouczamy czytelnika.
- Unikamy zbędnego podniosłego tonu.
- Używamy ustalonego w Urzędzie m.st. Warszawy sposobu zapisywania nazw własnych i dat¹⁰.

⁹ Analityzm to wyrażenie złożone z wielu słów, które można zastąpić jednym.

¹⁰ Razem z tym dokumentem mogą Państwo otrzymać materiał „Jak zapisujemy nazwy w tekstach urzędowych”.