

Standardy prostego języka i jego wpływ na jakość obsługi klienta KRUS

Renata Cieślak, Anna Kryst

Abstrakt

Już od dłuższego czasu jakość obsługi w urzędach stanowi przedmiot badań i dyskusji. Jednostki administracji publicznej wprowadzają wiele zmian w swoim działaniu w celu zapewnienia lepszego i szybszego świadczenia usług. Dobry wizerunek urzędu tworzą przede wszystkim kompetencje jego pracowników. Warto zauważyć, że świadczenie usług przez urzędników administracji publicznej nie jest łatwym zadaniem. Bardzo ważnym aspektem pracy w każdym urzędzie jest proces komunikacji. Stosowanie zasad prostego języka ułatwia porozumiewanie się między urzędnikami i klientami. Taki sposób zalecają eksperci i zwolennicy idei upraszczania komunikacji publicznej.

Celem artykułu jest przedstawienie, w jaki sposób stosowanie prostego języka w urzędzie wpływa na jakość obsługi klienta. Aby zrealizować założony cel, przeprowadzono badanie wśród klientów KRUS z wykorzystaniem metody ankiety bezpośredniej.

W artykule przedstawiono klienta w administracji publicznej oraz definicje pojęć, takie jak: administracja, klient, usługi i jakość. Zaprezentowano również proces komunikacji z zastosowaniem zasad prostego języka. Przed napisaniem artykułu dokonano przeglądu dostępnej literatury poświęconej administracji publicznej oraz standardom prostego języka. Odniesiono się m.in. do prac Marka Bugdola, Tomasza Piekota, publikacji „Klient w centrum uwagi administracji”, a także do Zintegrowanego Systemu Zarządzania Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

Słowa kluczowe: administracja publiczna, jakość, klient, prosty język, satysfakcja klienta, urząd, usługi.

Renata Cieślak, słuchaczka studiów podyplomowych „Rolnicze Ubezpieczenia Społeczne – funkcjonowanie, administracja i aspekty prawne”, specjalista w Wydziale Ubezpieczeń, Placówka Terenowa KRUS w Kaliszu, Oddział Regionalny w Poznaniu, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego; **Anna Kryst**, słuchaczka studiów podyplomowych „Rolnicze Ubezpieczenia Społeczne – funkcjonowanie, administracja i aspekty prawne”, zastępca kierownika w Wydziale Ubezpieczeń, Placówka Terenowa KRUS w Kaliszu, Oddział Regionalny w Poznaniu, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

Wstęp

W ostatnich latach relacje między urzędem i obywatelem uległy znacznej przemianie. Następstwem nowego podejścia administracji publicznej do obywatela jest dostrzeganie jego potrzeb oraz prowadzenie działań w taki sposób, aby te potrzeby zaspokoić. Obywatel zmienia swój status z petenta na klienta, którego opinia ma wpływ na kształtowanie usługi. Zmienia się również rola urzędnika, który staje się jego doradcą. Praca z klientami to podstawowy obowiązek w administracji. Świadczenie tego rodzaju usług nie jest łatwym zajęciem ze względu na przeciążenie kontaktami interpersonalnymi. Trzeba tu podkreślić, jak wielkie znaczenie ma odpowiednie przygotowanie urzędnika do pracy z klientem. W tym celu przeprowadza się liczne szkolenia, które mają na celu zapoznanie pracownika z praktycznymi narzędziami skutecznej komunikacji i sposobami radzenia sobie z negatywnymi emocjami, a także pomagają kształtować potrzebne kompetencje.

Ruch społeczny prostego języka dotarł do Polski w 2010 roku. Wtedy to Ministerstwo Rozwoju Regionalnego rozpoczęło badania trudności języka tekstów o Funduszach Europejskich¹. W 2012 roku Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO), Wojewoda Mazowiecki i Rada Języka Polskiego zainicjowali projekt „Język urzędowy przyjazny obywatelom”. Zdaniem RPO podnoszenie poziomu kultury języka urzędowego jest ważnym, wręcz niezbędnym wsparciem dla dalszego rozwoju społeczeństwa obywatelskiego i demokratycznego państwa. W 2013 roku pod redakcją naukową E. Czerwińskiej i R. Pawelca ukazała się książka „Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego”, w której omawiane są podstawowe pojęcia kultury języka w odniesieniu do języka urzędowego oraz podstawowe cechy stylu urzędowego i ogólne zasady poprawnego formułowania tekstów urzędowych, a także słownictwo charakterystyczne dla stylu urzędowego².

Administracja publiczna odpowiada za jakość i dostępność wykonywanych usług, i to – jaki stosuje język – ma znaczenie. 17 grudnia 2020 roku szef Służby Cywilnej Dobrosław Dowiat-Urbański podpisał „Zalecenie Upowszechniania Prostego Języka”. To dokument, który ma pomóc upowszechnić prosty język w służbie cywilnej.

1. J. Miodek, M. Maziarz, T. Piekot et al., *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010.

2. E. Czerwińska, R. Pawelec, *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, Warszawa 2013.

Klient w administracji

Istnieje wiele definicji administracji – zmieniały się one wraz z upływem czasu. Administracja publiczna w Polsce była początkowo traktowana jako dziedzina prawnicza. Uprawiali ją w większości prawnicy wspierani przez ekspertów z zarządzania, organizacji oraz socjologii organizacji. Współcześnie administracja publiczna stopniowo przekształca się w dyscyplinę ważną dla specjalistów z zakresu ekonomii. Do sektora publicznego docierają rozwiązania i wzorce wykorzystywane w biznesie, poddawane wcześniej procesom adaptacyjnym ze względu na charakterystyczne funkcje instytucji publicznych, których celem jest wytwarzanie dóbr publicznych, a nie czysto rynkowych³.

Obecnie administracja ta odchodzi od modelu doskonałej biurokracji, opartej na samodzielnym i rutynowym wykonywaniu identycznych prostych zadań. Staje się nauką interdyscyplinarną. Stara się rozwijać złożone problemy w sposób zinstytucjonalizowany, współpracując z licznymi partnerami krajowymi, zagranicznymi, lokalnymi, biznesowymi publicznymi oraz społecznymi⁴.

Administracja publiczna jest współcześnie definiowana jako zespół działań, czynności i przedsięwzięć organizatorskich i wykonawczych, prowadzonych na rzecz realizacji interesu publicznego przez różne podmioty, organy i instytucje, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach⁵. Administracja to nie tylko zadania, struktura i technologia, lecz także zbiór czynników, które współtworzą całość, a spoiwem są ludzie.

Używanie określenia „klient” w odniesieniu do osoby przychodzącej do instytucji publicznej w celu skorzystania ze swojego prawa lub wykonania swojego obowiązku nie budzi kontrowersji już od pewnego czasu. Relacje pomiędzy urzędem i obywatelem przeszły głęboką transformację na przestrzeni dziejów. Konsekwencją nowego podejścia administracji publicznej do obywatela jest dostrzeganie jego potrzeb i prowadzenie wszystkich działań w ten sposób, aby te potrzeby zaspokoić. Obywatel zmienia swój status z petenta zdanego na łaskę urzędników na klienta „współproducenta”, którego opinia wpływa na kształtowanie usługi. Urzędnik wchodzi natomiast w nową rolę doradcy klienta, ułatwiającego poruszanie się po gąszczu przepisów⁶. Natura i znaczenie

3. S. Kowalewski, *Nauka o administrowaniu*, Wyd. II, Warszawa, Książka i Wiedza, 1982, s. 16–18.

4. J. Hausner (red.), *Administracja publiczna*, Wyd. II, Warszawa, PWN, 2005, s. 7.

5. H. Izdebski, M. Kulesza, *Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne*, Warszawa, Liber, 2004, s. 93.

6. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Wytuczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, Publikacja w ramach projektu: *Klient w centrum uwagi administracji*, Warszawa 2012, s.18.

potrzeb klienta oraz kategorii satysfakcji nie wymagają wyjaśnień w działalności przedsiębiorstw. W biznesie podstawowe znaczenie w działaniach zapewniających prawidłową konstrukcję oferty rynkowej ma zrozumienie potrzeb klientów. Należy zatem przyjąć, że klientem urzędu jest osoba, która świadomie zleca wykonanie usługi przez dany urząd na swoją rzecz lub na rzecz podmiotu, który reprezentuje⁷.

W nowoczesnych definicjach zarządzania przyjmuje się, że wszystkie zadania administracji można określić jako usługi. Zarządzanie publiczne musi uwzględniać specyfikę funkcjonowania administracji, jej misyjność wobec społeczeństwa oraz nadrzędny cel, jakim jest dobro publiczne. Istotnymi elementami kształtującymi to zarządzanie są cechy usług publicznych.

Usługa publiczna, podobnie jak każda usługa, ma wymiar niematerialny i nietrwały – nie można jej przechowywać. Cechują ją także: brak własności i nierozdzielności (usługa jest jednocześnie świadczona i konsumowana), a także różnorodność (mimo obowiązujących w danej organizacji standardów usługa za każdym razem może być inna, choć świadczy ją ta sama osoba). Usługa różni się więc w istotny sposób od produktu, co ma wpływ na zarządzanie jej jakością⁸.

Usługi świadczone przez administrację publiczną należą do grupy usług profesjonalnych, charakteryzujących się swoistą nierównością stron. Usługodawca ma wysokie kompetencje natomiast Klienci często nie znają lub nie rozumieją dokładnie obowiązujących przepisów i nie wiedzą, na czym dokładnie polega usługa, którą urząd będzie świadczyć na ich rzecz. Urzędnik – profesjonalista przewyższa kompetencjami swojego Klienta (dlatego ten szuka usługi właśnie u niego), co powoduje niemożność oceny poziomu ich jakości ze względu na brak fachowej wiedzy usługobiorcy. Urzędnik jest na pozycji superarbitra jakości wytwarzanych przez niego usług. Niezbędne w związku z tym zaufanie usługobiorcy do usługodawcy powoduje, że usługobiorcy nie tylko muszą, lecz także chcą współuczestniczyć w tworzeniu usługowego produktu, ciągle poszukując informacji korygujących poziom ich zaufania⁹. Zasadniczą rolą urzędów jest świadczenie usług. Odbiorcy działań organów administracji publicznej oczekują zarówno wykonywania czynności nakazanych przez przepisy prawa, jak i tego, aby cechowała je odpowiednia jakość. Przyjmuje się, że usługi świadczone przez administrację publiczną powinny być dostępne dla wszystkich, a procedury ich realizacji muszą być znane i opublikowane. Należy mierzyć jakość usług i ustalać ich standardy z klientami. Realizowane usługi powinny być efektywne i zintegrowane w taki sposób, aby jeden podmiot

7. Ibidem, s. 20.

8. I. Seredocha, *Strategie marketingowe uczelni prywatnych w Polsce*, Elbląg, Wydawnictwo EUH-E, 2007, s. 14.

9. W.J. Paluchowski, *Niematerialność usług i jej psychologiczne implikacje*, Katedra Nauk Ekonomicznych WPIA UAM, Poznań 2001, s. 17.

nadzorował je na danym obszarze. Muszą także być zgodne z zasadą równości, a ich jakość taka sama, niezależnie od poziomu wykształcenia klientów, zamożności, płci czy wyznania¹⁰.

Urzędy pełnią misję społeczną i dlatego jakość ma dla nich szczególne znaczenie. Obywatele mają pełne prawo do tego, żeby żądać usług o coraz wyższej jakości. Wymaga to jednak pewnych zmian organizacyjnych i kulturowych. Jakość usług świadczonych przez administrację publiczną jest wartością, która z kolei przyczynia się do wzbogacania jakości życia i kultury. To również stopień, w jakim zaspokajane są potrzeby indywidualne i zbiorowe społeczeństwa. Poziom jakości usług administracyjnych nie zawsze jednak odpowiada odczuwalnej jakości życia¹¹.

Wdrażanie systemów jakości wymaga zaangażowania pracowników, ich działań zapobiegawczych i korygujących. Dużą rolę odgrywa także kultura pracy administracyjnej czy umiejętność myślenia na korzyść klientów zewnętrznych¹².

Profesjonalna obsługa obywateli nie jest tylko wytyczną lub postulatem, to podstawowy obowiązek urzędniczy. Zapisane pośrednio lub bezpośrednio obowiązki w tym zakresie znajdziemy w różnych aktach prawnych, poczynając od Rozdziału II Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, przez poszczególne ustawy, rozporządzenia i zarządzenia regulujące działalność różnych instytucji publicznych, kodeksy etyki, a kończąc na misjach i wizjach zawartych w zarządzeniach szefów instytucji¹³. Według R. Hancewicza obowiązek efektywnego i gospodarnego działania dotyczy każdego, kto pracuje w sektorze publicznym. Żeby efektywnie i gospodarnie działać, niezbędne jest profesjonalne podejście do klientów instytucji, dzięki czemu szybciej i sprawniej ich obsługujemy – pozwala to w tym samym czasie załatwić więcej spraw lub zaoszczędzony czas poświęcić na inne ważne sprawy zawodowe¹⁴.

Obecnie urzędy starają się wypracować jak najlepszy wizerunek. Mają temu sprzyjać różnego rodzaju szkolenia, jak również wprowadzane w poszczególnych urzędach regulaminy czy instrukcje obsługi klienta. Są one aktami obowiązującymi wewnątrz danego urzędu. Standardy wprowadzone tymi aktami powinny zawierać informacje o wzorcowych sposobach zachowania pracowników w kontaktach z klientem. Poza dokumentami tworzonymi przez poszczególne jednostki pojawiają się również programy o charakterze ogólnopolskim. Przykładem może być projekt „Klient w centrum uwagi administracji” realizowany przez Kancelarię Prezesa Rady

10. M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka*, Wyd. II, Warszawa Difin, 2011, s. 9.

11. *Ibidem*, s. 18–19.

12. *Ibidem*, s. 27–28.

13. R. Hancewicz, *Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie*, Gliwice, Helion, 2013, s. 14.

14. *Ibidem*, s. 14–15.

Ministrów w latach 2010–2012. Współfinansowano go ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Na podstawie tego programu opracowano publikację „Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej”¹⁵.

Na dobry wizerunek urzędu wpływają przede wszystkim kompetencje jego pracowników. Kapitał ludzki to najcenniejszy z zasobów każdej organizacji. Składają się na niego wiedza, wykształcenie, umiejętności, zdolności danego człowieka. Dlatego tak ważne jest, aby na stanowiskach urzędniczych pracowały kompetentne osoby, które będą dobrze przygotowane do pracy w administracji.

Na profesjonalną obsługę w instytucji publicznej składają się:

- wiedza i kompetencje merytoryczne urzędników rozumiane bardzo szeroko, tzn. nie tylko jako znajomość przepisów prawa;
- kompetencje komunikacyjne, tj. umiejętność przekazania swojej wiedzy merytorycznej klientowi w taki sposób, żeby zrozumiał, o czym mówimy i wiedział, jak się ma dalej zachować; bez kompetencji komunikacyjnych nie możemy liczyć na odbiór naszych usług jako profesjonalnych;
- odpowiednia postawa urzędnika, czyli otwartość, zaangażowanie, chęć pomocy i cierpliwość;
- dobre rozwiązania organizacyjne, czyli jak największe uproszczenie procedur;
- dobry system informacyjny, który sprawia, że klient na każdym etapie załatwiania sprawy ma dostęp do potrzebnych informacji, m.in. informacji zamieszczonych na stronach internetowych, nawigacji w urzędzie, treści pism informacyjnych, sposobu udzielania informacji przez telefon;
- sprawność załatwiania sprawy i czas poświęcony na załatwianie poszczególnych spraw;
- kultura osobista wszystkich pracowników urzędu;
- odpowiedni wygląd i mowa ciała wszystkich reprezentantów urzędu;
- powtarzalność zachowań, tzn. stan, w którym każdy pracownik każdego klienta w każdej komórce organizacyjnej urzędu i każdego dnia pracy obsłuży na tym samym poziomie¹⁶.

Jakość kontaktu oraz jakość samej obsługi są dla klienta bardziej istotne od kwestii merytorycznych. Klient, którego sprawa nie została rozpatrzona pozytywnie może pozostać w przekonaniu, że sama obsługa była bez zarzutu, a pracownik dołożył wszelkich starań, aby rozwiązać problem. Indywidualne umiejętności oraz predyspozycje

15. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, op. cit., s. 23.

16. R. Hancewicz, op. cit., s. 32–34.

pracowników Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w zakresie budowania relacji z klientem, a także wsparcie ze strony procedur mają znaczenie pierwszoplanowe. W tym celu powstał Zintegrowany System Zarządzania w KRUS.

Zintegrowany System Zarządzania w KRUS

Systemy zarządzania jakością poza tym, że są sposobem na utrzymanie i doskonalenie jakości usług, to również dzięki zawartym w nich ściśle określonym procedurom systemowym, ułatwiają podejmowanie decyzji i wprowadzają ład organizacyjny. Pełnią funkcję edukacyjną i integrującą. Uczą urzędników biurokratycznych mechanizmów zarządzania, projakościowego myślenia i działania. Łączą procesy w jeden system przy pełnym zaangażowaniu wszystkich pracowników, co przekłada się na integrację społeczną. Wdrożenie systemu upublicznia biurokratyczne procedury, zwiększa ich otwartość i dostępność, dając klientom wiedzę o procesach decyzyjnych¹⁷.

W Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego dla podniesienia efektywności i skuteczności systemu zarządzania, minimalizacji ryzyka związanego z utratą informacji oraz celem uzyskania satysfakcji stron zainteresowanych został opracowany, wdrożony i jest utrzymywany Zintegrowany System Zarządzania zgodny z wymaganiami norm: PN-EN ISO 9001:2015–10, PN-EN ISO/IEC 27001:2017–06 oraz PN-ISO 37001:2017–05. System ten funkcjonuje we wszystkich jednostkach i komórkach organizacyjnych KRUS, jest stale doskonalony, a opisane wewnętrznymi procesami i procedurami standardy działania są powszechnie praktykowaną normą¹⁸. W skład dokumentów systemowych Zintegrowanego Systemu Zarządzania wchodzi m.in. Misja i Wizja, a także Polityka Jakości, której jednym z głównych celów obok realizacji zadań nałożonych na KRUS przez Ustawę z 20 grudnia 1990 roku o ubezpieczeniu społecznym rolników jest wysoka jakość obsługi beneficjentów, w tym rozwój e-usług oraz stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników.

Misja

Misją Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego jest efektowna i profesjonalna realizacja zadań wynikających z ustawy o ubezpieczeniu społecznym rolników.

17. J. Łunarski, *Systemy jakości, normalizacji i akredytacji w zarządzaniu organizacjami*, Wyd. II, Rzeszów, OWPRz, 2009, s. 151–153.

18. KRUS, *Zintegrowany System Zarządzania*, Księga ZSZ, Wydanie XX obowiązujące od 25 sierpnia 2021 roku, s. 5.

Wizja

Wizją Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. Działalność KRUS została ukierunkowana na ciągły rozwój i doskonalenie instytucji, w której sprawna i rzetelna obsługa klientów realizowana jest na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, przy wykorzystaniu nowoczesnej technologii i potencjału pracowników.

Dokumenty systemowe Zintegrowanego Systemu Zarządzania są opracowywane, opiniowane i akceptowane w wersji papierowej, a po ich zatwierdzeniu przez Prezesa KRUS – publikowane w aplikacji wspomagającej ZSZ w formie elektronicznej¹⁹.

Zadania powierzone Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego dotyczą społeczności rolniczej w Polsce. KRUS jest obecnie jedną z największych instytucji administracji rządowej, prowadzącą obsługę ubezpieczenia społecznego rolników i realizującą inne zadania zlecone, finansowane ze środków budżetu państwa na rzecz ludności rolniczej z zakresu polityki społecznej. Wykonywanie tych zadań jest nadrzędnym celem KRUS, na którego realizację składa się szereg czynników zewnętrznych, takich jak:

- zmiany przepisów prawa, które stanowią podstawę działalności Kasy;
- indywidualne wymagania i oczekiwania ubezpieczonych i świadczeniobiorców oraz czynniki wewnętrzne dotyczące: wiedzy, kwalifikacji i kompetencji posiadanych przez pracowników KRUS;
- organizacja KRUS (Regulamin organizacyjny KRUS);
- właściwy podział uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych pracowników;
- systemy informatyczne wykorzystywane w KRUS, które determinują sprawne funkcjonowanie Kasy²⁰.

Funkcjonowanie systemu zarządzania w KRUS ma wpływ na standaryzację pracy, usprawnienie zarządzania informacją i jej obiegiem w organizacji, wsparcie dla zmian organizacyjnych, jak również budowanie wizerunku Kasy jako organizacji profesjonalnej i przyjaznej. Korzyścią dla Kasy jest zmiana nastawienia otoczenia do urzędu, zwiększenie zaufania klientów do organizacji oraz jej Kierownictwa. Lepsza i sprawniejsza realizacja zadań ustawowych przez KRUS powoduje większe zadowolenie ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Punktem odniesienia dla

19. *Ibidem*, s. 13–14.

20. *Ibidem*, s. 20.

działalności Kasy jest klient zewnętrzny, rozumiany jako osoba fizyczna, a w szczególności rolnik-beneficjent usług KRUS oraz każdy inny podmiot z którym Kasa współpracuje. W KRUS przeprowadzane jest badanie satysfakcji klienta zewnętrznego, a pozyskiwane wyniki są analizowane i służą podejmowaniu niezbędnych działań zmierzających do zwiększenia satysfakcji klientów obsługiwanych przez KRUS²¹.

Utrzymując i doskonaląc ZSZ, KRUS – poprzez działania podejmowane przez kompetentnych pracowników – dąży do spełnienia słuszych potrzeb i oczekiwań klientów w granicach obowiązującego prawa w celu zwiększenia ich zadowolenia. Pracownicy są największą wartością tej instytucji – to oni mają największy wpływ na jakość i skuteczność pracy. Jednym z priorytetów w sferze ZSZ jest ciągłe podnoszenie kwalifikacji pracowników Kasy.

Zasadniczym aspektem pracy w każdej instytucji jest proces komunikacji. Należy pamiętać, że sztuka komunikacji zakłada z jednej strony przekazywanie klientom informacji w odpowiednim czasie, które zostaną przez nich zrozumiane, z drugiej strony – na odpowiedniej interpretacji komunikatów, które otrzymuje urzędnik. Praca z klientem nie jest łatwa i wymaga szczególnych kompetencji oraz przygotowania. Dlatego tak istotne są szkolenia i warsztaty z zakresu komunikacji. Biuro Zarządzania Zasobami Ludzkimi w KRUS przygotowuje co roku plan szkoleń dla swoich pracowników. Szkolenia przeprowadzają wyspecjalizowane firmy zewnętrzne, zapewniając wysoki poziom usług. Tematyka szkoleń obejmuje zagadnienia m.in. z zakresu komunikacji z klientem, prowadzenia rozmów, odczytywania potrzeb klienta, reakcji na zachowania agresywne, a także stosowania prostego i zrozumiałego języka w komunikacji interpersonalnej.

Różnorodność zadań, jakie realizuje Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego powoduje często, że sprawa z jaką przychodzi do urzędu klient, jest złożona. Prowadzone szkolenia przygotowują pracowników do przedstawienia skomplikowanego zagadnienia w sposób prosty i zrozumiały.

W następnej części artykułu zostaną przybliżone zasady stosowania prostego języka.

Usługa prostego języka

Instytucje publiczne, a wśród nich Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, coraz bardziej doceniają niematerialne aspekty kontaktu z klientem. Takie podejście ma kluczowe znaczenie dla prowadzonych działań. Zwiększa się również liczba instytucji i firm, które podpisują „Deklarację Prostego Języka”. Prosta komunikacja to taka, w której używa się przystępnego języka i stosuje zasady prostego języka.

21. Ibidem, s. 22.

Mysł o odbiorcy

Pisanie prostym językiem nie oznacza stosowania języka prymitywnego, obniżającego merytoryczny poziom komunikacji. Chodzi o to, żeby czytelnik zrozumiał, co się do niego pisze.

Teksty należy konstruować z myślą o odbiorcy, ze świadomością jego potrzeb i kompetencji językowych.

Pisz tak, jakbyś pisał do osoby bliskiej, ale słabo wykształconej.

Oznacza to, że należy pisać w możliwie prosty i przystępny sposób. Każdy, nawet przeciętnie wykształcony człowiek, powinien mieć szansę zrozumieć przekaz. Taka redakcja pisma pozwoli uniknąć zarzutu, że administracja posługuje się hermetycznym językiem.

Spróbuj odpowiedzieć na następujące pytania:

- Kto jest moim odbiorcą?
- Co odbiorca już wie o sprawie?
- Co odbiorca powinien wiedzieć?
- Jakie pytania stawia sobie odbiorca?
- Jaki jest cel mojego pisma, co muszę napisać, żeby to osiągnąć?
- Jakie są cele odbiorcy, co muszę napisać, żeby je osiągnął?²²

W pismach do klientów stosowna forma to zwykle „Szanowna Pani” lub „Szanowny Panie”. Tworząc komunikat powinno się ocenić, jak tytułować odbiorcę. Unikanie bezpośredniego zwracania się do czytelnika, np. „należy uiścić opłatę”, to typowa wada języka urzędniczego. Pisanie do odbiorcy w drugiej osobie („ty”) jest powszechne w instrukcjach, informatorach i internetowych serwisach transakcyjnych. Na stronach internetowych są przyciski „Zaloguj się”, a nie „Należy się zalogować”.

Pisz krótkie zdania²³

Żeby zbudować krótkie i zrozumiałe zdanie, należy wziąć orzeczenie i podmiot, a następnie dodać do nich kilka określeń. Najlepiej, jeżeli wszystkie wyrazy pochodzą z języka ogólnego, czyli są zrozumiałe dla każdego, a nie tylko dla ekspertów.

Typową cechą języka urzędniczego jest tendencja do tworzenia długich, skomplikowanych zdań. Czasami prosty, zrozumiały dla każdego wyraz jest zamieniany w długą i niejasną konstrukcję wielowyrzową.

22. Opracowano na podstawie: J. Jaworowski, *Redagowanie pism. Czego uczy doświadczenie dziennikarskie?*, „Przegląd służby cywilnej” 2013, nr 2, s. 34–36.

23. Pomysł i przykład pochodzą od recenzenta dr. hab. Jarosława Liberka z Instytutu Filologii Polskiej UAM w Poznaniu; Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Komunikacja pisemna. Rekomendacja*, Warszawa 2017.

Zadbaj o strukturę pisma

Tekst należy zaczynać od najważniejszych informacji, które niżej powinny być uzupełnione o szczegóły i kontekst. Badania pokazują, że pierwsze 30 sekund czytania decyduje o tym, czy treść tekstu wzbudzi zainteresowanie. To oznacza, że początek pisma jest jego najważniejszą częścią.

Pierwszy akapit, składający się z około 40–60 słów, powinien być tak sformułowany, żeby wyjaśniał istotę sprawy opisaną w całym tekście i budował zaufanie obywatela do naszego działania. Po przeczytaniu pierwszego akapitu czytelnik powinien być w stanie powiedzieć dokładnie, o czym jest pismo, co jego autor postuluje, by mu pomóc, i czym to uzasadnia. Dalsza część tekstu służy opisaniu kontekstu sprawy, uzupełnieniu szczegółów, a także rozwinięciu tezy zawartej w pierwszym zdaniu albo dwóch pierwszych.

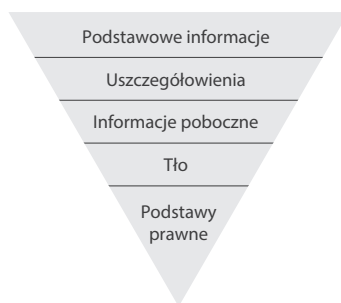
Dobre pismo powinno zawierać krótki opis problemu, postulowane przez nadawcę działanie adresata oraz uzasadnienie dla postulatu. Dodatkowo należy omówić kontekst sprawy, ale tylko w takim zakresie, w jakim dany problem tego wymaga. Czasami z kontekstu sprawy wynika, że niektóre z odpowiedzi na powyższe pytania są oczywiste. Wtedy nie ma potrzeby odpowiadać na nie dodatkowo.

Kolejne zdanie powinno logicznie wynikać z poprzedniego. To ułatwia czytanie i zrozumienie tekstu.

Każda oddzielna myśl lub element sprawy powinny być, w miarę możliwości, opisane w jednym akapicie. Jeśli wspomina się o czymś w następnym akapicie, to należy tę kwestię opisać do końca i nie powracać później w kolejnym akapicie.

Struktura tekstu powinna odpowiadać oczekiwaniom odbiorcy. Jeżeli opisujemy komuś procedurę, warto zachować porządek chronologiczny – krok po kroku opisać kolejne czynności. To pozwoli łatwiej zrozumieć istotę przedstawianego procesu.

Rysunek 1. Struktura tekstu



Źródło: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, „Komunikacja pisemna. Rekomendacje”, Warszawa 2017.

Poszukaj synonimów

Sklonność do precyzji i zachowania oficjalnego tonu w pismach urzędowych powoduje, że stosuje się w nich wyrazy i formuły, które mają w codziennej polszczyźnie lepsze, proste odpowiedniki. Spośród dostępnych form należy stosować te, które są bardziej zrozumiałe. To bardzo skuteczna metoda na poprawę komunikatywności tekstu.

Tabela 1. Przykłady sformułowań w języku urzędniczym i polszczyźnie potocznej

Język urzędniczy	Polszczyzna potoczna
celem	aby
dokonać formalnej oceny	formalnie ocenić
dedykowany	przeznaczony
komponent	składnik, czynnik, element
kula zaczepu urządzenia sprzęgającego pojazd	hak holowniczy
niniejszy	ten
nupturiencki	narzeczony
składam zapytanie	pytam
odbyć spotkanie	spotkać się
ulec pogorszeniu	pogorszyć się
uzyskać środki	otrzymać pieniądze
w dniu dzisiejszym	dzisiaj
w miesiącu maju	w maju
z uwagi na fakt, iż	ponieważ

Źródło: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, „Komunikacja pisemna. Rekomendacje”, Warszawa 2017.

Szanuj czas czytelnika

Język urzędowy ma tendencję do rozwlekłości. Zdania potrafią ciągnąć się przez wiele linii. Trudno je zrozumieć, za to łatwo w nich o błąd gramatyczny. Czasami warto zastosować myślniki lub punkty.

Paragrafy do przypisów

Pisma urzędowe często odwołują się do przepisów, cytuje się w nich nierzadko długie nazwy ustaw i podaje dokładne dane. Dla jasności wyводу warto zastanowić się, jaka część tych formalnych danych jest niezbędna w głównej części dokumentu. Być może wiele z nich można przenieść do przypisów.

Komunikacja w Internecie

Komunikacja elektroniczna jest jednym z najprostszych i zdecydowanie najszybszych sposobów przekazywania informacji. Użytkownik Internetu jest wymagającym czytelnikiem – przegląda strony szybko, pobieżnie, szuka kluczowych informacji. Codziennie trafia do niego kilkaset przekazów internetowych, których nie czyta tylko skanuje wzrokiem – od lewej do prawej, z góry na dół. Tytuł to część komunikatu, który jako pierwszy wpada w oko czytelnikowi. Tytuł powinien zachęcić go do zapoznania się z całością tekstu. Powinien być informacyjny i dynamiczny. Jeśli nie zainteresuje czytelnika, ten nie przeczyta reszty. Tytuł nie powinien być zbyt długi, należy budować go, opierając się na słowach kluczach – najlepiej w formie równoważnika zdania lub zdania prostego.

Lead to pierwszy akapit komunikatu, który znajduje się zaraz po tytule. Powinien być rozwinięciem tytułu i w kilku zdaniach streszczać komunikat. Można go wyróżnić przez pogrubienie lub wypunktowanie. Podać w nim należy najważniejsze informacje.

W tekstach internetowych zawsze należy:

- rozwijać skrótowce;
- unikać powtórzeń, pustosłowia, zbędnych szczegółów;
- jeden akapit to jedna myśl;
- cytować tylko celne i krótkie wypowiedzi;
- w dłuższych tekstach stosować śródtytuły i pogrubienia;
- nie pisać wielkimi literami – w Internecie to krzyk²⁴.

Prosta polszczyzna w coraz większym stopniu obecna jest w sferze publicznej. Grono sygnatariuszy „Deklaracji Prostego Języka” z roku na rok się powiększa. Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego podpisała ją 15 listopada 2022 roku. Prosty język wspiera aktywną, dwustronną komunikację, która zapewnia pożądany odbiór w formie informacji zwrotnej.

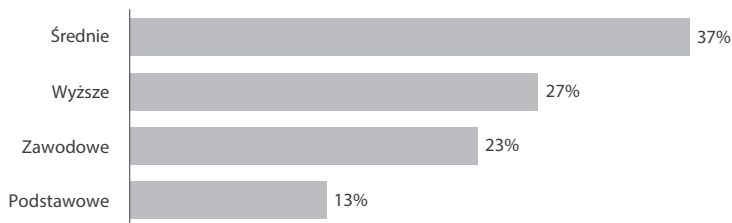
KRUS – wyniki badań własnych oraz możliwości doskonalenia jakości

W dniach od 19 kwietnia 2022 roku do 29 kwietnia 2022 roku zostało przeprowadzone badanie oczekiwań i doświadczeń związanych z obsługą klienta KRUS w Kaliszu. Badanie przeprowadzono wśród klientów KRUS na grupie 100 osób. Ankiety były anonimowe, wyłożone w sali obsługi interesantów. Celem ankiety było ustalenie

24. Określone w Rozporządzeniu RM z 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej, Dz. U. 2012.

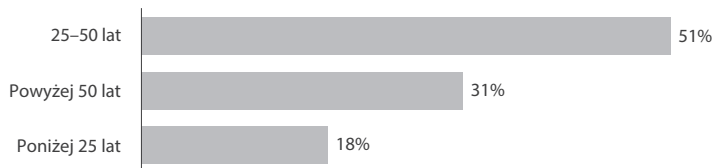
wpływu prostego języka na jakość świadczonych usług. W próbie badawczej największą grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 25 lat do 50 lat – 51 osób. Ankiety wypełniło 31 osób w wieku powyżej 50 lat, 18 osób w wieku poniżej 25 lat. Osoby z wykształceniem średnim stanowiły 37% badanych, z wyższym – 27%, zawodowym – 23%, z wykształceniem podstawowym – 13%.

Wykres 1. Charakterystyka próby według wykształcenia (n=100)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

Wykres 2. Charakterystyka próby według wieku (n=100)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

W pytaniu pierwszym ankiety należało wybrać jeden z czterech wariantów odpowiedzi na pytanie: Czy w kontakcie z Panem/Panią pracownik KRUS przekazywał informacje w sposób prosty/rzeczowy? Zdecydowana większość respondentów (83%) osób odpowiedziała tak i raczej tak, 10% osób nie do końca zrozumiało przekazywane przez pracowników informacje, a tylko 7% osób na pytanie o jasność/rzeczowość przekazywanych informacji odpowiedziało przecząco.

Wykres 3. Odpowiedzi na pytanie dotyczące sposobu przekazywania informacji



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

Standardy prostego języka i jego wpływ na jakość obsługi klienta KRUS

Zupełnie inaczej rozkładają się oceny dotyczące zrozumienia treści otrzymywanej korespondencji z KRUS. 45% respondentów uznało, że decyzje i pisma, które dostają, są dla nich niezrozumiałe albo raczej niezrozumiałe. 49% osób uznało, że raczej rozumieją treść wysyłanych do nich pism, natomiast tylko 6% badanych stwierdziło, że otrzymywana korespondencja jest dla nich jasna, klarowna i zrozumiała.

Wykres 4. Ocena dotycząca zrozumienia treści otrzymywanej korespondencji w trzystopniowej skali



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

Ostatnie, trzecie pytanie anonimowej ankiety brzmiało: Czy zastosowanie prostego, jasnego języka przez obsługę wpłynęłoby znacząco wg Pana/Pani na jakość obsługi? Zdecydowana większość, bo aż 85% osób uznała, że tak i raczej tak, przeciwnego zdania było natomiast 15% respondentów.

Wykres 5. Wpływ zastosowania prostego języka na jakość obsługi w dwustopniowej skali



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania empirycznego.

Z przeprowadzonych badań wynika, że jakość usług świadczonych przez KRUS nie jest w pełni satysfakcjonująca dla klienta. KRUS pełni misję społeczną i dlatego jakość usług musi mieć znaczenie szczególne. Obywatele mają pełne prawo do tego, żeby żądać usług o coraz wyższej jakości. Wysoka jakość usług może doprowadzić do wzrostu zaufania do instytucji. W odróżnieniu od sfery usługowej i przemysłowej, w administracji publicznej lojalność nie ma odzwierciedlenia w dokonywaniu decyzji konsumenckich. Niezadowolony klient nie ma innej możliwości i musi nadal korzystać z usług danego urzędu.

Analizując wyniki badań, można zauważyć, że potrzeby klientów związane z realizacją usług zmieniają się wraz ze zmieniającym się trybem życia. Klienci oczekują od urzędu prostej, przystępnej komunikacji. Jak wynika z przeprowadzonej ankiety, zdecydowana większość klientów, bo aż 83%, potwierdziła prosty i rzeczowy przekaz

informacji. Pozostaje jednak 17% klientów, dla których sposób przekazywanych informacji nie był wystarczająco prosty. Taki wynik badań ukazuje, że szkolenie pracowników w zakresie komunikacji interpersonalnej przynosi efekty. Niemniej konieczne jest ciągłe doskonalenie kompetencji pracowników, niezbędnych do przestrzegania zasad prostego języka.

Znacznie gorzej ankietowani oceniają przystępność wysyłanej korespondencji. Aż 45% badanych uznaje decyzje i pisma urzędu jako niezrozumiałe. Zatem uproszczenie pism i dokumentów, które otrzymuje klient z KRUS przyniosłoby wiele korzyści. KRUS może uzyskać opinię bardziej przyjaznej instytucji – otwartej na swoich klientów, którzy będą bardziej zadowoleni z jakości otrzymywanych usług.

Podsumowanie

Dynamiczny rozwój otaczającego nas świata powoduje, że jesteśmy świadkami zmian zachodzących we wszystkich dziedzinach życia. W przeszłości sektor publiczny stanowił zamknięty system, w którym o zakresie oraz poziomie świadczenia usług stanowili specjaliści i eksperci lub urzędnicy, ponieważ tylko oni posiadali niezbędną wiedzę o potrzebach, priorytetach, zasobach i kierunkach polityki. Zdystansowane podejście do człowieka uzasadniano koniecznością przestrzegania prawa w zakresie równego, bezstronnego traktowania wszystkich obywateli. Współczesne instytucje publiczne w coraz większym stopniu zmieniają się w organizacje zorientowane na zewnątrz, rozwijające nowe typy interakcji i relacji z różnymi interesariuszami w celu realizacji różnych zestawów zadań²⁵. Urzędy pełnią misję społeczną i dlatego jakość ma dla nich szczególne znaczenie. Wizerunek urzędów instytucji państwowych w dużym stopniu buduje czynnik ludzki. Oczekiwania społeczeństwa wobec pracowników służb publicznych są bardzo konkretne i jednoznaczne. Każdy obywatel oczekuje, że zostanie obsłużony przez miłego, cierpliwego i kompetentnego urzędnika.

Kluczem do sukcesu administracji państwowej jest współcześnie kompleksowe i systemowe spojrzenie na organizację z uwzględnieniem satysfakcji klienta. Konsekwencją nowego podejścia do obywatela jest dostrzeganie jego potrzeb jako klienta i prowadzenie wszystkich działań w taki sposób, by te potrzeby zaspokoić. Spełnienie oczekiwań klienta sektora publicznego jest jednak skomplikowanym zadaniem²⁶.

25. Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Zarządzanie satysfakcją klienta. Podręcznik szkoleniowy*, <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/klient-w-centrum-uwagi-administracji>, dostęp 20.04.2022.

26. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Wytoczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, op. cit., s. 8.

W najbliższej przyszłości zmiany cywilizacyjne i technologiczne będą w dużym stopniu warunkować sposób odbioru informacji urzędowych. Utrzymanie jakości wiedzy na dotychczasowym poziomie wymagać będzie od instytucji korzystania z nowego języka – lekkiego w odbiorze, przystosowanego do szybkiej lektury w dowolnym miejscu i czasie. Ważne jest, aby język urzędowy był prosty, zrozumiały i przyjazny w odbiorze, aby urzędnicy myśleli o odbiorcy, do którego kierują swój tekst, jego potrzebach i kompetencjach językowych. Korzyści to wyższa jakość i dostępność usług publicznych, kształtowanie pozytywnego wizerunku służby cywilnej oraz oszczędność czasu zarówno urzędników, jak i klientów urzędu.

Celem artykułu było przedstawienie, w jaki sposób stosowanie prostego języka w urzędzie wpływa na jakość obsługi klienta. Jak wynika z przeprowadzonego w KRUS badania ankietowego, decyzje i pisma urzędowe pisane językiem urzędowym, nie zawsze są w pełni zrozumiałe dla odbiorców. Sztwna, bezosobowa forma oraz cytowanie artykułów ustawy powodują, że trudno od razu stwierdzić, jaka jest sentencja decyzji.

Według naukowców Pracowni Prostej Polszczyzny UW wydanie decyzji w formie pisma nie przekracza decyzyjności aktu. Ważne, aby urzędnicy upraszczający decyzje zatroszczyli się o obecność w tekście czterech wymaganych komponentów, tzn. oznaczenia organu, wskazania adresata, rozstrzygnięcia sprawy i podpisu osoby upoważnionej.

Przepisy prawa nie narzucają kolejności elementów decyzji. Inicjalna pozycja podstawy prawnej jest ugruntowana półwieczną praktyką redakcyjną i założeniem o racjonalności ówczesnego ustawodawcy. W ramach obecnego prawa możliwe jest zatem wypracowanie innej kolejności elementów decyzji pod warunkiem, że nowa struktura będzie wyrażać logiczny proces wnioskowania i zachowa wymagane prawem elementy. Podstawy prawne uproszczonych decyzji mogłyby się znaleźć np. po sentencji lub nawet na końcu dokumentu, ale przed podpisem.

Organ wydający decyzję może ją pisać w pierwszej osobie. Przy założeniu, że decyzja zawiera jednoznaczne oznaczenie wydającego organu oraz, że organ używa w niej czasownikowych znamion decyzji, np. zezwalać, stwierdzać, nakazywać.

Decyzja kierowana do osoby fizycznej może zostać zindywidualizowana zwrotami bezpośrednimi. Korespondencyjność decyzji w połączeniu z wymogiem jej indywidualizacji pozwala wprowadzić do jej treści zwroty grzecznościowe (Pan, Pani). Dotyczy to przede wszystkim decyzji, których stroną jest jedna osoba²⁷.

27. T. Piekot, *W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych*, Wrocław, Instytut Filologii Polskiej, 2018, s. 118.

Coraz więcej jednostek administracji publicznej, dostrzegając potrzeby swoich klientów, jak również mając na względzie poprawę wizerunku, interesuje się wprowadzeniem standardów prostego języka.

15 listopada 2022 roku w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej odbyło się uroczyste podpisanie „Deklaracji Prostego Języka” przez przedstawicieli dziesięciu instytucji publicznych. W imieniu Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego deklarację przyjęła Prezes dr Aleksandra Hadzik. Sygnatariusze deklaracji zobowiązali się, że będą m.in.:

- dążyć do tego, aby ich pracownicy doskonalili kompetencje niezbędne do przestrzegania zasad prostego języka w mowie i piśmie;
- tworzyć standardy językowe i zachęcać pracowników do ich stosowania;
- uwrażliwiać pracowników na potrzeby innych – bez względu na wiek, poziom niepełnosprawności czy poziom wykształcenia;
- wprowadzać rozwiązania zgodne z ideą prostego języka oraz propagować je wśród innych.

Stosowanie standardów prostego języka ma znaczny wpływ na odbiór usług, a co za tym idzie zadowolenie klientów.

Bibliografia

- Bugdol M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka*, Wyd. II, Warszawa, Difin, 2011.
- Czerwińska E., Pawelec R., *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, Warszawa 2013.
- Hausner J. (red.), *Administracja publiczna*, Wyd. II, Warszawa, PWN, 2005.
- Hancewicz R., *Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie*, Gliwice, Helion, 2013.
- Izdebski H., Kulesza M., *Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne*, Warszawa, Liber, 2004.
- Jaworowski J., *Redagowanie pism. Czego uczy doświadczenie dziennikarskie? Przegląd służby cywilnej*, Warszawa 2013.
- Kowalewski S., *Nauka o administrowaniu*, Wyd. II, Warszawa, Książka i Wiedza, 1982.
- Lunarski J., *Systemy jakości, normalizacji i akredytacji w zarządzaniu organizacjami*, Wyd. II, Rzeszów, OWPRz, 2009.
- Miódek J., Maziarz M., Piekot T. et al., *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010.
- Paluchowski W.J., *Niematerialność usług i jej psychologiczne implikacje*, Katedra Nauk Ekonomicznych WPiA UAM, Poznań 2001.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., *Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny*, Wrocław 2015.

Standardy prostego języka i jego wpływ na jakość obsługi klienta KRUS

- Piekot T.**, *W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych*, Instytut Filologii Polskiej, Wrocław 2018.
- Rozporządzenie RM** z 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej, Dz. U. 2012 poz. 526.
- Seredocha I.**, *Strategie marketingowe uczelni prywatnych w Polsce*, Elbląg, Wydawnictwo EUH-E, 2007.
- Tyrańska M.** (red.), *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Warszawa, Difin, 2012.
- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów**, *Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, Publikacja w ramach projektu: *Klient w centrum uwagi administracji*, Warszawa 2012.
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej**, *Zarządzanie satysfakcją klienta. Podręcznik szkoleniowy*, <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/klient-w-centrum-uwagi-administracji>, dostęp 20.04.2022.
- KRUS**, *Zintegrowany System Zarządzania*, Księga ZSZ, Wydanie XX obowiązujące od 25 sierpnia 2021 roku.
- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów**, *Komunikacja pisemna. Rekomendacje*, Wyd. II rozszerzone, Warszawa 2017.

otrzymano: 21.12.2022
zaakceptowano: 16.03.2023

*Ten artykuł jest objęty licencją Creative Commons Attribution 4.0
Licencja międzynarodowa (CC BY 4.0)*



Standards of plain language and its impact on the quality of customer service of the Agricultural Social Insurance Fund (KRUS)

Renata Cieślak, Anna Kryst

Abstract

The quality of service in government offices has long been a subject of research and discussion. Public administration units are introducing many changes in their operation to ensure better and faster service delivery. The good image of an office is created primarily by the competence of its employees. It is worth noting that the provision of services by government officials is not an easy task. A very important aspect of working in any office is the communication process. The use of plain language principles facilitates communication between officials and customers. This is the way recommended by experts and advocates of the idea of simplifying public communication.

The purpose of this article is to show how the use of plain language in the office affects the quality of customer service. To achieve the assumed objective, a survey among KRUS customers was conducted using a face-to-face survey method.

The article introduces the customer in public administration and definitions of terms such as administration, customer, service and quality. The process of communication using plain language principles was also presented. Before the article was written, a review of the available literature on public administration and plain language standards had been conducted. References were made to the works of Marek Bugdol, Tomasz Piekot, the article "Customer at the heart of administration", and the Integrated Management System of the Agricultural Social Insurance Fund, among others.

Keywords: public administration, quality, customer, plain language, customer satisfaction, office, services.

Renata Cieślak, a student of postgraduate studies "Agricultural Social Insurance – Functioning, Administration and Legal Aspects", specialist of the Insurance Department, KRUS Field Office in Kalisz, KRUS Regional Branch in Poznań, Agricultural Social Insurance Fund (KRUS); **Anna Kryst**, a student of postgraduate studies "Agricultural Social Insurance – Functioning, Administration and Legal Aspects", deputy head of the Insurance Department, KRUS Field Office in Kalisz, KRUS Regional Branch in Poznań, Agricultural Social Insurance Fund (KRUS).

Introduction

In recent years, the relationship between the office and the citizen has undergone a significant transformation. The consequence of the new approach of the public administration to the citizen is that it recognizes his/her needs and carries out activities so as to meet such needs. The citizen changes his/her status from an interested person to customer whose opinion has an impact on shaping the service. The role of an official, who becomes his/her advisor, is also changing. Working with customers is a basic duty in administration. Providing this kind of service is not an easy job due to the overload of interpersonal contacts. It is important to emphasize here the importance of proper preparation of an official to work with the customer. To this end, numerous training sessions are conducted to familiarize an employee with practical tools for effective communication and ways to deal with negative emotions, as well as to help shape the necessary competencies.

The social movement of plain language reached Poland in 2010. Then the Ministry of Regional Development began to study the difficulty of the language of texts about European Funds¹. In 2012, the Commissioner for Human Rights, the Mazovian Governor and the Council for the Polish Language initiated the “Citizen Friendly Official Language” project. According to the Commissioner for Human Rights, raising the level of official language culture is an important, even essential, support for the further development of civil society and a democratic state. In 2013, under the scientific editorship of E. Czerwińska and R. Pawelec the book titled “Polish from the office. On the correctness of official language” was published. It discusses the basic concepts of language culture in relation to official language, as well as the basic features of official style and the general principles of correct formulation of official texts, as well as the terminology characteristic of official style².

The public administration is responsible for the quality and accessibility of the services it provides, and the language it uses is relevant. On 17 December 2020, the Civil Service Chief Dobrosław Dowiat-Urbański signed the “Recommendation for the Dissemination of Plain Language”. This is a document intended to help spread plain language in the civil service.

1. J. Miodek, M. Maziarz, T. Piekot et al., *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010.

2. E. Czerwińska, R. Pawelec, *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, Warszawa 2013.

Customer in administration

There are many definitions of administration – they have changed over time. Public administration in Poland was initially treated as a legal field. It was mostly practised by lawyers supported by experts in management, organization and organization sociology. Nowadays, public administration is gradually transforming into a discipline that is important for economic specialists. Solutions and patterns used in business, previously subjected to adaptation processes due to the distinctive functions of public institutions aimed at producing public goods, rather than purely market-based ones, are reaching the public sector³.

Today, this administration is moving away from the model of a perfect bureaucracy, based on the independent and routine performance of identical simple tasks. It is becoming an interdisciplinary science. It strives to develop complex problems in an institutionalized manner, working with numerous domestic, foreign, local, public business and social partners⁴.

Public administration is nowadays defined as a set of organizational and executive activities, actions and undertakings carried out for the realization of the public interest by various entities, bodies and institutions, on the basis of the law and in the forms prescribed by law⁵. Administration is not only tasks, structure and technology, but also a set of factors that co-create the whole, tied by people.

The use of the term “customer” to refer to a person coming to a public institution to exercise his/her right or perform his/her duty has not been controversial for some time. The relationship between the office and the citizen has undergone a profound transformation throughout history. The consequence of the new approach of the public administration to the citizen is that it recognizes his/her needs and carries out activities so as to meet such needs. The citizen changes his/her status from an interested person at the mercy of officials to the customer “co-producer”, whose opinion shapes the service. On the other hand, an official assumes a new role as a customer’s advisor, making it easier for the customer to navigate through the maze of regulations⁶. The nature and importance of customers’ needs and satisfaction categories need not be clarified in business operations. In business, understanding customers’

3. S. Kowalewski, *Nauka o administrowaniu*, Wyd. II, Warszawa, Książka i Wiedza, 1982, p. 16–18.

4. J. Hausner (red.), *Administracja publiczna*, Wyd. II, Warszawa, PWN, 2005, p. 7.

5. H. Izdebski, M. Kulesza, *Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne*, Warszawa, Liber, 2004, p. 93.

6. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Wytoczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, article published as part of the project titled: *Klient w centrum uwagi administracji*, Warszawa 2012, p.18.

needs is fundamental in the activities that ensure the correct structure of products and services offered in the market. Therefore, it should be assumed that a customer of an office is a person who knowingly orders the performance of a service by a given office for his/her own benefit or for the benefit of the entity he/she represents⁷.

Modern definitions of management assume that all administrative tasks can be described as services. Public management must take into account the peculiarities of the administration's functioning, its mission to members of the public and the overriding goal of the public interest. The important elements that shape this management are the features of public services.

A public service, like any service, has an intangible and perishable aspect – it cannot be stored. It is also characterized by lack of ownership and inseparability (the service is provided and consumed at the same time), as well as diversity (despite the organization's standards, the service may be different each time, even though it is provided by the same person). The service is therefore significantly different from the product, which has implications for managing its quality⁸.

Services provided by the public administration are classified as professional services, characterized by the inequality of parties. The service provider is highly competent while customers often do not know or understand exactly what the applicable regulations are and do not know exactly what the service the office will provide to them consists of. An official – a professional's competence exceeds that of his/her Customer (which is why the latter seeks services from him/her), which results in the inability to assess their level of quality due to the lack of expertise of the service recipient. An official is in the position of a super-arbitrator of the quality of the services he/she provides. The necessary trust that the service recipient must have in the service provider, therefore, causes service recipients not only to have to, but also to want to, participate in the creation of a service product, constantly seeking information to correct their level of trust⁹. The essential role of the offices is to provide services. Recipients of the activities of public administration authorities expect both the performance of activities prescribed by law and that they be of quality. It is assumed that the services provided by the public administration should be accessible to all, and the procedures for their implementation must be known and published. Service quality should be measured and standards should be set with customers. The services implemented should be efficient and integrated in such a way that one entity

7. *Ibidem*, p. 20.

8. I. Seredocha, *Strategie marketingowe uczelni prywatnych w Polsce*, Elbląg, Wydawnictwo EUH-E, 2007, p.14.

9. W.J. Paluchowski, *Niematerialność usług i jej psychologiczne implikacje*, Katedra Nauk Ekonomicznych WPIA UAM, Poznań 2001, p.17.

oversees them in a given area. They must also comply with the principle of equality, and their quality must be the same, regardless of customers' level of education, wealth, gender or religion¹⁰.

Offices have a social mission and therefore quality is of particular importance to them. Citizens are fully entitled to demand ever higher quality services. However, this requires some organizational and cultural changes. The quality of public administration services is a value that in turn contributes to enriching the quality of life and culture. It is also the degree to which individual and collective needs of society are met. However, the level of quality of administrative services does not always correspond to the perceived quality of life¹¹.

The implementation of quality systems requires the involvement of employees, their preventive and corrective measures. The culture of administrative work or the ability to think in favour of third-party customers also plays a huge role¹².

Professional service to citizens is not just a guideline or demand, it is a basic official duty. The obligations in this regard, whether express or implied, can be found in various legislative acts, starting with Chapter II of the Constitution of the Republic of Poland, through the various statutes, regulations and orders regulating the activities of various public institutions, codes of ethics, and ending with the missions and visions contained in the orders of the heads of institutions¹³. According to R. Hancewicz, the duty to act efficiently and cost-effectively applies to everyone who works in the public sector. To operate efficiently and cost-effectively, it is necessary to have a professional approach to the institution's customers, so that we serve them faster and more efficiently – this makes it possible to handle more cases at the same time or devote the time saved to other important business matters¹⁴.

Currently, offices are trying to develop the best possible image. This is to be facilitated by various types of training, as well as rules and regulations or customer service manuals introduced in individual offices. These are acts that apply within a given office. The standards introduced by these acts should include information on standard ways for employees to behave when dealing with customers. In addition to documents created by individual units, nationwide programs are also emerging. The "Customer at the heart of administration" project implemented by the Prime Minister's Office in 2010–2012. It was co-financed by the European Union under

10. M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka*, Wyd. II, Warszawa Difin, 2011, p. 9.

11. *Ibidem*, p. 18–19.

12. *Ibidem*, p. 27–28.

13. R. Hancewicz, *Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie*, Gliwice, Helion, 2013, p. 14.

14. *Ibidem*, p. 14–15.

the European Social Fund. Based on this program, the article “Guidelines for the Implementation of Customer Satisfaction Management Standards in Government Offices” was developed¹⁵.

The good image of an office is affected primarily by the competence of its employees. Human capital is the most valuable resource of any organization. It consists of a person’s knowledge, education, skills, abilities. That is why it is so important to have competent people in official positions who are well prepared for administrative work.

Professional service in a public institution consists of:

- knowledge and substantive competence of officials understood very broadly, i.e., not only as knowledge of the law;
- communicative competence, i.e. the ability to communicate one’s substantive knowledge to the customer in such a way that he/she understands what we are talking about and knows how to proceed; without communicative competence, we cannot expect our services to be perceived as professional;
- official’s right attitude, that is, openness, commitment, willingness to help and patience;
- good organizational solutions, i.e. streamlining procedures as much as possible;
- good information system that ensures that the customer has access to the information he/she needs at every stage of handling a case, including information posted on websites, navigation in the office, the content of information letters, and how to provide information over the phone;
- the efficiency of handling a case and the time spent on handling individual cases;
- personal etiquette of all office employees;
- appropriate appearance and body language of all office representatives;
- repeatability of behaviour, i.e., a state in which every employee of every customer in every organizational unit of the office and on every working day will serve at the same level¹⁶.

The quality of the contact and the quality of the service itself are more important to the customer than substantive issues. A customer whose case was not resolved favourably may be left with the belief that the service itself was flawless and that the employee made every effort to resolve the problem. The individual skills and aptitude of the employees of the Agricultural Social Insurance Fund in building relationships with customers, as well as support from procedures are of

15. Prime Minister’s Office, *Guidelines for Implementation of Customer Satisfaction Management Standards in Government Offices*, op. cit., p. 23.

16. R. Hancewicz, op. cit., p. 32–34.

primary importance. To this end, the Integrated Management System at KRUS was created.

Integrated Management System at KRUS

In addition to being a way to maintain and improve the quality of services, quality management systems also facilitate decision-making and introduce organizational governance through the well-defined system procedures they contain. They serve an educational and integrative function. They teach officials bureaucratic management mechanisms, pro-quality thinking and action. They combine processes into a single system with the full involvement of all employees, which translates into social integration. Implementation of the system makes bureaucratic procedures public, increases their openness and accessibility, giving customers knowledge of decision-making processes¹⁷.

At the Agricultural Social Insurance Fund, in order to increase the efficiency and effectiveness of the management system, to minimize the risk of information loss and to achieve stakeholder satisfaction, the Integrated Management System has been developed, implemented and is being maintained in accordance with the requirements of standards. PN-EN ISO 9001:2015–10, PN-EN ISO/IEC 27001:2017–06 and PN-ISO 37001:2017–05. The system is in place at all KRUS units and organizational units, it is constantly being improved, and the standards of operation described by internal processes and procedures are a commonly practised norm¹⁸. The system documents of the Integrated Management System include, among others, the Mission and Vision, as well as the Quality Policy, one of the main goals of which, in addition to the implementation of the tasks imposed on KRUS by the Act of 20 December 1990 on social insurance for farmers, is the high quality of service to beneficiaries, including the development of e-services and the continuous improvement of employee qualifications.

Mission

The mission of the Agricultural Social Insurance Fund is the effective and professional implementation of tasks under the Act on social insurance of farmers.

17. J. Łunarski, *Systemy jakości, normalizacji i akredytacji w zarządzaniu organizacjami*, Wyd. II, Rzeszów, OWPRz, 2009, p. 151–153.

18. KRUS, *Zintegrowany System Zarządzania*, Księga ZSZ, Issue XX effective 25 August 2021, p. 5.

Vision

The vision of the Agricultural Social Insurance Fund is to become an innovative institution of public trust. The activities of KRUS have been focused on the continuous development and improvement of the institution, where efficient and reliable customer service is carried out on the basis of the law, the principles of rational and transparent management of financial resources, using modern technology and the potential of employees.

System documents of the Integrated Management System are developed, reviewed and approved in hard copy, and after their approval by the President of KRUS – they are published in the application supporting the IMS in electronic form¹⁹.

The tasks entrusted to the Agricultural Social Insurance Fund concern the agricultural community in Poland. KRUS is currently one of the largest institutions of government administration, providing social insurance services to farmers and carrying out other commissioned tasks financed from the state budget for the benefit of the agricultural population in the field of social policy. Performance of these tasks is the overriding objective of KRUS which involves a number of external factors, such as:

- changes in the law based on which the Fund operates;
- individual requirements and expectations of the insured and benefit recipients, as well as internal factors concerning: knowledge, qualifications and competence held by KRUS employees;
- KRUS organization (KRUS organizational regulations);
- proper allocation of powers and responsibilities of individual employees;
- IT systems used at KRUS, which determine the efficient functioning of the Fund²⁰.

The functioning of the management system at KRUS has an impact on standardization of work, improvement of information management and its circulation in the organization, support for organizational changes, as well as building the image of KRUS as a professional and friendly organization. The Fund will benefit from a change in the attitude of the environment towards the office, an increase in the confidence of customers in the organization and its Management. Better and more efficient implementation of statutory tasks by KRUS results in greater satisfaction of the insured and benefit recipients. The point of reference for the Fund's activities is the external customer, understood as a natural person, in particular,

19. *Ibidem*, p. 13–14.

20. *Ibidem*, p. 20.

the farmer-beneficiary of KRUS services and any other entity with which the Fund cooperates. An external customer satisfaction survey is conducted at KRUS, and the results obtained are analyzed and used to take the necessary measures to increase the satisfaction of customers served by KRUS²¹.

While maintaining and improving the IMS, KRUS – through the actions taken by competent employees – strives to meet the legitimate needs and expectations of customers within the limits of the law in order to increase their satisfaction. Employees are the institution's greatest asset – they have the greatest impact on the quality and efficiency of work. One of the priorities in the IMS sphere is the continuous improvement of the qualifications of the Fund's employees.

An essential aspect of working in any institution is the communication process. It should be remembered that the art of communication implies, on the one hand, giving customers understandable information in a timely manner, and, on the other hand, proper interpretation of the messages that the official receives. Working with customers is not easy and requires special competence and preparation. That is why communication training sessions and workshops are so important. The Office of Human Resource Management at KRUS prepares a training plan for its employees every year. Training is carried out by specialized third-party firms ensuring a high level of service. Training topics include issues such as communication with customers, holding conversations, interpreting customer needs, responding to aggressive behaviour, and using plain and clear language in interpersonal communication.

The variety of tasks carried out by the Agricultural Social Insurance Fund often results in the complexity of a case which a customer brings to the office. The training sessions prepare employees to present a complex issue in a simple and understandable way.

The next part of the article will introduce the use of plain language.

Plain language service

Public institutions, including the Agricultural Social Insurance Fund, increasingly value the intangible aspects of customer contact. This approach is crucial to the activities carried out. The number of institutions and companies that subscribe to the "Plain Language Declaration" is also increasing. Simple communication is one that uses accessible language and applies the principles of plain language.

21. *Ibidem*, p. 22.

Thinking about the recipient

Writing in plain language does not mean using primitive language, lowering the substantive level of communication. The idea is to make sure that the reader understands what is written to him/her.

Texts should be drafted with a recipient in mind and an awareness of his/her needs and linguistic competence.

Write as if you were writing to a close but poorly educated person.

This means keeping the text as simple and accessible as possible. Everyone, even an average educated person, should have an opportunity to understand the message. A text so formulated will make it possible to avoid criticism that the administration uses airtight language.

Try to answer the following questions:

- Who is my recipient?
- What does the recipient know about the case already?
- What should the recipient know?
- What questions does the recipient ask to himself/herself?
- What is the purpose of my text, what do I need to write to achieve it?
- What are the recipient's goals, what do I need to write to achieve them?²²

In letters addressed to customers, the appropriate form is usually “Dear Madam” or “Dear Sir”. When creating a message, one should consider how to title the recipient. Avoiding directly addressing the reader, such as “a fee must be paid”, is a typical flaw in official language. Writing to a recipient using the second person (“you”) is common in manuals, guides and online transaction services. The websites have “Sign in” buttons, not “One should sign in”.

Keep sentences short²³

To build a short and understandable sentence, you need to take a predicate and a subject, and then add some terms to them. Ideally, all words should come from the general language, which is understandable to everyone, not just experts.

Official language tends to have long, complex sentences. Sometimes a simple word that everyone understands is turned into a long and vague multi-word structure.

22. Prepared on the basis of: J. Jaworowski, *Redagowanie pism. Czego uczy doświadczenie dziennikarskie?*, “Przegląd służby cywilnej” 2013, nr 2, p. 34–36.

23. The idea and example come from reviewer dr. hab. Jarosław Liberek, of the Institute of Polish Philology at Adam Mickiewicz University in Poznań; Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Komunikacja pisemna. Rekomendacja*, Warszawa 2017.

Take care of the structure of text

The text should begin with the most important information, which should be filled with details and context. Research shows that the first 30 seconds of reading determines whether the content of the text will be interesting. This means that the beginning of the text is its most important part.

The first paragraph, consisting of about 40–60 words, should be drafted so as to explain the essence of the matter described throughout the text and build citizen confidence in our action. After reading the first paragraph, the reader should be able to tell exactly what the writing is about, what its author is demanding to help him, and how he/she justifies this. The remainder of the text serves to describe the context of the case, fill in the details, and develop the thesis of the first one or two sentences.

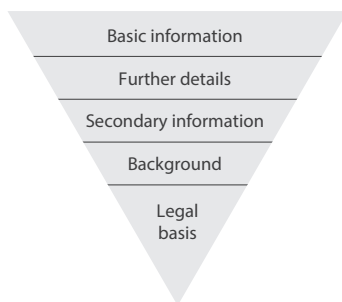
A good text should contain a brief description of the problem, the action demanded by the sender to the addressee, and the justification for the demand. In addition, the context of the case should be discussed, but only to the extent that the issue requires it. Sometimes some of the answers to the above questions are obvious from the context of the case. In such case, there is no need for additional answers.

Any subsequent sentence should follow logically from the previous one. This makes it easier to read and understand the text.

Each separate thought or element of the case should, if possible, be described in a single paragraph. If something is mentioned in the next paragraph, the issue should be described to the end and not referred to again later in the next paragraph.

The structure of the text should meet the recipient's expectations. If a procedure is described to someone, it is a good idea to keep a chronological order – a step-by-step description of the next activities. This will make it easier to understand the essence of the process presented.

Figure 1. Text structure



Source: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, “Komunikacja pisemna. Rekomendacje”, Warszawa 2017.

Search for synonyms

The tendency to be precise and maintain an official tone in official letters results in the use of words and expressions that have better, simple equivalents in everyday Polish. Use those of the available forms that are more understandable. This is a very effective method to improve the communicability of the text.

Table 1. Examples of wording in official language and colloquial Polish

Official language	Colloquial Polish
celem	aby
dokonać formalnej oceny	formalnie ocenić
dedykowany	przeznaczony
komponent	składnik, czynnik, element
kula zaczepu urządzenia sprzęgającego pojazd	hak holowniczy
niniejszy	ten
nupturienci	narzeczeni
składam zapytanie	pytam
odbyć spotkanie	spotkać się
ulec pogorszeniu	pogorszyć się
uzyskać środki	otrzymać pieniądze
w dniu dzisiejszym	dzisiaj
w miesiącu maju	w maju
z uwagi na fakt, iż	ponieważ

Source: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, "Komunikacja pisemna. Rekomendacje", Warszawa 2017.

Respect the reader's time

The official language tends to be long-winded. Sentences can drag on for many lines. It is difficult to understand them albeit easy to make a grammatical error in them. Sometimes it is useful to use hyphens or points.

Paragraphs for footnotes

Official letters often refer to regulations, often quoting the long names of statutes and providing precise data. For the sake of clarity of argument, it is worth considering what part of this formal data is necessary in the main body of the document. Perhaps many of them can be moved to footnotes.

Communication on the Internet

Electronic communication is one of the easiest and by far the fastest ways to transmit information. The Internet user is a discerning reader – he/she browses quickly, superficially, and looks for key information. Every day he/she receives several hundred online messages, which he/she does not read but scans with his/her eyes – from left to right, top to bottom. The title is the part of the message that first catches the reader's eye. The title should encourage him/her to read the entire text. It should be informative and dynamic. If it is not interesting to the reader, he/she will not read the remaining part. The title should not be too long, and should be based on key words – preferably in the form of a sentence equivalent or simple sentence.

The lead is the first paragraph of the message, which comes right after the title. It should be an expansion of the title and summarize the message in a few sentences. It can be highlighted by bolding or bulleting. The most important information should be provided in it.

In web texts, you should always:

- develop abbreviations;
- avoid repetition, empty words, unnecessary details;
- one paragraph means one thought;
- quote only accurate and brief statements;
- in longer texts, use mid-headings and bold print;
- no capital letters – on the Internet this is a written equivalent of shouting²⁴.

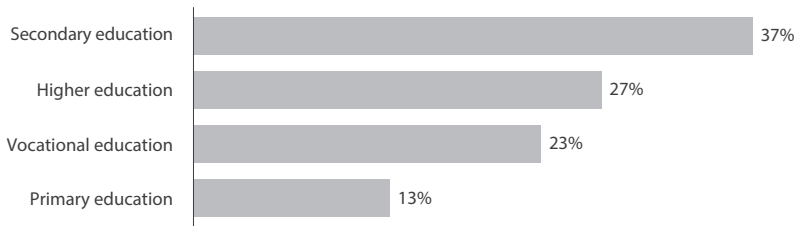
Plain Polish language is increasingly present in the public sphere. A group of signatories of the “Plain Language Declaration” is growing every year. The Agricultural Social Insurance Fund signed the “Declaration” on 15 November 2022. Plain language supports active, two-way communication that ensures the desired reception in the form of feedback.

24. Specified in Rozporządzenie RM z 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej, Dz. U. 2012.

Agricultural Social Insurance Fund – results of own research and opportunities for quality improvement

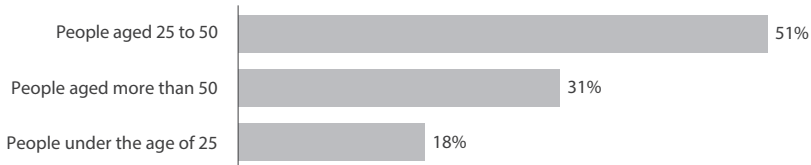
A study of expectations and experiences of KRUS customer service in Kalisz was carried out in the period from 19 April 2022 to 29 April 2022. The survey was conducted among KRUS customers on a sample of 100 people. The questionnaire was anonymous, displayed in the customer service room. The purpose of the study was to determine the impact of plain language on the quality of services provided. In the research sample, the largest group was made up of people aged 25 to 50 (51) people. The survey was filled out by 31 people aged more than 50, 18 people under the age of 25. Those with secondary education accounted for 37% of respondents, those with higher education 27%, those with vocational education 23%, and those with primary education 13%.

Figure 2. Sample characteristics by education (n=100)



Source: Own elaboration based on an empirical study.

Figure 3. Sample characteristics by education (n=100)



Source: Own elaboration based on an empirical study.

In question one of the survey, one of four options had to be chosen to answer the question: “When contacting you, did the KRUS employee convey information in a straightforward/meaningful manner?” The vast majority of respondents (83%) answered “yes” and “rather yes”, 10% did not fully understand the information

Standards of plain language and its impact on the quality of customer service

provided by employees, and only 7% answered in the negative when asked about the clarity/meaningfulness of the information provided.

Figure 4. Answers to the question on how to provide information



Source: Own elaboration based on an empirical study.

The evaluations regarding the understanding of the content of the correspondence received from KRUS are quite different. 45% of respondents found the decisions and letters they receive incomprehensible or rather incomprehensible. 49% of respondents said they tended to understand the content of letters sent to them, while only 6% of respondents said the correspondence they receive is clear, lucid and understandable to them.

Figure 5. Evaluation regarding the understanding of the content of the correspondence received on a three-point scale



Source: Own elaboration based on an empirical study.

The final, third question of the anonymous survey was: "Would the use of plain, clear language by the staff significantly affect the quality of service according to you?" The vast majority, as many as 85%, said "yes" and "rather yes", while the opposite opinion was held by 15% of respondents.

Figure 6. Impact of using plain language on quality of service on a two-point scale



Source: Own elaboration based on an empirical study.

The survey shows that the quality of services provided by KRUS is not fully satisfactory to the customer. KRUS has a social mission and therefore the quality of services must be of special importance. Citizens are fully entitled to demand ever higher quality services. High quality service can lead to increased trust in institutions. Unlike in the service and industrial sectors, in public administration loyalty is not reflected in making consumer decisions. A dissatisfied customer has no other option and must continue to use the services of the authority in question.

Analyzing the survey results, it can be seen that customers' service delivery needs are changing with changing lifestyles. Customers expect simple, accessible communication from the office. According to the survey, the vast majority of customers, as many as 83%, confirmed that the information had been provided in a simple and meaningful manner. However, that leaves 17% of customers for whom the manner of information provided was not simple enough. This result of survey shows that training employees in interpersonal communication is effective. However, it is necessary to continuously improve the competence of employees necessary to follow the rules of plain language.

Survey respondents evaluate the understandability of the correspondence sent much lower. As many as 45% of respondents find the office's decisions and letters incomprehensible. Therefore, simplifying the letters and documents that a customer receives from KRUS would bring many benefits. KRUS can get a reputation as a friendlier institution – open to its customers, and therefore more satisfied with the quality of the services they receive.

Summary

The dynamic development of the world around us means that we are witnessing changes taking place in all aspects of life. In the past, the public sector was a closed system in which the scope and level of service delivery was determined by specialists and experts or officials, since only they had the necessary knowledge of needs, priorities, resources and policy directions. The distanced approach to human beings was justified by the need to comply with the law in terms of equal, impartial treatment of all citizens. Today's public institutions are increasingly evolving into outward-looking organizations, developing new types of interactions and relationships with different stakeholders to accomplish different sets of tasks²⁵. Offices have a social mission and

25. Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Zarządzanie satysfakcją klienta. Podręcznik szkoleniowy*, <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/klient-w-centrum-uwagi-administracji>, access 20.04.2022.

therefore quality is of particular importance to them. The image of the offices of state institutions is largely built by the human factor. The expectations of members of the public with regard to public service employees are very specific and unambiguous. Every citizen expects to be served by a kind, patient and competent official.

The key to the success of state administration today is a comprehensive and systemic view of the organization, taking into account customer satisfaction. The consequence of the new approach to the citizen is to recognize his/her needs as a customer and to conduct all activities in such a way as to meet those needs. However, meeting the expectations of a public sector customer is a complicated task²⁶.

In the near future, changes in civilization and technology will largely determine how official information is received. Maintaining the quality of knowledge at the current level will require institutions to use a new language – one that is easy to read, adapted for quick reading anywhere, any time. It is important that the official language is plain, understandable and user-friendly, so that officials think about the addressees, their needs and linguistic competence. The benefits include higher quality and availability of public services, shaping a positive image of the civil service, and saving time for both civil servants and customers of the office.

The purpose of the article is to show how the use of plain language in the office affects the quality of customer service. According to a survey conducted at KRUS, decisions and official letters written in official language are not always fully understandable to recipients. The rigid, impersonal form and reference to articles of a statute make it difficult to deduce straight away what the operative part of the decision is.

According to researchers at the Plain Polish Language Workshop of the University of Warsaw, issuing a decision in the form of a letter does not exceed the decisiveness of the act. It is important that officials simplifying decisions take care of the presence in the text of the four required components, i.e. the name of the authority, the name of the addressee, the outcome of the case and the signature of the authorized person.

The law does not dictate the order in which these elements of a decision must appear. The initial position of the legal basis is grounded in half a century of drafting practice and the assumption of the rationality of the legislator at the time. Therefore, under the current law, it is possible to develop a different order of elements of a decision, provided that the new structure expresses a logical process of inference and retains the elements required by law. The legal basis for simplified decisions could be found, for example, following the operative part or even at the end of the document, but preceding the signature.

26. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, *Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, op. cit., p. 8.

The authority issuing the decision may draft it in the first person. Assuming that the decision contains an unambiguous name of the issuing authority and that the authority uses the verbs of the decision, e.g. allow, conclude, order.

A decision addressed to a natural person can be made individual with the use of direct phrases. The correspondence of the decision, combined with the requirement to make it individual, allows for polite phrases (Mr., Mrs.) to be inserted in it. This applies primarily to decisions to which one person is a party²⁷.

More and more public administration units, recognizing their customers' needs, as well as with a view to improving their image, are interested in introducing plain language standards.

On 15 November 2022, a ceremony was held at the Ministry of Funds and Regional Policy to sign the "Plain Language Declaration" by representatives of ten public institutions. On behalf of the Agricultural Social Insurance Fund, the "Declaration" was accepted by President dr Aleksandra Hadzik. Signatories of the "Declaration" undertook, among others, to:

- strive to ensure that their employees improve the competencies necessary to follow the rules of plain language in speaking and writing;
- create language standards and encourage employees to use them;
- making employees sensitive to the needs of others – regardless of age, level of disability or level of education;
- introduce solutions in line with the idea of plain language and promote them to others.

The use of plain language standards has a significant impact on the receipt of services and, consequently, customer satisfaction.

Bibliography

Bugdol M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka*, Wyd. II, Warszawa, Difin, 2011.

Czerwińska E., Pawelec R., *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, Warszawa 2013.

Hausner J. (red.), *Administracja publiczna*, Wyd. II, Warszawa, PWN, 2005.

Hancewicz R., *Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie*, Gliwice, Helion, 2013.

Izdebski H., Kulesza M., *Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne*, Warszawa, Liber, 2004.

27. T. Piekot, *W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych*, Wrocław, Instytut Filologii Polskiej, 2018, p. 118.

Standards of plain language and its impact on the quality of customer service

- Jaworowski J.**, *Redagowanie pism. Czego uczy doświadczenie dziennikarskie? Przegląd służby cywilnej*, Warszawa 2013.
- Kowalewski S.**, *Nauka o administrowaniu*, Wyd. II, Warszawa, Książka i Wiedza, 1982.
- Łunarski J.**, *Systemy jakości, normalizacji i akredytacji w zarządzaniu organizacjami*, Wyd. II, Rzeszów, OWPRz, 2009.
- Miodek J., Maziarz M., Piekot T. et al.**, *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010.
- Paluchowski W.J.**, *Niematerialność usług i jej psychologiczne implikacje*, Katedra Nauk Ekonomicznych WPiA UAM, Poznań 2001.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E.**, *Upraszczanie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny*, Wrocław 2015.
- Piekot T.**, *W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych*, Instytut Filologii Polskiej, Wrocław 2018.
- Rozporządzenie RM** z 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej, Dz. U. 2012 poz. 526.
- Seredocha I.**, *Strategie marketingowe uczelni prywatnych w Polsce*, Elbląg, Wydawnictwo EUH-E, 2007.
- Tyrańska M.** (red.), *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Warszawa, Difin, 2012.
- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów**, *Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej*, Publikacja w ramach projektu: *Klient w centrum uwagi administracji*, Warszawa 2012.
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej**, *Zarządzanie satysfakcją klienta. Podręcznik szkoleniowy*, <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/klient-w-centrum-uwagi-administracji>, access 20.04.2022.
- KRUS**, *Zintegrowany System Zarządzania*, Księga ZSZ, Issue XX effective 25 August 2021.
- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów**, *Komunikacja pisemna. Rekomendacje*, Wyd. II rozszerzone, Warszawa 2017.

received: 21.12.2022
accepted: 16.03.2023

