

KOMUNIKACJA PISEMNA

Rekomendacje
Wydanie drugie, rozszerzone

komunikacja pisemna
PROSTY JĘZYK
przekaz informacji

zasady

dotrzeć
do każdego

DOBRY STYL
URZĘDOWY
dobrego
pisanie

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



THE CHANCELLERY OF THE PRIME MINISTER

Komunikacja pisemna

Rekomendacje

Wydanie drugie, rozszerzone

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Warszawa 2017

Opracowanie:

Departament Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów

Wydawca:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Opracowanie graficzne:

Mediakoncept

Druk:

Centrum Obsługi Administracji Rządowej

ISBN: 978-83-940096-8-7

W tej publikacji spotkasz się z następującymi oznaczeniami:



szczególnie ważne informacje



sformułowania niezalecane



sformułowania rekomendowane

Szanowni Państwo!

Oddajemy w Wasze ręce drugie, rozszerzone wydanie broszury pt. „Komunikacja pisemna. Rekomendacje”. Nawet o najtrudniejszych, najbardziej skomplikowanych sprawach możemy i chcemy pisać w sposób prosty, jasny i przystępny dla każdego. Tę broszurę napisali urzędnicy. Tacy sami jak Wy – jej Czytelnicy. My również wydajemy decyzje i postanowienia w prowadzonych sprawach, nieraz głowimy się nad ich jasnym i jednoznacznym uzasadnieniem. To właśnie problemy, które wówczas się pojawiają zainspirowały nas do opracowania tych rekomendacji. Wierzymy, że nie tylko ułatwią one porozumienie pomiędzy urzędnikami a obywatelami, ale także poprawią naszą wzajemną komunikację.

Drugie wydanie broszury wzbogaciliśmy o część dotyczącą komunikacji internetowej oraz o wskazówki, jak pisać wiadomości przesyłane pocztą elektroniczną. Język internetu ma swoją stylistykę, odmienną od stylistyki języka prasy, radia czy telewizji. Warto się jej uczyć, podobnie jak warto doskonalić umiejętność poprawnego pisania e-maili. Administracja publiczna jest obecna w sieci już od dawna, ale jeśli my – jej urzędnicy – chcemy z niej efektywnie korzystać, musimy dostosować się do panujących w niej reguł i zwyczajów.

Do broszury dodaliśmy również porady językowe dotyczące najważniejszych zasad ortografii i interpunkcji. Język polski jest piękny i jego bogactwo napawa nas dumą. Nasze doświadczenie pokazuje jednak, że wybór prawidłowej formy może sprawiać trudności nawet polonistom.

Wszyscy wiemy, że organy państwa oraz samorządu terytorialnego powinny działać na podstawie i w granicach obowiązującego prawa. Jako urzędnicy zawsze musimy kierować się jego przepisami, bo naszym celem jest przede wszystkim ochrona interesu publicznego. Interes ten jednak nie zawsze jest zbieżny z oczekiwaniami obywatela. Stąd też zdarza się, że obywatel nie jest zadowolony z decyzji, którą wydaliśmy w jego sprawie. Dlatego tak ważne jest jednoznaczne i zrozumiałe uzasadnienie tego rozstrzygnięcia – bez ubierania go w pajęczone paragrafów i napszonych sformułowań.

I właśnie dlatego powstała ta broszura. Żeby ludzie nie dziwili się i nie złościли, kiedy otworzą kopertę z nadrukiem urzędu i przeczytają skierowane do nich pismo. Żeby mogli zrozumieć nas, urzędników, i wydawane przez nas decyzje. Żeby w tym dialogu czuli się pełnoprawnymi partnerami, traktowanymi przez nas z szacunkiem. Jasny, poprawny i zrozumiały język jest właśnie jego wyrazem.

Szef Służby Cywilnej

Dobrosław Dowiak-Urbański

Prosta polszczyzna nowoczesnego urzędnika

Ruch społeczny prostego języka dotarł do Polski w roku 2010. Wtedy to Ministerstwo Rozwoju Regionalnego rozpoczęło badania trudności języka tekstów o Funduszach Europejskich. Dziś na prosty język przechodzą banki, firmy ubezpieczeniowe i – powoli – także polskie urzędy.

Dlaczego obywatele potrzebują prostego języka? Czy rzeczywiście urzędnicy powinni zmienić sposób pisania do obywateli?

Zacznijmy od obalenia dwóch bardzo krzywdzących mitów, upowszechnianych najczęściej przez media, a często też przez ekspertów.

Mit 1. Urzędnicy mają niskie kompetencje językowe i źle piszą. To nieprawda! Polscy urzędnicy piszą zgodnie z wypracowanymi przez lata konwencjami. Piszą jednak w stylu, który historycznie nie był przeznaczony do komunikacji na tak masową skalę, a jego celem była kontrola obywateli (zabory, okres PRL). I nie da się ukryć, że ten język musiał być skomplikowany. Dlaczego? Trudny i bezosobowy język pozwala budować powagę i autorytet, obiektywizować decyzje, kiedy trzeba – straszyć, kiedy można – pouczać. Pisma urzędowe są trudne także dlatego, że nieprzystępny jest język polskiego prawa, które urzędnik musi wiernie referować.

Polskim urzędnikom nie brakuje zatem językowej sprawności (po czterech latach rozmawiania z urzędnikami jestem tego pewien). Brakuje im odwagi do zmiany tego, co zastane i utrwalone. Odwagi w projektowaniu nowych wzorów pism, odwagi w parafrazowaniu regulacji, odwagi w nawiązywaniu z obywatelem relacji, których podstawą jest profesjonalizm partnera, a nie dystans czy surowość ojca. A przede wszystkim – polscy urzędnicy potrzebują odważnych zwierzchników, którzy im w tę nową wizję pomogą uwierzyć.

Mit 2. Obywatele mają niskie kompetencje językowe i coraz gorzej radzą sobie z czytaniem ze zrozumieniem, a prosty język jest zejściem do poziomu tych najgorszych, najślabszych i wykluczonych. To nieprawda! Nasze społeczeństwo nie znalazło się na intelektualnej równi pochyłej. Potrzebujemy nowego języka z powodów cywilizacyjnych. Po prostu zalewa nas zbyt wiele informacji, których nie jesteśmy w stanie przetworzyć. Informacje te pisane są zazwyczaj stylem z czasów spokojnego życia na informacyjnej pustyni. Dziś obywatel (każdy, bez względu na wykształcenie) potrzebuje pism urzędowych w wersji light, potrzebuje językowej diety.

A zatem twórzmy nowe pisma, portale informacyjne, porady konsumenckie, które minimalnie zajmują obywateli, za to o wszystkim informują po jednokrotnej lekturze. Aby tworzyć tak przyjazne teksty, nie potrzebujemy skomplikowanych zasad, wielodniowych szkoleń czy skomplikowanych narzędzi IT. Wystarczy kilka prostych pomysłów kompozycyjnych, garść zabiegów językowych i... dużo odwagi.

To o tym jest niniejszy poradnik. Gorąco wszystkim Państwu polecam ten pierwszy krok w stronę urzędnika przyszłości – urzędnika, który szanuje czas pędzącego przez życie obywatela.

Tomasz Piekot

Pracownia Prostej Polszczyzny, Uniwersytet Wrocławski

SPIS TREŚCI

Przyjazny język urzędowy	7
Czy język urzędowy da się oswoić?	7
Język urzędowy a przepisy	8
Statystyki nie kłamią	8
To nie pierwsze takie rekomendacje	8
Podobnie jest w innych krajach	9
Zasady komunikacji pisemnej	10
Myśl o odbiorcy	10
Pisz krótkie zdania	11
Zadbaj o strukturę pisma	12
Poszukaj synonimów	15
Opracuj tekst graficznie	17
Szanuj czas czytelnika	17
Paragrafy do przypisów	18
Jak komunikować się w Internecie?	20
Tytuł mówi wszystko	20
Lead mówi więcej	20
Daj użytkownikowi to, czego szuka	21
Wiadomości mailowe. O czym warto pamiętać?	21
Porady językowe	22
Interpunkcja – przecinek	22
Pisownia (roz)łączna z <i>nie</i>	23
Pisownia wielką i małą literą	23
Zapisywanie skrótów	24
Zapisywanie dat	24
Gdzie znaleźć więcej porad?	25
Słowniki	25
Poradnie językowe	25
Prosty język	26
Rozstrzygnięcia Rady Języka Polskiego	26
Poradniki językowe	26
Literatura uzupełniająca	27
Źródła	28
Podziękowania	29

Czy język urzędowy da się ośwoić?

Każdy z nas potrafi porozumiewać się w sposób zrozumiały, używać prostego języka. Tak rozmawiamy przecież z rodziną lub przyjaciółmi. Mówimy im na przykład: „Lekarz musi ci dać znać, że przesuwa wizytę”. Kiedy jednak występujemy w roli urzędnika, a przed nami stoi obywatel – klient, nasz język zmienia się. Mówimy wtedy: „Świadczeniodawca powinien poinformować pacjenta o ewentualnej zmianie terminu udzielenia świadczenia”¹.

Dlaczego tak się dzieje? Przyczyn jest wiele. Przede wszystkim jednak chcemy być precyzyjni. Opisując jakąś sytuację, bierzemy pod uwagę liczne uwarunkowania. Nie wolno przecież wprowadzić obywatela w błąd. Właśnie dlatego język urzędniczy jest naszpikowany skomplikowaną terminologią i bezpośrednimi cytacjami z przepisów. Kiedy jednak przygotowujemy pismo, które zawiera wszelkie wymagane prawem elementy, często zapominamy o celu, w jakim ono powstało – aby udzielić obywatelowi informacji.

Czy możemy uznać, że kogoś poinformowaliśmy, jeżeli odbiorca nie rozumie tekstu, który ma przed oczami? Cytowane wyżej zdanie o obowiązkach świadczeniodawcy – wzięte z poradnika dla pacjentów – to język na poziomie studiów doktoranckich. Tak wynika z analizy przeprowadzonej przez darmową internetową aplikację do mierzenia mglistości tekstów, czyli tego, jak duże wyzwania nasza wypowiedź stawia przed odbiorcą². Skoro ogromna większość Polaków jest objęta ubezpieczeniem zdrowotnym, poradnik dla pacjenta powinien być zrozumiały dla każdego. Nasze zdanie zrozumie, w najlepszym razie, co piąty pacjent, bo wyższe wykształcenie ma 17,5% Polaków³. Mając w pamięci znakomitą większość obywateli bez tytułu magistra, warto ponownie zacytować Konstytucję: „Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny”⁴.

W rozmowach o języku urzędniczym często słychać argumenty, że inaczej pisać po prostu nie wolno. Administracja działa przecież na podstawie i w granicach prawa. Przepisy wymieniają różne typy dokumentów i dokładnie wskazują to, co ma się w nich znaleźć. Na przykład decyzja administracyjna musi zawierać datę, miejsce wydania, oznaczenie organu i adresata, podstawę prawną, rozstrzygnięcie, uzasadnienie faktyczne i prawne, pouczenie o przysługującym prawie do odwołania oraz podpis autora.

Wymogi prawne dotyczące zawartości dokumentów urzędowych są tylko pozornie sprzeczne z zasadami prostej polszczyzny. Nie chodzi przecież o to, aby na przykład rezygnować z pouczenia o prawie do odwołania, ale o to, aby takie pouczenie było sformułowane w zrozumiały sposób. Prosto napisana porada dla obywatela, mówiąca, jakie ma możliwości działania, wypełni wymogi Kodeksu postępowania administracyjnego. Będzie też zgodna z duchem ustawy – przecież celem przepisu było zagwarantowanie obywatelowi dostępu do ważnej dla niego informacji. O faktycznym dostępie możemy mówić tylko wtedy, kiedy pouczenie jest zrozumiałe.

1 Zob. www.bpp.gov.pl – DLA PACJENTA – 7 zasad postępowania przy rejestracji w placówce medycznej.

2 Zob. www.logios.pl, podobny mechanizm dostępny również pod adresem www.jasnopis.pl.

3 Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań, 2011.

4 Art. 32 Konstytucji RP.

Język urzędowy a przepisy

Zgodnie z Konstytucją „w Rzeczypospolitej Polskiej językiem urzędowym jest język polski”⁵. Ustawa o języku polskim dodaje, że „wszystkie organy władzy publicznej oraz instytucje i organizacje uczestniczące w życiu publicznym” są zobowiązane do dbania „o poprawne używanie języka i doskonalenie sprawności językowej jego użytkowników” oraz do stwarzania „warunków do właściwego rozwoju języka jako narzędzia międzyludzkiej komunikacji”⁶. Proste i zrozumiałe redagowanie pism z pewnością jest zgodne z duchem tych przepisów.

W tym kontekście warto również mieć na uwadze, że „każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną”⁷. Organy administracji są zobowiązane do jej udostępniania. Warto powtórzyć pytanie z poprzedniego rozdziału: czy można uznać, że kogoś poinformowaliśmy, jeżeli odbiorca nie rozumie tekstu, który ma przed oczami?

Statystyki nie kłamią

Rada Języka Polskiego przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk, zgodnie z Ustawą o języku polskim, co dwa lata przedstawia Sejmowi i Senatowi Rzeczypospolitej Polskiej sprawozdanie o stanie ochrony języka polskiego. Ostatnie sprawozdanie dotyczyło poprawności językowej i sprawności komunikatywnej internetowych materiałów pisemnych, kierowanych do obywateli przez ministerstwa i wybrane instytucje centralne.

„Tekstom takim stawia się bardzo duże wymagania, nie tylko pod względem merytorycznym, lecz także w zakresie kultury komunikacji językowej. Osoby odwiedzające strony internetowe instytucji państwowych łączy potrzeba informacji, różni natomiast wykształcenie, status społeczny, poziom sprawności językowej. Tacy różnorodni odbiorcy wymagają komunikatów zróżnicowanych pod względem językowo-stylistycznym. Tymczasem zdecydowana większość analizowanych tekstów ma charakter oficjalny. Autorzy analizowanych tekstów są widocznie przekonani o tym, że zadaniem instytucji państwowej jest tworzenie komunikatów o najwyższym stopniu oficjalności, odwołujących się do źródeł prawnych. Nie umieją bądź nie chcą albo się boją pisać językiem prostym. Tworzą teksty hermetyczne, przesycone informacją, szablonowe, trudne w odbiorze, bardzo rzadko zróżnicowane w zależności od adresata, co obniża ich skuteczność komunikacyjną. Językiem urzędowym są pisane nawet informacje o bieżących wydarzeniach. Może to osobę mniej sprawną językowo skutecznie zniechęcić do stałego korzystania ze stron internetowych tych instytucji”⁸.

To nie pierwsze takie rekomendacje

W 2010 r. Ministerstwo Rozwoju Regionalnego wydało podręcznik *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, który ma ułatwić tworzenie prostych i przystępnych dokumentów informacyjnych. Ten zbiór praktycznych wskazówek i porad, przygotowany przez ekspertów – polonistów pracujących pod kierunkiem profesora Jana Miodka – opracowany został na podstawie obszernych badań empirycznych. W roku 2012 Rzecznik Praw Obywatelskich, Wojewoda Mazowiecki i Rada Języka Polskiego zainicjowali projekt „Język urzędowy przyjazny obywatelom”, a dołączyli do nich wkrótce Senat RP oraz Szef Służby Cywilnej. Zdaniem Rzecznika

5 Art. 27 Konstytucji RP.

6 Art. 3 Ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U.2011.43.224).

7 Art. 1 Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U.2001.112.1198).

8 „Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego w latach 2010–2011”, druk sejmowy nr 1083, 23 stycznia 2013.

ka Praw Obywatelskich podnoszenie poziomu kultury języka urzędowego jest ważnym, wręcz niezbędnym wsparciem dla dalszego rozwoju społeczeństwa obywatelskiego i demokratycznego państwa. W 2013 r., pod redakcją naukową E. Czerwińskiej i R. Pawelca, ukazała się książka *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, w której m.in. A. Markowski omawia podstawowe pojęcia kultury języka w odniesieniu do języka urzędowego oraz podstawowe cechy stylu urzędowego i ogólne zasady poprawnego formułowania tekstów urzędowych, a I. Burkacka – charakterystyczne dla stylu urzędowego słownictwo.

Podobnie jest w innych krajach

Administracja publiczna wszędzie zmagą się z problemem, w jaki sposób prosto przekazywać obywatelom informacje o nierzadko bardzo skomplikowanych procesach. W niektórych państwach zasady prostego języka („plain language”) są skodyfikowane. Przykładem mogą być Stany Zjednoczone. Przyjęty przez Kongres Plain Writing Act z 2010 r.⁹ nakazuje wszystkim agencjom federalnym, aby prowadziły komunikację rządową w sposób zrozumiały dla odbiorców. Ponadto trzy dekrety prezydenckie formułują zasady redagowania regulacji, które powinny być: dostępne, spójne, napisane prostym językiem i łatwe do zrozumienia¹⁰.

9 PUBLIC LAW 111–274–OCT. 13, 2010 124 STAT. 2861.

10 E.O. 13563, E.O. 12866 i E.O. 12988.

ZASADY KOMUNIKACJI PISEMNEJ

Myśl o odbiorcy

Zastanów się, kto będzie odbiorcą Twojego pisma. Nie jest prawdą, że pisanie prostym językiem oznacza pisanie językiem prymitywnym – obniżającym merytoryczny poziom komunikacji. Chodzi tylko o to, żeby czytelnik zrozumiał, co się do niego pisze. Konstruuaj więc tekst z myślą o odbiorcy, ze świadomością jego potrzeb i kompetencji językowych. Jeżeli piszesz wytyczne dla inspektorów budowlanych, język techniczny będzie jak najbardziej na miejscu. Prostota Twojego pisma będzie się wyrażać przede wszystkim w sposobie uporządkowania informacji. Inaczej jest, kiedy piszesz do szerokiego grona odbiorców, na przykład przygotowujesz na potrzeby strony internetowej informację, w jaki sposób wyrobić paszport, stosuj regułę:



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

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



Spróbuj odpowiedzieć na następujące pytania¹¹:

- Kto jest moim odbiorcą?
- Co odbiorca już o sprawie wie?
- 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?

Jeżeli Twoje pismo skierowane jest do różnych grup odbiorców, o różnym poziomie kompetencji, warto uwzględnić to w strukturze dokumentu. Kiedy na przykład tworzysz zasady organizacji praktyk studenckich w administracji, w jednym miejscu musisz zebrać informacje ważne dla urzędów (organizatorzy), studentów (praktykanci) i uczelni (rozliczają studentów). Warto, aby Twój tekst miał osobne sekcje z kluczowymi informacjami dla każdej z tych grup.

Jeżeli to możliwe, kieruj tekst do jednej osoby, nawet jeżeli Twój dokument odnosi się do dużej grupy. W urzędowej polszczyźnie nadużywa się form bezosobowych. Twój przekaz zostanie lepiej rozumiany, jeżeli zwrócisz się do czytelnika wprost.

Przykłady:



Należy załączyć zdjęcie do wniosku o wydanie paszportu.



Do wniosku o wydanie paszportu dołącz zdjęcie.

¹¹ Opracowane na podstawie: J. Jaworowski, Redagowanie pism. Czego uczy doświadczenie dziennikarskie?, „Przegląd Służby Cywilnej” 2013, nr 2, s. 34-36.



W celu uzyskania odpisu z aktu stanu cywilnego wnioskodawca wypełnia na miejscu podanie, w którym określa cel, do jakiego dany dokument ma służyć, oraz legitymuje się dowodem osobistym dla ustalenia stopnia pokrewieństwa.



Jeśli potrzebujesz odpisu aktu stanu cywilnego, wypełnij wniosek. Aby odebrać odpis wystarczy okazać dowód osobisty.



W przypadku odmowy wydania zaświadczenia, która zostaje przez kierownika Urzędu Stanu Cywilnego wydana w formie pisemnej, można w terminie 14 dni, licząc od dnia otrzymania pisma, wystąpić do Sądu Rejonowego w Gdyni o rozstrzygnięcie, czy okoliczności przedstawione przez kierownika uzasadniają odmowę dokonania czynności.



Jeśli kierownik USC w Gdyni odmówi wydania zaświadczenia, możesz wystąpić do Sądu Rejonowego w tym mieście, aby dowiedzieć się, czy było to uzasadnione. Pamiętaj – masz na to 14 dni od dnia otrzymania pisemnej odmowy.

W powyższych przykładach nadawca zwraca się do odbiorcy, używając formy „ty”. W odpowiedziach na listy i pismach do klientów stosowna forma to zwykle „Szanowna Pani” lub „Szanowny Panie”. Tworząc komunikat, powinieneś ocenić, jak będziesz 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 przecież przyciski „Zaloguj się”, a nie „Należy się zalogować”. Warto o tym pamiętać, pisząc porady i instrukcje dla klientów.

Wiele osób w urzędach uważa, że zwracanie się do odbiorcy per „ty” razi i nie przystoi w sytuacji urzędowej. Pomyśl chwilę o stronie internetowej swojego banku. Trzymasz w nim pieniądze (nie „środki”) i chcesz, aby ta instytucja kojarzyła Ci się z profesjonalizmem, bezpieczeństwem, sprawnym obrotem kapitałem. A jednak Twój bank z powodzeniem korzysta z bezpośredniego zwracania się do klienta, prawda? Na głównej stronie swojego banku możesz przeczytać: „Wykonaj przelew”, „Kliknij po szybką gotówkę” czy „Płać kartą na stacjach...”. Instrukcje i informacje są napisane w drugiej osobie. Podobną prostą komunikację stosują firmy troszczące się o nasze zdrowie czy ubezpieczeniowe. Zresztą, czy w wypunktowanej instrukcji, jak wyrobić dowód osobisty, urazi Cię zdanie: „Dołącz zdjęcie”?

Pisz krótkie zdania¹²

Żeby zbudować krótkie i zrozumiałe zdanie, weź orzeczenie i podmiot, a następnie dodaj do nich kilka (nie więcej!) określeń. Zadbaj o to, by człony określone i określające były obok siebie. 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.

¹² Pomysł i przykład pochodzą od recenzenta, dr. hab. Jarosława Liberka z Instytutu Filologii Polskiej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

1. *Kupić*
2. *Dokonać kupna*
3. *Nabyć drogą kupna*
4. *Dokonać nabycia drogą kupna*
5. *Dokonać nabycia na drodze kupna*
6. *Dokonać nabycia na drodze transakcji kupna-sprzedaży*
7. *Dokonać nabycia na drodze przeprowadzenia transakcji kupna-sprzedaży*
8. *Dokonać realizacji nabycia na drodze przeprowadzenia transakcji kupna-sprzedaży*
9. *Dokonać realizacji nabycia na drodze przeprowadzenia skuteczniejszej transakcji kupna-sprzedaży*
10. *Dokonać wdrożenia i realizacji nabycia na drodze przeprowadzenia skuteczniejszej transakcji kupna-sprzedaży*

Zawsze w pierwszej kolejności stosuj najprostsze formy, czyli „kupić”. Trudniejszych określeń używaj tylko w wyjątkowych, uzasadnionych przypadkach.

Zadbaj o strukturę pisma

Tekst zaczynaj od najważniejszych informacji, które niżej powinny być uzupełnione o szczegóły i kontekst. Tak samo konstruowane są artykuły prasowe – dobry tytuł i pierwszy akapit zawierają wszystkie informacje, które dziennikarz chce przekazać czytelnikom.

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 (np. danych liczbowych), a także rozwinięciu tezy zawartej w pierwszym albo dwóch pierwszych zdaniach.



Jeśli masz problem ze sformułowaniem pierwszego, kluczowego, akapitu, zacznij od wypisania 10 słów, bez których nie da się napisać całego pisma. Większość z nich powinna znaleźć się w pierwszym akapicie. Kiedy będziesz już mieć wypisane słowa kluczowe, ułożenie ich w jedno lub dwa zdania nie powinno stanowić problemu.

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. Nie ma sensu powtarzanie prawd ogólnie znanych i cytowanie pisanych prawniczym językiem przypisów, bo to tylko niepotrzebnie zabiera czas autorowi i czytelnikowi.



Pismo powinno odpowiadać na pytania:

- Kto? – kto pisze, do kogo, w czyjej sprawie.
- Co? – co się wydarzyło, jaka jest sytuacja.
- Dlaczego? – dlaczego sytuacja jest taka, a nie inna.
- Co z tego? – co z tej sytuacji wynika, dlaczego sprawa jest ważna, dlaczego oczekuje się działania.
- Jak? – jak zdaniem autora należy rozwiązać problem, jakie działania powinien podjąć adresat.
- Gdzie i kiedy? – gdzie i kiedy należy dokonać postulowanych działań.

Czasami z kontekstu sprawy wynika, że niektóre z odpowiedzi na powyższe pytania są oczywiste. Wtedy nie ma potrzeby odpowiadać na nie dodatkowo.

Twórz uporządkowany łańcuch myśli. Kolejne zdanie powinno logicznie wynikać z poprzedniego. To ułatwia czytanie i zrozumienie tekstu.

Buduj zamknięte całości. Każda oddzielna myśl lub element sprawy powinny być, w miarę możliwości, opisane w jednym akapicie. Jeśli wspominasz o czymś w następnym akapicie, to opisz tę kwestię do końca. Nie powracaj do niej 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. Warto też spróbować przewidzieć pytania, jakie postawią sobie czytelnicy. Można je wprost sformułować w tekście.

Przykład:

Na stronie www.funduszeuropejskie.gov.pl informacje o dostępnych dotacjach opisane są jednolicie według schematu:

- Na co?* – zwięzła informacja, co może być przedmiotem dotacji.
 - Dla kogo?* – kto może ubiegać się o pieniądze.
 - Ile?* – jaki jest poziom dofinansowania.
 - Dodatkowe informacje* – jeżeli czytelnik uznał, że dotacja jest dla niego, tu znajdzie wszystkie istotne szczegóły techniczne.
-

Przykłady:



Odpowiadając na Pani pismo z dnia 30 października 2013 r., Departament uprzejmie informuje, że merytoryczne rozpatrzenie opisanej sprawy nie należy do kompetencji Pani Prezes Rady Ministrów. Obowiązujące przepisy prawa nie dają bowiem Prezesowi Rady Ministrów i Kancelarii uprawnień do ingerencji w sprawy, których rozpoznanie należy do właściwości innych organów administracji.

Jednocześnie Departament wyjaśnia, że Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie jest uprawniona do badania prawidłowości stosowania przepisów prawa przez ośrodki pomocy społecznej w postępowaniu administracyjnym, które jest uregulowane przepisami Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. RP z 2013 r., poz. 267). Kontrolę taką sprawuje samorządowe kolegium odwoławcze i właściwy sąd administracyjny. Od każdej decyzji ośrodka pomocy społecznej służy odwołanie do samorządowego kolegium odwoławczego. W załączonych przez Panią decyzjach MOPS wskazane jest SKO we Wrocławiu.



Dziękuję za Pani pismo z 30 października 2013 r. na temat Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS) we Wrocławiu. Ma Pani prawo odwołać się od decyzji MOPS do Samorządowego Kolegium Odwoławczego we Wrocławiu. To jest instytucja, która zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego może ocenić, czy decyzje, o których Pani pisze, były prawidłowe.

Oceniać działania MOPS-u może wyłącznie Samorządowe Kolegium Odwoławcze. Ani premier, ani Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, nie mają takich uprawnień. Jeżeli uzna Pani decyzję kolegium za niesprawiedliwą, będzie Pani mogła zwrócić się do sądu administracyjnego.



W odpowiedzi na Pana list z dnia 3 lutego 2011 r. Departament Skarg, Wniosków i Obsługi Rady do Spraw Uchodźców informuje, że wszelkie przemyślenia, spostrzeżenia i rady dotyczące problemów o charakterze ogólnospołecznym należy kierować bezpośrednio do właściwych resortów. Na podstawie Ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej (tekst jedn. Dz.U. RP z 2007 r. nr 65, poz. 437 ze zm.) minister kierujący działem administracji rządowej jest właściwy w sprawach z zakresu administracji rządowej określonych w ustawie, a co za tym idzie obowiązany jest do kształtowania, inicjowania i opracowywania polityki Rady Ministrów w stosunku do działu, którym kieruje, oraz do przedkładania w tym zakresie inicjatyw i projektów aktów normatywnych na posiedzenia Rady Ministrów.

Departament informuje także, że wszelkie pisma kierowane do organów administracji publicznej powinny zawierać imię, nazwisko i adres pocztowy piszącego. W przeciwnym razie nie ma obowiązku udzielania na nie odpowiedzi.



Dziękuję za Pana list z 3 lutego 2011 r. Poruszył Pan w nim sprawy, za które w rządzie odpowiada wielu ministrów. Każdy z nich samodzielnie decyduje o tym, w jaki sposób rozwiązywać problemy stojące przed kierowanym przez niego urzędem. Dlatego proponuję, aby przesłał Pan swoje uwagi bezpośrednio do instytucji, o których Pan pisze.

Urzędy mają obowiązek odpowiadać na te listy, które zawierają imię, nazwisko i adres pocztowy nadawcy.



W odpowiedzi na kolejne Pańskie wystąpienie (data wpływu – 12 listopada 2014 r.), Departament ponownie uprzejmie informuje, że wyjaśnienia zawarte w prowadzonej z Panem korespondencji są aktualne.

Mimo skierowania listu na ręce Pani Premier, Departament uprzejmie informuje, że na mocy § 28 Regulaminu Organizacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 2 Szefa KPRM z dnia 21 lutego 2008 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego KPRM, udzielaniem odpowiedzi na korespondencję obywateli kierowaną do Prezesa Rady Ministrów oraz Kancelarii zajmuje się Departament Spraw Obywatelskich.

Dodatkowo Departament zaznacza, że mimo zrozumienia Pańskiego rozczarowania i niezadowolenia, sposób rozpatrzenia opisanej sprawy wynika z bezwzględnego obowiązku przestrzegania obowiązujących przepisów, a nie z braku dobrej woli organów, które analizują zgłaszane problemy i zajmują w tym zakresie stosowne stanowiska.



Dziękuję za Pana list z 12 listopada 2014 r. i potwierdzam udzielane Panu wcześniej informacje. Na podstawie obowiązującego Regulaminu organizacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów to Departament Spraw Obywatelskich odpowiada na listy od obywateli pisane i do kancelarii, i do premiera.

Rozumiem Pańskie niezadowolenie, jednak jako urzędnik jestem zobowiązany postępować zgodnie z prawem. Przepisy jednoznacznie mówią, kto powinien odpowiadać na listy do premiera.

Poszukaj synonimów

Skłonność 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 stosuj te, które są bardziej zrozumiałe. To bardzo skuteczna metoda na poprawę komunikatywności tekstu.

Język urzędniczy	Potoczna polszczyzna
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

U n i k a j r z e c z o w n i k ó w o d c z a s o w n i k o w y c h

Przykłady:



Po otrzymaniu zgłoszenia o nadchodzącym jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego” urząd przystępuje do kompletowania dokumentów niezbędnych do wystąpienia z wnioskiem o nadanie medalu.



Zgłoś do urzędu gminy informację o jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego”. Następnie urząd skompletuje dokumenty i złoży wniosek o nadanie medalu.



Termin odbioru paszportu albo paszportu tymczasowego określa organ wydający dokument (województwo lub konsul) w momencie przyjmowania wniosku paszportowego. Czas oczekiwania na wydanie paszportu w kraju nie powinien być dłuższy niż 30 dni.



W Polsce czas oczekiwania na wydanie paszportu wynosi do 30 dni. Gdy złożysz wniosek o wydanie paszportu, dowiesz się, kiedy będzie gotowy do odbioru.

Stronę bierną czasowników zastąp stroną czynną



Do zwracanego towaru powinien zostać dołączony dowód zakupu oraz poprawnie wypełniony formularz reklamacyjny.



Jeżeli chcesz zwrócić towar, dołącz do niego dowód zakupu i wypełniony formularz reklamacyjny.

Twórz jasne komunikaty



Każdy (np. podatnik, płatnik, inkasent, następca prawny lub inny podmiot) kto ma wątpliwości związane z wykładnią prawa podatkowego, które dotyczą zaistniałego u niego stanu faktycznego lub zdarzenia przyszłego i mogą rodzić określone konsekwencje w sferze prawa podatkowego.



Każdy, kto ma wątpliwości, czy prawidłowo stosuje przepisy prawa podatkowego.

Nie używaj słów obcojęzycznych, jeśli istnieją ich polskie odpowiedniki. Nie używaj żargonu oraz słów nadmiernie wyszukanych i skomplikowanych. Urzędnicy zwykle piszą o sprawach prostych trudnym językiem, aby pokazać (zupełnie niepotrzebnie) swoją biegłość w temacie lub profesjonalizm. Dlatego zamiast: „oddalił się w kierunku mi nieznanym”, lepiej powiedzieć „nie wiem, gdzie poszedł” i lepiej napisać „odbior” niż „percepcja”.

Opracuj tekst graficznie

Nie tylko właściwy dobór wyrazów, kolejność i konstrukcja zdań poprawiają komunikatywność tekstu. Stosuj nagłówki i dziel dłuższe teksty na rozdziały. Kluczowe wyrażenia możesz pogrubić. Stosuj punktory i listy. Dziel tekst na akapity ze śródtytułami. Czasem, zamiast opisywać skomplikowany proces, wystarczy narysować prosty schemat.

Szanuj czas czytelnika

W tekście przedstawiaj tylko to, czego odbiorca nie wie. Przedzianie się przez gąszcz znanych faktów to dla czytelnika strata cennego czasu. To z kolei może wywołać irytację, która w sposób niezamierzony może być skierowana na autora tekstu. W efekcie – natłok faktów może doprowadzić czytelnika do tego, że nastawi się on do opisywanej sprawy negatywnie.

Pisz krótkie, proste zdania, do dwudziestu wyrazów. Język urzędowy ma tendencję do rozwlekłości. Zdania potrafią ciągnąć się przez wiele linijek. Trudno je zrozumieć, za to łatwo w nich o błąd gramatyczny.

Przykłady:



Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej i członek jego rodziny niebędący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, którzy dokonują zameldowania

na pobyt czasowy trwający ponad 3 miesiące, zgłaszają dane wymagane do zameldowania, przy czym obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej przedstawia ważny dokument potwierdzający prawo stałego pobytu lub zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu obywatela UE lub w przypadku braku zaświadczenia składa oświadczenie o zarejestrowaniu pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a członek jego rodziny niebędący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej – ważny dokument podróży oraz ważną kartę stałego pobytu członka rodziny obywatela UE lub ważną kartę pobytu członka rodziny obywatela UE.



Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy.

Jakie dokumenty przygotować?

Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej (UE) składa jeden z poniższych dokumentów:

- ważny dokument, który potwierdza prawo stałego pobytu,
- zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu,
- oświadczenie, że jego pobyt na terytorium Polski jest zarejestrowany.

Członek rodziny obywatela UE, który sam nie jest obywatelem UE, składa:

- ważny dokument podróży,
- ważną kartę pobytu członka rodziny, który jest obywatelem UE.

Komentarz: Jedno, trudne do zrozumienia zdanie długości akapitu zostało przekształcone w przejrzysty, wypunktowany schemat postępowania.

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.

Przykład:



W nawiązaniu do Pańskiego zapytania skierowanego w dniu 21 grudnia br. na adres poczty elektronicznej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów uprzejmie wyjaśniam, że zgodnie z art. 25 ust. 4 pkt 2 lit c Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz.U. RP nr 227, poz. 1505 ze zm.) dyrektor generalny urzędu dokonuje czynności z zakresu prawa pracy wobec osób zatrudnionych w urzędzie oraz realizuje politykę personalną, w szczególności przez m.in. organizowanie naboru na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na wyższe stanowiska w służbie cywilnej.



Dziękuję za pytanie. Nabór na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na wyższe stanowiska w służbie cywilnej, organizuje dyrektor generalny urzędu*.

* Art. 25 ust. 4 pkt 2 lit c Ustawy z 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz.U. RP nr 227, poz. 1505 ze zm.).

Przykład:

**Darowizna dla wnuka a podatek****Babcia chce darować wnukowi działkę z domem. Jakiego należy spodziewać się podatku?**

Nie powstanie tu zobowiązanie podatkowe, albowiem wnuk skorzysta ze zwolnienia od podatku od spadków i darowizn. Zgodnie z art. 4a ust. 1 Ustawy z dnia 28 lipca 1983 r. o podatku od spadków i darowizn, zwalnia się od podatku nabycie własności rzeczy lub praw majątkowych przez m.in. zstępnych (wnuk jest właśnie zstępnym), jeśli zgłoszą nabycie własności rzeczy lub praw majątkowych właściwemu naczelnikowi urzędu skarbowego w terminie 6 miesięcy od dnia powstania obowiązku podatkowego.

Zgłoszenie nie jest potrzebne jednak w przypadku wnuka, albowiem zgodnie z art. 4a ust. 1 pkt 2 obowiązek zgłoszenia nie obejmuje przypadków, gdy nabycie następuje na podstawie umowy zawartej w formie aktu notarialnego, a dla darowizny nieruchomości forma aktu notarialnego jest konieczna.

PoradaPodatkowa.pl; http://www.poradapodatkowa.pl/darowizna_dla_wnuka_a_podatek,282.phtml, dostęp 28 maja 2015 r.

**Darowizna dla wnuka a podatek****Babcia chce darować wnukowi działkę z domem. Jakiego podatku należy się spodziewać ?**

Wnuk nie będzie musiał zapłacić podatku, ponieważ skorzysta ze zwolnienia podatkowego. Według prawa jest „zstępnym” swojej babci, a to wystarczy, żeby nie płacić podatku od spadków i darowizn.

Zwykle, żeby mieć prawo do zwolnienia od podatku, wnuk powinien zgłosić darowiznę do urzędu skarbowego. Jednak nie w tym przypadku. Aby dom z działką zmienił właściciela, potrzebne jest podpisanie aktu notarialnego. Ponieważ darowizny dokonano w akcie notarialnym, osobne zgłoszenie do urzędu skarbowego nie będzie już potrzebne.

Podstawa prawna – Ustawa z dnia 28 lipca 1983 r. o podatku od spadków i darowizn

art. 4a ust. 1

zwalnia się od podatku nabycie własności rzeczy lub praw majątkowych przez m.in. zstępnych (wnuk jest właśnie zstępnym), jeśli zgłoszą nabycie własności rzeczy lub praw majątkowych właściwemu naczelnikowi urzędu skarbowego w terminie 6 miesięcy od dnia powstania obowiązku podatkowego.

art. 4a ust. 1 pkt 2

obowiązek zgłoszenia nie obejmuje przypadków, gdy nabycie następuje na podstawie umowy zawartej w formie aktu notarialnego, a dla darowizny nieruchomości forma aktu notarialnego jest konieczna.

JAK KOMUNIKOWAĆ SIĘ 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 (jeśli ich nie znajdzie w Twoim tekście, sprawdzi inne źródła). Codziennie trafia do niego kilkaset przekazów internetowych, których nie czyta tylko skanuje wzrokiem – od lewej do prawej, z góry na dół. Masz więc niewiele czasu, by go zainteresować. Szanuj więc jego uwagę i mów jego językiem.

Tytuł mówi wszystko

To część komunikatu, która jako pierwsza wpada w oko czytelnikowi. Pamiętaj, że 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 może być zbyt długi – buduj go w oparciu o słowa kluczowe – najlepiej w formie równoważnika zdania lub zdania prostego.

Przykład:



Wymiana dowodu osobistego będzie możliwa przez Internet



Łatwiej wymienisz dowód osobisty. **Wniosek złóż przez Internet**

Lead mówi więcej

To pierwszy akapit komunikatu, który znajduje się zaraz po tytule. Lead powinien być rozwinięciem tytułu i w kilku zdaniach streszczać komunikat. Najlepiej jeśli wyróżnisz go przez pogrubienie lub wypunktowanie. Podaj w nim najważniejsze informacje, ale nie przeładuj go nazwiskami i pełnymi nazwami instytucji i stanowisk. Nie pisz, że spotkanie się odbyło, tylko jakie decyzje na nim zapadły.

Przykład:



Z dniem 19 sierpnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy – Prawo ochrony środowiska oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2013 r. Nr 88 poz. 587 z późn. zm.). Ustawa ta zmieniła art. 56 ustawy Prawo budowlane w taki sposób, że inwestor nie jest już zobowiązany do zawiadamiania organu Inspekcji Ochrony Środowiska o zakończeniu budowy obiektu budowlanego i zamiarze przystąpienia do jego użytkowania w trybie tego przepisu.



Mniej formalności w Prawie budowlanym. O zakończeniu budowy nie musisz już zawiadamiać Inspekcji Ochrony Środowiska. 19 sierpnia wchodzi w życie nowe przepisy.

Daj użytkownikowi to, czego szuka

Pisz w taki sposób, aby treść Twojego komunikatu była zrozumiała dla wszystkich. Unikaj terminów specjalistycznych i żargonu urzędniczego. Pamiętaj, że komunikaty internetowe trafiają do różnych odbiorców, również wykluczonych cyfrowo. Twórz treści zgodne ze standardami tzw. dostępności serwisów internetowych¹³.

W tekstach internetowych zawsze:

- rozwijaj skrótownice,
- unikaj powtórzeń, pustosłowia, zbędnych szczegółów,
- jeden akapit to jedna myśl,
- cytuj tylko celne i krótkie wypowiedzi,
- w dłuższych tekstach stosuj śródtytuły i pogrubienia,
- nie pisz wielkimi literami – w Internecie to krzyk.

Wiadomości mailowe. O czym warto pamiętać?

Zdarza się, że nie określamy tematu wiadomości przesyłanej drogą elektroniczną. Ale czy nie jest to element, na który jako pierwszy zwracamy uwagę? Odpowiednio sformułowany temat, który łączy się z treścią wiadomości, pozwoli odbiorcy na odróżnienie jej od innych. Odbiorca naszej wiadomości będzie wiedział, czego ona dotyczy, jeszcze przed jej utworzeniem.

Podobnie jak list tradycyjny, wiadomość mailową rozpocznij od powitania. Pamiętaj, aby dostosować je do relacji panujących między Tobą a adresatem. Jeżeli piszesz w sprawie służbowej i chcesz zachować oficjalny ton wiadomości, najlepiej zacznij od: Szanowny Panie / Szanowna Pani / Szanowni Państwo. Unikaj powitań, które wskazują na porę dnia. Wyjątkiem jest sformułowanie „Dzień dobry”. Zwrot „Witam” wskazuje na Twoją wyższość nad adresatem wiadomości, dlatego unikaj go.

Zrób hierarchię ważności informacji, które chcesz przekazać. Te najważniejsze zamieść na początku wiadomości. Napisz czego oczekujesz od adresata. Jeżeli wysyłasz dokument jako załącznik, użyj sformułowania „W załączeniu przesyłam...” lub „Załączam...”.

Pożegnanie, podobnie jak powitanie, dobierz do relacji łączących Cię z adresatem. Dla przykładu wiadomość oficjalną, zakończ sformułowaniami: „Z wyrazami szacunku...”, „Z poważaniem...”. Nie zapomnij o podpisaniu się na końcu wiadomości. W wiadomości oficjalnej użyj imienia i nazwiska. Wiadomość nieoficjalną możesz zakończyć samym imieniem.

¹³ Określone w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012, poz. 526).

PORADY JĘZYKOWE

Interpunkcja – przecinek

- Postaw przecinek przed:
a (wyjątek: między czymś a czymś, np. między niebem a ziemią), *ale*, *lecz*, *więc*, *aby*, *żeby*, *że*, *ponieważ* oraz ich synonimami:
to *znaczy* (tzn.), *czyli*, *to* *jest* (tj.), *tak* *zwane* (tzw.)
który, *kto*, *co*, *jaki*, *gdzie*, *kiedy*, *choć*, *jeśli*, *dlatego*
- Wtrącenia oddzielaj przecinkami lub myślnikami:
Nowa metoda zarządzania, którą przedstawił ekspert podczas marcowej konferencji, wydała nam się ciekawym odkryciem.
Nowe rozwiązania prawne – rezultat wielomiesięcznej współpracy – położą kres nadużyciom.
- Jeśli zdecydujesz się na użycie imiesłowu z zakończeniem -ąc, -wszy, -wszy, oddziel przecinkiem część zdania, w której występuje czasownik:
Czytając, lekko się uśmiechała.
Szedł odważnie przed siebie, nie oglądając się ani przez chwilę.
- Oddziel przecinkami zwroty do adresata:
Szanowni Państwo, prosimy o uwagę.
- Nie stawiaj przecinka przed:
i, *oraz*, *lub*, *albo*, *bądź* , *ani*, *ni*
ani ich synonimami, chyba że te spójniki powtarzają się:
Uczestnicy wysoko ocenili i konferencję, i warsztaty.
- Nie stawiaj przecinka w zdaniach z *czy*, *jeśli* *czy* wskazuje wybór:
W którym miesiącu nowe przepisy wejdą w życie – w styczniu czy lutym?
- Postaw przecinek, jeśli „czy” poprzedza pytanie:
Zadzwoń i zapytaj [o co?], czy są jeszcze bilety na sobotni koncert.
- Jeśli nie stosujesz wyliczeń, nie stawiaj przecinka w konstrukcjach typu *taki jak*:
W lesie rosną drzewa takie jak sosny.
W lesie rosną drzewa, takie jak sosny, buki, modrzewie.
- Jeśli nie udało Ci się uniknąć rozbudowanych porównań, postaw przed nimi przecinek:
Chęć udziału w projekcie pilotażowym zgłosili pracownicy wielu urzędów, zarówno wojewódzkich, jak i centralnych.
- Postaw przecinek przed zdaniem podrzędnym:
Nie wiemy jeszcze, jak wpłynie ta decyzja na nasz projekt.
- Postaw przecinek przed *niż* tylko, jeśli po *niż* występuje czasownik:
W kolejce po bilet ustawiło się więcej osób, niż przewidzieli organizatorzy.
Mogę zaproponować nie więcej niż ostatnio.
- Nie stawiaj przecinka po wyrażeniu „w przypadku + rzeczownik”
W przypadku decyzji odmownej zrezygnujemy z dalszych starań.

- Nie stawiaj przecinka przed *etc.* (et cetera), *itd.* (i tak dalej), *itp.* (i tym podobne), jeśli nie użyłeś więcej niż jednego skrótu:
Analizujemy raporty, sprawozdania, rejestry itd.
Analizujemy raporty, sprawozdania, rejestry itd., itp.

Pisownia (roz)łączna z *nie*

- **Łącznie piszemy *nie* z:**
 - rzeczownikami (np. niewola, niepokój),
 - rzeczownikami odczasownikowymi (np. niewyrażenie, nienapisanie),
 - przymiotnikami (np. niespójny, nieformalny); wyjątkiem są przymiotniki w stopniu wyższym i najwyższym (np. nie mniejszy, nie najtrudniejszy),
 - imiesłowami przymiotnikowymi – czynnymi i biernymi (np. niewystarczająca, niewypełniony),
 - przysłówkami odprzymiotnikowymi (np. nieformalnie, niełatwo).
- **Rozłącznie piszemy *nie* z:**
 - czasownikami (np. *nie zgłoszę, nie możemy wnioskować, nie doczekałby*); wyjątkiem są czasowniki odrzeczownikowe (*niedomagać, niedosłyszeć* – w odniesieniu do *niedostuchu, nienawidzić, niepokoić, niewolić*),
 - imiesłowami przysłówkowymi uprzednimi (np. *nie napisawszy listu*) i współczesnymi (np. *nie przerywając rozmowy*), a także formami nieosobowymi zakończonymi na *-no, -to* (np. *nie odnotowano spadku, nie podjęto decyzji*),
 - liczebnikami (np. *nie tysiąc, nie pierwszy*),
 - zaimkami (np. *nie na to liczyliśmy, nie na tym stanąłem*); wyjątki: *nieco, niejaki, niektórzy, niewiele, niewielu*,
 - przysłówkami, które nie pochodzą od przymiotników (np. *nie bardzo, nie całkiem, nie dosyć, nie dziś, nie tylko, nie raz, nie dwa*); wyjątki: *niebawem, niezbyt, nieraz* – w znaczeniu często),
 - przymiotnikami i przysłówkami w stopniu wyższym i najwyższym (np. *nie mniej, ale i nie więcej, nie mniejszy, nie najtrudniej*).

Pisownia wielką i małą literą¹⁴

- Zapisz małą literą nazwy godności współczesnych i historycznych oraz stopni i tytułów naukowych, a także tytułów zawodowych (np. *prezydent Rzeczypospolitej Polskiej, premier, wojewoda śląski, profesor Uniwersytetu Łódzkiego, dyrektor Departamentu Prawnego, doktor habilitowany nauk medycznych, magister inżynier elektronik, lekarz weterynarii, technik mechanik*).
- Zapisz wielką literą nazwy urzędów jednoosobowych w aktach prawnych (np. *zatwierdza Prezes Rady Ministrów*).
- Zapisz wielką literą nazwy organów władzy państwowej oraz instytucji – z pominięciem wewnętrznych przyimków, spójników i określeń typu *do spraw, na rzecz, imienia* itp. (np. *Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Pełnomocnik Rządu do spraw Społeczeństwa Obywatelskiego, Departament Finansów Samorządu Terytorialnego, Krajowy Fundusz na rzecz Dzieci, Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, Prezes Rady Ministrów, Prezes Narodowego Banku Polskiego, Szef Służby Cywilnej, Burmistrz Miasta Malborka*).

¹⁴ Szczegółowe ustalenia odnośnie do użycia wielkich i małych liter w tekstach, które dotyczą Funduszy Europejskich, znajdziesz w dokumencie Rady Języka Polskiego *Wielkie i małe litery w tekstach Unii Europejskiej*, dostępnym na: www.rjp.pan.pl.

Zapisywanie skrótów

- Postaw kropkę po skrócie, który jest początkową literą lub początkowymi literami skróconego wyrazu polskiego (np. al. – aleja, dyr. – dyrektor, godz. – godzina, hr. – hrabia, mies. – miesiąc, os. – osiedle, prof. – profesor, ul. – ulica, zob. – zobacz). Skróót pojedynczego wyrazu zakończ spółgłoską (od tej reguły są wyjątki, np. a. – albo, o. – ojciec).
- Postaw tylko jedną kropkę po skrócie polskiej nazwy dwu- lub wielowyrazowej, jeżeli wyrazy następujące rozpoczynają się od spółgłoski (np. bm. – bieżącego miesiąca, ds. – do spraw, cdn. – ciąg dalszy nastąpi, itd. – i tak dalej, jw. – jak wyżej).
- Nie stawiaj kropki po skrócie składającym się z pierwszej i ostatniej litery wyrazu skróconego (lub pierwszej, ostatniej i jednej ze środkowych liter, oznaczającej spółgłoskę), jeśli ten skrót ma formę mianownika (np. dr – doktor, nr – numer, mgr – magister, płk – pułkownik). Postaw kropkę, jeśli wyraz ma formę inną niż mianownik (np. dr. – doktora, nr. – numeru, mgr. – magistra, płk. – pułkownika).
- Nie stawiaj kropki w skrótach jednostek miar (np. kg – kilogram, mm – milimetr, s – sekunda, A – amper, K – kelwin, kV – kilowolt).
- W skrótach nie stosuj ukośnika (/). Pisz: ds. – do spraw, jw. – jak wyżej, wg – według, ww. – wyżej wymieniony, a nie: d/s, j/w, w/g, w/w. Wyjątkiem są angielskie skróty oznaczające rodzaj napędu statków: m/s (*motor ship* – statek motorowy), s/s (*steam ship* – statek parowy), n/s (*nuclear ship* – statek o napędzie jądrowym).

Zapisywanie dat

- Nazwę miesiąca w dacie możesz zapisać słownie, cyframi rzymskimi lub arabskimi: 22 września (nie: wrzesień) 2017 r., 22.IX.2017 r., 22.09.2017 r. Zasadą jest zachowanie kolejności: dzień, miesiąc, rok. Zapis 09/22/2017 jest często stosowany w krajach anglosaskich i nie powinien być używany w polskich tekstach. Z kolei forma 2017-09-22 nieraz pojawia się na ekranach urządzeń elektronicznych.
- Liczebniki porządkowe oznaczające lata odmieniaj następująco: rok dwutysięczny – w roku dwutysięcznym, rok dwa tysiące pierwszy (nie: dwutysięczny pierwszy) – w roku dwa tysiące pierwszym itd.
- Wskazując przedział czasowy, w którym miały miejsce jakieś wydarzenia, możesz np. napisać „w latach sześćdziesiątych XX wieku”, ale nie „w latach sześćdziesiątych piątych” (bo był tylko jeden rok 1965).

To tylko kilka podstawowych zasad. Heraklit miał rację – wszystko płynie, zmienia się. Język też. Zasady języka polskiego zmieniają się, ale zrozumiały komunikat powinien być napisany poprawną polszczyzną.

GDZIE ZNALEŹĆ WIĘCEJ PORAD?

Słowniki

Jeśli masz językowe wątpliwości, koniecznie sięgnij do internetowych słowników języka polskiego, jak np.:

- *Wielki słownik języka polskiego* (opracowywany przez zespół językoznawców z całego kraju w ramach projektu koordynowanego przez Instytut Języka Polskiego Polskiej Akademii Nauk): <http://www.wsjp.pl/>;
- *Słownik języka polskiego i Wielki słownik ortograficzny* Państwowego Wydawnictwa Naukowego: <http://sjp.pwn.pl/>;
- Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych Władysława Kopalińskiego: <http://www.slownik-online.pl/>.

Poczujesz się pewniej, jeśli na Twojej półce znajdują się słowniki drukowane, w tym m.in.:

- *Słownik skrótów i skrótowców*, J. Podracki, Wydawnictwo Naukowe PWN SA, wyd. I, Warszawa 1999;
- *Uniwersalny słownik języka polskiego*, red. S. Dubisz, Warszawa 2003, t. 1–4;
- *Wielki słownik ortograficzno-fleksyjny*, B. Janik-Płocińska, M. Sas, R. Turczyn, red. J. Podracki, Bertelsmann Media Sp. z o.o., Horyzont, wyd. I, Warszawa 2001;
- *Wielki słownik ortograficzny PWN*, red. E. Polański, Warszawa 2012;
- *Wielki słownik poprawnej polszczyzny PWN*, red. A. Markowski, Warszawa 2012;
- *Współczesny słownik języka polskiego*, red. naukowy B. Dunaj, t. I–II, Warszawa 2007;
- *Słownik dobrego stylu, czyli wyrazy, które się lubią* autorstwa M. Bańki, Warszawa 2006.

Poradnie językowe

Wiele pytań o problemy języka urzędowego ktoś już kiedyś zadał. Po prostu zajrzyj do wyszukiwarek internetowych poradni językowych. Na pewno znajdziesz tam wiele odpowiedzi. Do niektórych poradni możesz też zadzwonić. Poradami służą m.in.:

- Internetowa Poradnia Językowa Wydawnictwa Naukowego PWN: <http://sjp.pwn.pl/poradnia>
- Telefoniczna i Internetowa Poradnia Językowa Uniwersytetu Warszawskiego: <http://www.poradnia-jezykowa.uw.edu.pl/>
- Poradnia Językowa Instytutu Języka Polskiego Uniwersytetu Śląskiego: <http://www.poradniajezykowa.us.edu.pl/>
- Telefoniczna Poradnia Językowa Uniwersytetu Gdańskiego: http://arch.ug.edu.pl/pl/ciekawe/?tpl=poradnia_jezykowa
- Telefoniczna Poradnia Językowa Instytutu Filologii Polskiej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu: <https://polonistyka.amu.edu.pl/ifp/ifp/poradnie/poradnia-jezykowa>
- <http://www.prosteprzecinki.pl/zasady>

Warto również zaglądać do pism językoznawczych opisujących na bieżąco najnowsze zjawiska językowe, tj. do:

- miesięcznika „Poradnik Językowy” (http://www.tkj.uw.edu.pl/porjez/poradnik_jezykowy.html)

oraz

- czasopisma „Język Polski” (<http://www.jezyk-polski.pl/>).

Prosty język

Jak pisać prosto i zrozumiale, jak znaleźć wspólny język z odbiorcą, podpowiada Pracownia Prostej Polszczyzny Instytutu Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego – PPP (<http://www.ppp.uni.wroc.pl>). Zasady propagowanego przez Pracownię prostego języka – *plain language* – przeznaczonego do komunikacji publicznej, a zwłaszcza do komunikacji instytucji, urzędów i firm z ogółem społeczeństwa, dostępne są na stronie <http://ppp.uni.wroc.pl/w-mediach>.

Standard *plain language*, opracowany w USA, zawarty został w *Federal Plain Language Guidelines* i opublikowany pod adresem <http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>. Wyznacza amerykańskie wzorce stosowania prostego języka w komunikacji administracji ze społeczeństwem.

Program, który bada tekst, wskazując poziom mglistości języka (indeks FOG-PL), dostępny jest pod adresem www.logios.pl. Grupa badawcza Logios, w skład której wchodzi naukowcy z Uniwersytetu Wrocławskiego i Politechniki Wrocławskiej, udostępniła aplikację FOG-PL w 2012 r.

Jasnopis – narzędzie informatyczne, które mierzy zrozumiałość tekstu, wskazuje jego trudniejsze fragmenty i proponuje poprawki. Opracowali je specjaliści skupieni wokół Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie, którzy realizują projekt badawczy pn. „Mierzenie stopnia zrozumiałości polskich tekstów użytkowych (pozaliterackich)”. Szczegółowy program seminarium „Jak powstawał JASNOPIS, czyli narzędzie do mierzenia zrozumiałości polskich tekstów” i linki do prezentacji dostępne są pod adresem <http://jasnopis.pl/>.

Rozstrzygnięcia Rady Języka Polskiego

Instytucją, która rozstrzyga wątpliwości językowe, ustala zasady ortografii i interpunkcji języka polskiego, a także przedstawia Sejmowi i Senatowi RP sprawozdanie o stanie ochrony języka polskiego, jest Rada Języka Polskiego przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk.

Porady i opinie językowe Rady, a także uchwały ortograficzne RJP dostępne są pod adresem <http://www.rjp.pan.pl/>.

Poradniki językowe

Jak pisać prosto, poprawnie, uprzejmie, gdzie postawić przecinek, jakich błędów uniknąć, wyjaśniają znani i uznani językoznawcy:

- Bralczyk J., *Mówi się: porady językowe profesora Bralczyka*, Warszawa 2001;
- Bralczyk J., *Słowo o słowie. Porady językowe profesora Bralczyka*, Warszawa 2009;

- Bralczyk J., *Świat przez słowa*, Warszawa 2009;
- *Formy i normy, czyli poprawna polszczyzna w praktyce*, red. K. Mosiołek-Kłosińska, Chyliczki 2001;
- Kubiak-Sokół A., *Piszemy poprawnie. Poradnik językowy PWN*, Warszawa 2008;
- Marcjanik M., *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*, Warszawa 2009;
- Markowski A., *Język polski. Poradnik Profesora Andrzeja Markowskiego*, Warszawa 2003;
- Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Broda B., Radziszewski A., Zarzeczny G., *Język raportów ewaluacyjnych*, Warszawa 2012;
- Miodek J., Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Zarzeczny G., *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010;
- Pawelec R., Zdunkiewicz-Jedynak D., *Poradnik korespondencji użytkowej. Język polski*, Wydawnictwo Langenscheidt Polska, wyd. I, Warszawa 2007;
- Podracki J., *Polszczyzna płata nam figle. Poradnik językowy dla każdego*, Czarnów 1999;
- Podracki J., Gałązka A., *Gdzie postawić przecinek? Poradnik ze słownikiem*, Warszawa 2010;
- *Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego*, red. naukowa E. Czerwińska, R. Pawelec, Warszawa 2013;
- *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006;
- *Poprawnie po polsku. Poradnik językowy PWN*, red. A. Kubiak-Sokół, Warszawa 2007;
- Polański E., Skudrzykowa A., *Jak pisać? Razem czy osobno? Poradnik ze słownikiem*, Warszawa 2010;
- Zaśko-Zielińska M., Majewska-Tworek A., Piekot T., *Sztuka pisania. Przewodnik po tekstach użytkowych*, Warszawa 2008.

Literatura uzupełniająca

Co trzeba wiedzieć, by poprawnie i z należnym szacunkiem używać języka polskiego w mowie i piśmie, informują również:

- Bralczyk J., *444 zdania polskie*, Warszawa 2007;
- Bralczyk J., *Leksykon nowych zdań polskich*, Warszawa 2005;
- Bralczyk J., *Leksykon zdań polskich*, Warszawa 2004;
- Jadacka H., *Kultura języka polskiego. Fleksja. Słowotwórstwo. Składnia*, Warszawa 2005;
- Kamińska-Szmaj I., Piekot T., Poprawa M., *Tabloidyzacja języka i kultury*, Wrocław 2010;
- Karpowicz T., *Kultura języka polskiego: wymowa, ortografia, interpunkcja*, Warszawa 2009;
- Kurkowska H., *Polszczyzna ludzi myślących*, Warszawa 1991;
- Malinowski M., *Co z tą polszczyzną?* Kraków 2007;
- Malinowski M., *Obcy język polski*, Kraków–Łódź 2003;
- Markowski A., *500 zagadek o języku polskim*, Warszawa 1990;
- Markowski A., *Jak dobrze mówić i pisać po polsku*, Warszawa 2000;

- Markowski A., *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienie leksykalne*, Warszawa 2005;
- Markowski A., *Polszczyzna znana i nieznana. Porady, ciekawostki, dyktanda konkursowe*, Warszawa 1993;
- Miodek J., *Rozmyślajcie nad mową!*, Warszawa 2002;
- Miodek J., *Słowo jest w człowieku. Poradnik językowy*, Wrocław 2007;
- *Mowa rozświetlona myślą: świadomość normatywno-stylistyczna współczesnych Polaków*, red. J. Miodek, M. Zaśko-Zielińska, I. Borkowski, Wrocław 1999;
- *Polszczyzna 2000. Orędzie o stanie języka na przełomie tysiącleci*, red. W. Pisarek, Ośrodek Badań Prasoznawczych, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 1999;
- *Zmiany w publicznych zwyczajach językowych*, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska, Warszawa 2001.

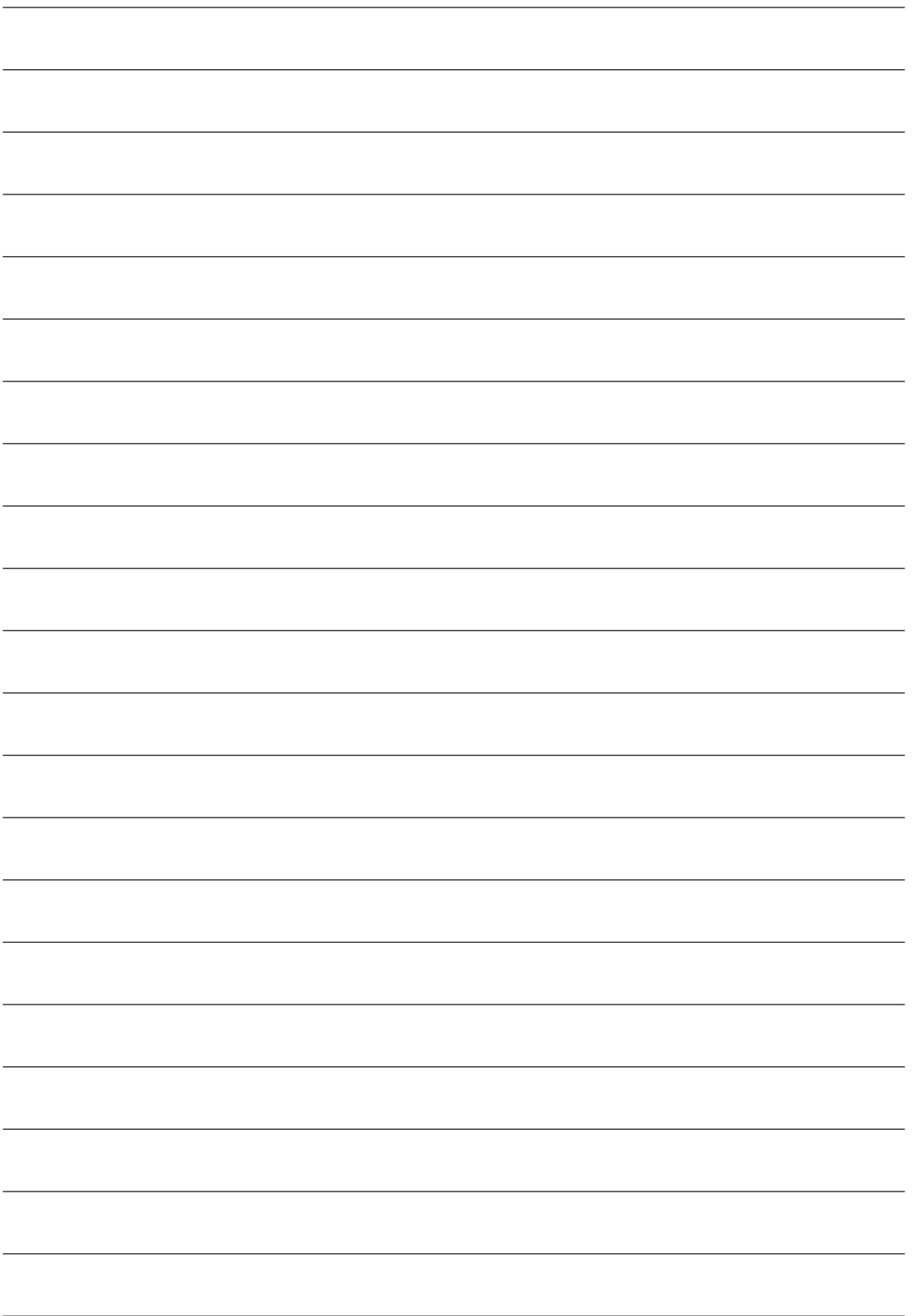
Źródła

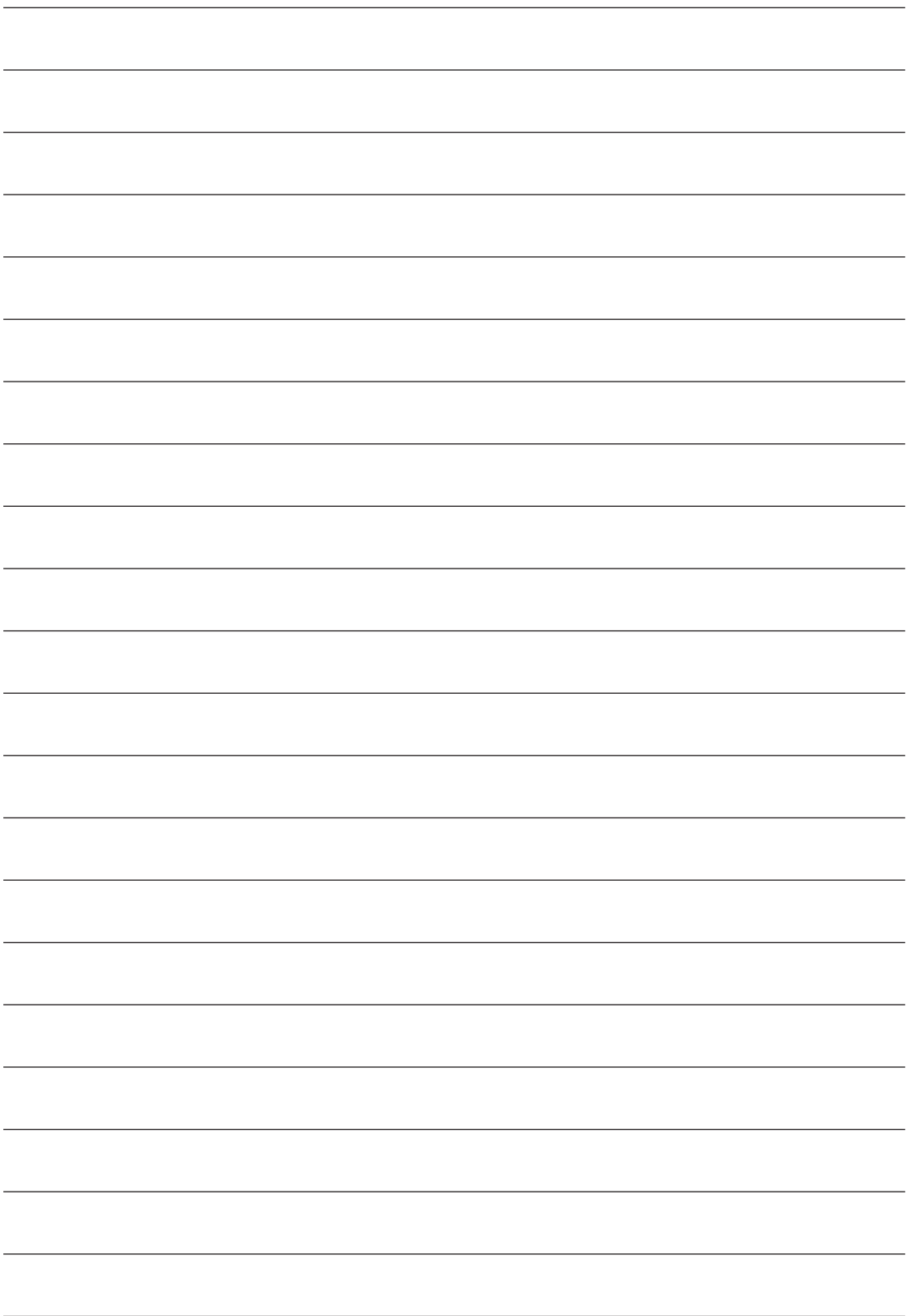
Rekomendacje dotyczące komunikacji pisemnej zostały opracowane w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Przy ich tworzeniu korzystaliśmy przede wszystkim z:

- wewnętrznych wytycznych obowiązujących w KPRM;
- *Federal Plain Language Guidelines* – dokumentu opisującego zasady prostego języka dla amerykańskiej administracji;
- materiałów dotyczących prostej polszczyzny opracowanych przez Centralny Ośrodek Informatyki we współpracy z Pracownią Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego;
- poradnika: Miodek J., Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Zarzeczny G., *Jak pisać o Funduszach Europejskich?*, Warszawa 2010.

Podziękowania

Bardzo serdecznie dziękujemy ministrowi Jakubowi Jaworowskiemu za inspirację i zwrócenie uwagi na nowatorskie spojrzenie na warsztat urzędnika, a także dr. Tomaszowi Piekotowi i dr. hab. Jarosławowi Liberkowi za uwagi, wskazówki i motywację do dalszej pracy nad nowym stylem komunikacji urzędu z obywatelem.







Projekt „Procesy, cele, kompetencje
– zintegrowane zarządzanie w urzędzie”
jest współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

