



Prosty język w urzędzie

dr Mariusz Zagórski

W kontaktach z urzędem dominują złe emocje, które wywołuje zła komunikacja. W urzędzie wytwarzamy dokumenty adresowane do klientów/interesariuszy, ale rzadko skupiamy się przy tym na odbiorcach. Częściej myślimy o kompletności dokumentów i ich prawnej skuteczności. To największa słabość biurokracji, którą tak opisał Feliks Koneczny:

„Biurokracja jest to system papierów kancelaryjnych, dla którego człowiek jest niczym. Nie dostrzega człowieka, a gdy przypadkowo dostrzeże, uważa go za coś bezwartościowego, gdyż dla biurokracji istnieją tylko papierki międzykancelaryjne. Ruch tych papierów nazywa się administracją, a z człowiekiem niech się dzieje co chce! Byle „być w porządku” względem papierów, można ignorować całkowicie człowieka, którego formalnie dotyczą. W mieście czy powiecie może panować chaos i bigos wszystkiego złego; nic to! Wszystko dobrze, jeżeli administracja papierów kancelaryjnych odpowiada przepisom. Przez porządek w administracji rozumie się porządek w papierach, choćby kraj cały pogrążony był w straszliwym nieporządku.”

(Feliks Koneczny, *Państwo i prawo*, Kraków 1997, s. 83, wyd. po raz pierwszy w roku 1941)

Styl urzędowy pojawia się w różnych okolicznościach. Oto przykład jego użycia w instrukcji obsługi windy:

W tym przykładzie użyto:

- niepotrzebnego doprecyzowania: drzwi przystankowe
- biurokratycznego żargonu: wezwanie zostaje pokwitowane
- zastrzeżenia, które w języku urzędowym daje czas na rozpatrzenie sprawy: dyspozycja będzie wykonana w przewidzianej konieczności

Ponadto tekst napisany jest bezosobowo: nacisnąć, sprawdzić etc.

Wszystkie te elementy cechują styl urzędowy i utrudniają komunikację.

1. W celu sprowadzenia kabiny nacisnąć przycisk na kasecie umieszczonej obok drzwi przystankowych. Przyjęte wezwanie zostaje pokwitowane zapaleniem się lampki.
2. Po otwarciu drzwi przystankowych sprawdzić, czy kabina stoi za nimi.
3. Po wejściu do kabiny nacisnąć w kasecie przycisk odpowiadający piętru, na które chcemy pojechać.
4. Zapalenie się lampki w przycisku informuje, że dyspozycja została przyjęta i będzie wykonana w przewidzianej kolejności.
5. Zamknięcie drzwi przystankowych i uruchomienie dźwigu następuje samoczynnie.
6. Przy jeździe w górę kabina rozwozi pasażerów w kolejności, nie reagując na wezwania zewnętrzne.
7. Przy zatrzymaniu się kabiny jadącej w górę na przystanku, gdzie było zarejestrowane wezwanie dla jazdy w dół, pasażer powinien wejść do kabiny lub ponownie zarejestrować wezwanie.
8. Przy jeździe w dół kabina zabiera pasażerów znajdujących się na trasie jej ruchu.
9. Kabina jadąca w dół nie zatrzyma się na przystanku skąd było wezwanie, jeżeli jest w pełni obciążenia. Pasażer będzie zabrany w czasie następnej jazdy.
10. Po dojechaniu do przystanku docelowego kabina zatrzyma się samoczynnie.
11. Po wyjściu z kabiny drzwi przystankowe zamkną się samoczynnie i nie należy ich domykać.
12. Przycisk „STOP” służy do natychmiastowego zatrzymania kabiny w dowolnym miejscu. Używanie tego przycisku dozwolone jest tylko w wypadku grożącego niebezpieczeństwa lub nienormalnej pracy dźwigu.
13. W przypadku zatrzymania się kabiny pomiędzy piętrami nacisnąć przycisk „ALARM” w celu wezwania pomocy i spokojnie czekać na tę pomoc.
14. Dzieci do lat 12-tu mogą korzystać z dźwigu tylko pod opieką dorosłych.
15. Zabrania się usiłować otwierać drzwi przystankowe kiedy kabina nie stoi za nimi lub jest w ruchu.
16. Zgłoszenie usterek zauważanych przez jadących w działaniu dźwigu przyjmuje administracja budynku lub osoby zarządzające dźwigiem.



Jak uprościć tekst?

Studium przypadku

Zjednoczone Emiraty Arabskie, Wjazd i pobyt: <https://polakzagranica.msz.gov.pl/Panstwo,Zjednoczonych,Emiratow,Arabskich,ARE.html>, dostęp online 14.10.2018.

Tekst oryginalny (zachowano ortografię, interpunkcję i formatowanie):

Obywatele polscy nie potrzebują wizy do wjazdu na terytorium Państwa Zjednoczonych Emiratów Arabskich (PZEA) jeśli udają się na okres maksymalnie obejmujący 90 dni w okresie pół rocznym w celach: turystycznych, kulturalnych, naukowych, wizyty u rodziny i znajomych.

Ruch bezwizowy dotyczy posiadaczy następujących ważnych dokumentów podróży: paszportu, , paszportu służbowego, paszportu specjalnego i paszportu dyplomatycznego; dokument musi być ważny jeszcze minimalnie 6 miesięcy od daty wjazdu do PZEA. Osoby posiadające dokument podróży którego ważność upływa (mniej niż 6 miesięcy) nie zostaną wpuszczone do PZEA. Ruch bezwizowy nie obejmuje osób legitymujących się paszportami tymczasowymi, a więc osoby legitymujące się paszportem tymczasowym nie zostaną wpuszczone na terytorium PZEA. Paszporty tego rodzaju honorowane są jedynie przy tranzycie przez PZEA lub wyjeździe z kraju.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących ważności czy terminu wygaśnięcia wizy, należy kontaktować się z emirackim urzędem imigracyjnym (w Dubaju pod nr telefonu 04-3980000, w Abu Zabi pod nr 02-4024500, a w Polsce - z Ambasadą PZEA w Warszawie).

Władze Emiratów arabskich restrykcyjnie podchodzą do kwestii podwójnego obywatelstwa, osoba która wjeżdża do kraju legitymując się dokumentem podróży wydany przez jeden kraj, powinna wyjechać z PZEA legitymując się tym samym dokumentem podróży. Posługiwanie się dokumentem podróży wydany przez inny kraj, niż ten na którym wjechało się do PZEA może spowodować opóźnienia a nawet zatrzymanie na czas wyjaśnienia sprawy.

Osoby posiadające w paszporcie pieczętki wjazdowe Państwa Izrael mogą spodziewać się przedłużenia procedury paszportowej przy wjeździe do Państwa Zjednoczonych Emiratów Arabskich. W skrajnych przypadkach mogą nie zostać wpuszczeni do kraju.

Analiza:

Błędy ortograficzne: 2

Błędy składniowe: 3.

Błędy stylistyczne i frazeologiczne: 3.

Błędy interpunkcyjne: 12

Informacje mylące: 1

Informacje niejasne: 1

Klasa trudności tekstu: 6/7 (tekst trudny w odbiorze dla przeciętnego Polaka)

Tekst uproszczony i zredagowany zgodnie z zasadami komunikacji behawioralnej, adresowany bezpośrednio do odbiorcy.

Jeżeli wybierasz się do Zjednoczonych Emiratów Arabskich (ZEA) na mniej niż 90 dni w celach turystycznych, kulturalnych, naukowych, do rodziny albo znajomych, nie musisz mieć wizy. Bez wizy możesz wjeżdżać do ZEA wielokrotnie, ale nie możesz spędzić tam w sumie więcej niż 90 dni w ciągu pół roku.

Jeżeli masz inny cel podróży, potrzebujesz wizy. Możesz ją uzyskać... (brak informacji)

Do ZEA możesz wjechać na podstawie: paszportu, paszportu służbowego, paszportu specjalnego i paszportu dyplomatycznego.

Dokument musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty wjazdu do ZEA. Jeżeli Twój paszport ważny jest krócej, nie zostaniesz wpuszczony.

Paszporty tymczasowe honorowane są tylko przy tranzycie przez ZEA lub wyjeździe z kraju. Jeżeli masz paszport tymczasowy, nie zostaniesz wpuszczony do ZEA.

Jeżeli masz pytania o ważność lub termin wygaśnięcia wizy, skontaktuj się:

- na miejscu z emirackim urzędem imigracyjnym: w Dubaju tel. 04-3980000, w Abu Zabi tel. 02-4024500
- w Polsce z Ambasadą ZEA w Warszawie

Jeżeli masz podwójne obywatelstwo, wjeżdżając i wyjeżdżając okaz ten sam dokument podróży (wydany przez to samo państwo). Jeżeli okażesz dokument innego państwa niż przy wyjeździe, możesz zostać zatrzymany do czasu wyjaśnienia sprawy.

Jeżeli masz w paszporcie pieczętki wjazdowe Państwa Izrael, Twoja odprawa paszportowa przy wjeździe do ZEA może potrwać dłużej. Możesz też w ogóle nie zostać wpuszczony do ZEA.

Klasa trudności tekstu: 3/7 (tekst łatwy, zrozumiały dla przeciętnego Polaka)

Co zrobiliśmy?

- przeanalizowaliśmy tekst pod kątem jego przystępności za pomocą aplikacji Jasnopis.pl
- wychwyciliśmy i poprawiliśmy błędy
- uprościliśmy zdania i użyliśmy drugiej osoby liczby pojedynczej, zwracając się do odbiorcy
- dzięki temu osoba czytająca tekst łatwiej może oddzielić informacje, które jej dotyczą, od tych, które jej nie dotyczą, i odpowiednio zareagować
- klasę trudności tekstu obniżyliśmy w ten sposób do poziomu 3/7 (tekst łatwy, zrozumiały dla przeciętnego Polaka).



Czy to się opłaca?

Eksperyment poznańsko-zielonogórski

W 2015 roku w urzędach skarbowych w Poznaniu i Zielonej Górze przeprowadzono eksperyment, wysyłając napisane prostym językiem wezwania do zapłaty zaległego podatku. Eksperyment pokazał, że przy komunikowaniu się prostym językiem rosną:

1. Skuteczność mierzona liczbą wpłat:

- tradycyjne pisma: 708
- pisma behawioralne: 1058

2. Szybkość reakcji:

- ponad połowa osób, które dostały pismo napisane prostym językiem, zapłaciła w ciągu tygodnia po otrzymaniu wezwania

Eksperymentalne wezwanie do zapłaty wyglądało tak:

Szanowna/y Pani/Panie

Jak wynika z naszych danych 8 na 10 mieszkańców województwa XXXXXX zapłaciło już podatek dochodowy za 2014 rok. Należy Pan/Pani do nielicznej grupy mieszkańców, którzy jeszcze nie spełnili tego obowiązku.

Niezapłacony podatek wynosi XXXX złotych. Kwota niezapłaconego przez Panią/Pana podatku może rosnąć o odsetki, jak pokazano w tabeli na odwrocie listu.

Proszę zapłacić podatek na rachunek XXXXXXXXXXXXXXX lub za pośrednictwem przekazu pocztowego. Jeżeli nie zapłaci Pani/Pan podatku, może Pani/Pan podlegać egzekucji administracyjnej. Zweryfikujemy Pani/Pana reakcję na to pismo.

Jeżeli nie ma Pani/Pan możliwości uregulowania pełnej kwoty od razu albo posiada Pani/Pan jakiegokolwiek pytania, prosimy o kontakt pod numerem telefonu XXXXXXXXXXXX.
Z góry dziękujemy za spełnienie obywatelskiego obowiązku.

Nieźle, choć my uprościlibyśmy je jeszcze bardziej:

Szanowna/y Pani/Panie

8 na 10 mieszkańców naszego województwa zapłaciło już podatek dochodowy za 2014 rok. Niestety należy Pan/Pani do tych, którzy jeszcze tego nie zrobili.

Pani/Pana zaległość to XXXXXX. Ta kwota może wzrosnąć o odsetki. Ich naliczanie pokazaliśmy w tabeli na odwrocie.

Proszę zapłacić podatek na rachunek XXXXXXXXXXXXXXX lub przekazem pocztowym.

Jeżeli nie zapłaci Pani/Pan podatku, rozpoczniemy egzekucję należności. Sprawdzimy też Pani/Pana reakcję na to pismo.

Jeżeli nie może Pani/Pan zapłacić całej kwoty od razu albo ma Pani/Pan pytania, prosimy o kontakt pod numerem telefonu XXXXXXXXXXX.

Z góry dziękujemy za dokonanie szybkiej wpłaty.



Co robimy?

- diagnoza: w pierwszym etapie analizujemy i upraszczamy pakiet najczęściej używanych wzorów pism
- szkolenia: następnie szkolimy grupę liderów prostej komunikacji
- dobre praktyki: wspólnie wypracowujemy dobre praktyki i śledzimy ich stosowanie



OPUS BONUM

Zapraszamy do współpracy!

opusbonum.biuro@gmail.com