

## *Prosty język w urzędzie*

Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego od 10 stycznia 2019 r. jest sygnatariuszem Deklaracji na rzecz upraszczania języka w urzędach. Zobowiązaliśmy się tworzyć standardy językowe w administracji publicznej, wprowadzać rozwiązania zgodne z ideą prostego języka i doskonalić kompetencje pracowników w tym zakresie. Jednym z efektów podpisanego dokumentu było seminarium nt. „Prosty język w urzędzie. Fundusze Europejskie w przyszłej perspektywie”, które zorganizował Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego we współpracy z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej.

W wydarzeniu, które odbyło się 26 lutego 2019 r. w Łodzi wzięło udział ponad 100 przedstawicieli jst, którzy zapoznali się z założeniami kampanii na rzecz prostej komunikacji w urzędach. Obecnie NIST realizuje cykl bezpłatnych szkoleń dla jednostek samorządu terytorialnego dotyczących m.in. prostego języka jako elementu Programu Dostępność Plus. W najbliższym czasie rozbudujemy stronę internetową NIST o zakładkę poświęconą ww. problematyce, a najnowszy numer naszego biuletynu wstępnie ją Państwu przybliży.

Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego w pierwszym półroczu 2021r. zrealizował w formule on-line ponad

160 szkoleń, seminarium nt. „Cyberbezpieczeństwo w jednostkach samorządu terytorialnego” oraz 2 konferencje „Edukacja zawodowa – doświadczenia i wyzwania” i „Nowoczesne rozwiązania w publicznym transporcie zbiorowym w jst”. Ze wsparcia Instytutu skorzystało w omawianym okresie ponad 20 500 pracowników jst.

**dr Iwona Wieczorek**

**Dyrektor Narodowego Instytutu  
Samorządu Terytorialnego**



Seminarium „Prosty język w urzędzie. Fundusze europejskie w przyszłej perspektywie” - 26 lutego 2019 r., Łódź

## Pomocny koordynator

Napotykasz barierę dostępności w instytucjach publicznych? W wielu urzędach są już koordynatorzy ds. dostępności. Pomagają seniorom i osobom starszym pokonywać trudności. Mogą to być ograniczenia w poruszaniu się w budynku, czy dokumenty napisane zbyt drobną czcionką.

Podstawą do zmian są ustawa<sup>1</sup> o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i Program Dostępność Plus. To pierwsze, kompleksowe ujęcie tematyki dostępności w Polsce. Dzięki niemu kluczowe sfery życia są dostosowywane do potrzeb wszystkich obywateli, bez względu na ich poziom sprawności. Jednym z elementów programu jest zapewnienie pełnego dostępu klientów do wszystkich urzędów. I nie chodzi tylko o dostępność architektoniczną, ale też cyfrową i informacyjno-komunikacyjną.



### Dostępność Plus

#### Jaką pomoc otrzymasz?

Poznaj zadania koordynatora:

- dba o przestrzeganie zasad dostępności w swojej instytucji,
- udziela pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, jeśli będą miały one trudności w korzystaniu z usług danej placówki publicznej,
- monitoruje, czy dany podmiot zapewnia dostępność zgodnie z ustawą,
- opracowuje plan poprawy zapewniania dostępności.

Koordynatorzy są odpowiednio przeszkoleni, również pod kątem dobrych praktyk i kwestii wymagających szczególnej uwagi w kontaktach z seniorami. Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, koordynujące program Dostępność Plus przygotowało dla nich niezbędny, pomoc dla osób wyznaczonych do pełnienia tej funkcji, oraz dedykowane szkolenia.

#### Gdzie otrzymasz wsparcie?

Koordynatorów dostępności możesz spotkać w:

- sądach,
- urzędach gmin i miast,
- starostwach,
- wojewódzkich i powiatowych komendach policji,
- ministerstwach.

Nie obawiaj się, że nie będziesz wiedział, jak znaleźć koordynatora! Kontakt do niego znajdziesz na stronie internetowej wybranej instytucji. Szukaj w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).

Dodatkowo, na stronie internetowej Programu Dostępność Plus (dostepnoscplus.gov.pl) jest aktualna baza instytucji publicznych, w których wyznaczono takiego koordynatora.

#### Czy wiesz, że...

Od września 2021 r. każda osoba ze szczególnymi potrzebami będzie mogła złożyć skargę na brak dostępności w podmiocie publicznym. Jeśli dana instytucja naruszy przepisy ustawy o zapewnianiu dostępności może otrzymać grzywnę. Wyznaczenie koordynatora może pomóc zawczasu zadbać o dostępność i zmniejszyć ryzyko, że tego typu skargi się pojawiają.

#### Pytania i odpowiedzi

**W jaki sposób ma być wyznaczony koordynator? Czy ma to być np. zarządzenie przedstawiciela władzy publicznej?**

Przepisy ustawy o zapewnianiu dostępności nie wskazują konkretnego sposobu, w jaki powinni być wyznaczani koordynatorzy dostępności. Ważne, by miał on odpowiednie umocowanie w strukturze organu władzy publicznej. Można to zrobić na kilka sposobów, np.:

- kierujący organem opracowuje zarządzenia (wskazuje obowiązki i uprawnienia osoby pełniącej funkcję koordynatora),
- inna wewnętrzna procedura, która reguluje te kwestie.

**Czy obowiązek wyznaczenia koordynatora w przypadku urzędów gmin, starostw powiatowych i urzędów mar-**

**szalkowskich obejmuje również podległe im jednostki organizacyjne, np. placówki edukacyjne, ośrodki pomocy społecznej, czymiejskie ośrodki sportu?**

Obowiązek wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności dotyczy wyłącznie organów władzy publicznej, sądów i trybunałów. Jednostki organizacyjne są zobowiązane do zapewnienia minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Nie muszą one jednak wyznaczać swojego koordynatora. Od indywidualnej decyzji w urzędzie zależy, czy koordynator będzie odpowiedzialny też za dostępność w podległych jednostkach organizacyjnych. **Czy koordynator może być tylko jeden, czy możemy stworzyć zespół koordynatorów?**

Funkcję koordynatora może sprawować jedna albo kilka osób. Wszystko zależy od wielkości urzędu i liczby podległych mu instytucji (np. szkoła, ośrodek pomocy społecznej). Zachęcamy do wyznaczania osób pełniących taką funkcję w jak największej liczbie podmiotów publicznych. Pomoc innym sprzyja wzmacnianiu znaczenia dostępności. **Czy osoba wyznaczana na koordynatora musi mieć określone kwalifikacje lub wykształcenie? Czy powinno jej przysługiwać za pełnienie tej funkcji dodatkowe wynagrodzenie?**

Ustawa nie określa szczególnych wymagań w stosunku do osoby, która może być wyznaczona do pełnienia funkcji koordynatora dostępności. Powinna być to osoba komunikatywna, empatyczna i otwarta na nową wiedzę. Nie ma też wymogów dotyczących wyodrębnienia osobnego stanowiska. Stanowisko może być łączone z pełnieniem innych obowiązków.

Przepisy nie określają także wynagrodzenia za realizację zadań przez osobę wyznaczoną jako koordynator dostępności. Decyzja w tym zakresie należy do urzędu, który go wyznacza.

Masz pytanie? Napisz do nas: [dostepnosc.plus@mfi.gov.pl](mailto:dostepnosc.plus@mfi.gov.pl)

<sup>1</sup> Art. 14 ustawy z dn. 19 lipca 2019 r.



## Prosto i kropka

**Praca zawodowa, Internet, prasa... Każdego dnia przyswajamy bardzo dużo treści. Jak się odnaleźć w natłoku informacji? Jak sprawić, aby każdy miał do nich równy dostęp? Przedstawiamy przepis na prostą komunikację.**

By przekaz był skuteczny, powinien być sformułowany prostym językiem. Taki styl na pierwszym miejscu stawia odbiorcę, czyli drugiego człowieka. Przygotowane przez Ciebie treści mogą trafić do różnych grup odbiorców. Daj im szansę poznać efekty Twoich działań.

### Nowy styl komunikacji w urzędach

Ideą prostego języka jest upraszczanie komunikatów w taki sposób, by ich czytelnicy mieli szansę zapamiętać więcej z tekstu. Jasny i precyzyjny przekaz ułatwia pełne zrozumienie i poprawia komfort wzajemnych kontaktów.

Urzędnicy stanęli przed trudnym zadaniem upraszczania treści pism i dokumentów. Efekty tych działań są widoczne już dzisiaj. Jedną z instytucji, która promuje standard prostego języka jest Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej (MFiPR). W 2010 roku ministerstwo zleciło badanie trudności języka Funduszy Europejskich. Obecnie również inne instytucje upraszczają komunikację, m.in. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta, Ministerstwo Finansów, Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego i wiele innych.

17 grudnia 2020 r. Szef Służby Cywilnej podpisał zalecenie w sprawie upowszechniania prostego języka. To wielki krok w stronę prostszej komunikacji w urzędach!

### Prosty, czyli jaki?

Na świecie ten styl komunikacji znany jest jako „plain language”. Powszechny w administracji, np. amerykańskiej, szwedzkiej czy brytyjskiej. W Polsce gości od jedenastu lat. To nowy sposób komunikacji urzędów i firm, które stawiają na kompleksowe upraszczanie języka. Dzięki niej coraz więcej instytu-

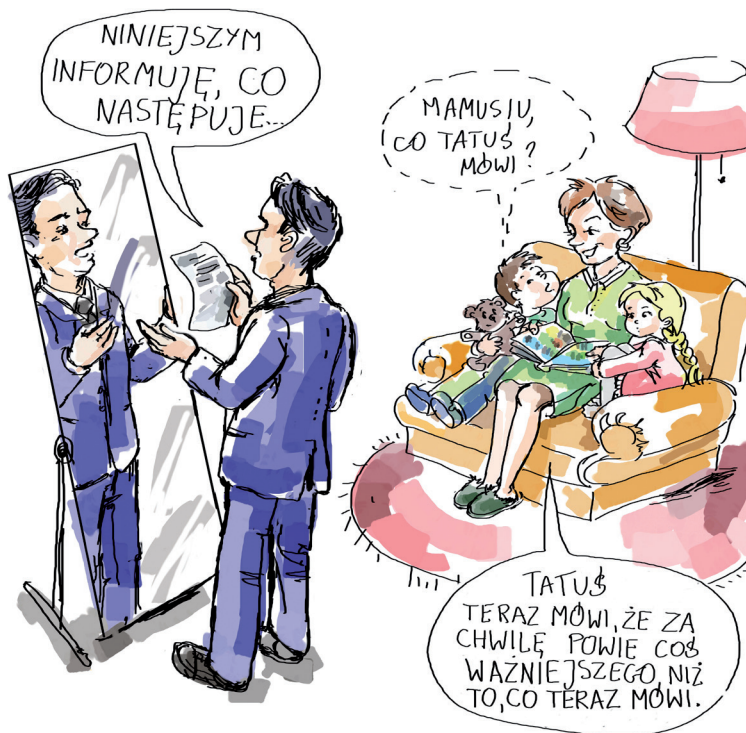
cji tworzy lepsze jakościowo teksty, pisma i różnego rodzaju dokumenty. Aby zrozumieć „prostojęzyczny” tekst, nie musimy mieć doktoratu. Prosty język jest zrozumiały, partnerski i dostępny. To styl posługiwania się językiem, który nikogo nie wyklucza. Jednocześnie, jest elegancki, konkretny i rzeczowy. W tekście napisanym prostym językiem nie znajdziemy zbędnej treści. Jest jak dobra herbata! Liczy się tylko esencja.

### Dokonać kupna = kupić

Stosujemy taki styl, aby nie utrudniać czytelnikowi lektury tekstu. „Niniejszym, przedmiotowy” – to popularne wciąż formalizmy. Nie piszmy, że „ufamy”, „że informujemy uprzejmie” czy „pragniemy nadmienić”. Nie „wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom” ani niczego nie „podnośmy”. A już na pewno nie „dokonujemy” analizy, chyba że jej wynik może zmienić losy świata. „Dokonać kupna” to prościej „kupić”. Nasz styl pisania często wynika z nawyku czy przyzwyczajenia. Używamy zawiłych sformułowań, powielamy treści. Nie uświadamiamy sobie tego, że można inaczej.

### Jak badać teksty?

Jest kilka metod, aby ocenić trudność tekstu. Możemy używać bezpłatnych aplikacji takich jak Logios czy JasnoPis. Jeśli chcemy przeanalizować więcej tekstów i działać systemowo, możemy skorzystać z badań ilościowych czy jakościowych. Do pojedynczych komunikatów użyteczne są też narzędzia, które przygotowujemy samodzielnie i dopasujemy do naszych potrzeb. To tzw. „listy kontrolne”. Eksperti podpowiadają, jak je tworzyć. Na portalu Funduszy Europejskich jest kilka wskazówek. Lider prostego języka potrzebuje różnych metod do upraszczania języka. Metody nie mogą być kosztowne czy skomplikowane. Powinny być przede wszystkim dostępne, w zasięgu ręki i „szyte na miarę”. Codzienna służbowa korespondencja to również mejle. Ich styl może być naszą wizytówką. Zadbajmy, aby były eleganckie, proste i nowoczesne. Powinny być zawsze dopasowane do adresata. Każdy tekst da się skrócić o połowę, niezależnie od tego czy jest to pismo, dokument, formularz czy mejl.



Rysunek z kampanii „Prosty język na wesoło” w sieci Funduszy Europejskich, Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej

## Czy język Funduszy Europejskich jest prosty?

Język funduszowy bywa skomplikowany. „Certyfikacja, kryteria, kwalifikowalność wydatków” to przykłady trudnych pojęć. Pewnie nie da się ich zupełnie wyeliminować. Są jednak sposoby na to, aby je „oswoić”. Czy urzędnik może posługiwać się prostym językiem?

W instytucjach, które zajmują się Funduszami Europejskimi działa sieć liderów prostego języka. Edukują i upowszechniają zasady prostej polszczyzny w swoich urzędach, tworzą standardy językowe i zachęcają pracowników do ich stosowania. Urzędy aktywnie ze sobą współpracują, wymieniają się doświadczeniami, materiałami, ale także kompetencjami w zakresie prostego języka.

Od 2018 r. kolejne instytucje zobowiązują się do przestrzegania „Deklaracji na rzecz upraszczania języka”. Jest wśród nich Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, które uprościło dokumentację w konkursie „szybka ścieżka” (program Inteligentny Rozwój). Dzięki zastosowaniu prostszego języka i nowej szacie graficznej dokumenty stały się łatwiejsze w odbiorze.

Inną instytucją, w której od kilku lat działają liderzy prostego języka, jest Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych. Zatrudnieni w niej urzędnicy uprościli już pisma dotyczące oceny wniosków o dofinansowanie. Zadbali też o prostszy język w dwóch regulaminach funduszowych konkursów. Pierwszy dotyczy kompleksowego wsparcia usług ekonomii społecznej.

Drugi, większej dostępności do edukacji przedszkolnej. Gratulujemy!

Wierzmy, że język Funduszy Europejskich może być przyjazny, przejrzysty i nowoczesny.

### Proste nazwy projektów

Jesteśmy na początku nowego okresu finansowania polityki spójności Unii Europejskiej na lata 2021-2027. To jednocześnie koniec z rozbudowanymi i skomplikowanymi tytułami projektów! Wskażemy Ci, jak tworzyć hasłowe nazwy. Dlaczego to takie ważne? Po pierwsze chodzi o efekt promocyjny – odbiorcy znacznie łatwiej zapamiętują chwytliwe, krótkie tytuły projektów. Po drugie jesteśmy zobowiązani do upraszczania komunikacji.

Nie jest to takie trudne! Unikaj długich tytułów i trudnego, specjalistycznego słownictwa. To ułatwi wychwycić główną myśl. Maksymalna zalecana liczba słów, gdy tematyka tego wymaga, to 15. Przedstaw tylko kwintesencję tego, z czym wiąże się dany projekt. Poznaj cenne wskazówki i wzorcowe nazwy z poszczególnych programów.

Porada	Przykład	Program
Napisz czego dotyczy projekt	Interfejs mózg-komputer	Inteligentny Rozwój
	E-Senior	Polska Cyfrowa
Wskaż miejsce jego realizacji	Rozwój komunikacji publicznej w Kielcach	Polska Wschodnia
	Budowa obwodnicy Praszki	Infrastruktura i Środowisko
Zastosuj grę słów	aPSYstent	Wiedza, Edukacja, Rozwój
	EtnoCarpathia	Interreg Polska-Słowacja

### Prosto i kropka!

MFIPR edukuje, szkoli i promuje upraszczanie języka unijnych dotacji.

Prowadzi działania pod hasłem „Prosto i kropka”. Materiały są dostępne na portalu Funduszy Europejskich. Można stamtąd pobrać nasze publikacje, obejrzeć wideoblogi czy efekty kampanii „Prosty język na wesoło”. Jeśli chcecie pochwalić się dobrą praktyką związaną z upraszczaniem języka Funduszy Europejskich lub otrzymywać newsletter o prostym języku, napiszcie do nas: [prosty.jezyk@mfipr.gov.pl](mailto:prosty.jezyk@mfipr.gov.pl)



### Chcesz wiedzieć więcej?

- Poznaj [www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty\\_jezyk](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty_jezyk)
- Zobacz [www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk](http://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk)

Treść: MFIPR.

## Twórz dostępne dokumenty elektroniczne

- Używaj czcionki bezszeryfowej (czyli bez ozdobników, np. Arial, Tahoma), wielkości min. 11-12 pkt.
- Stosuj interlinię, czyli odstęp między wierszami min. 1,15 pkt. – zalecany jest 1,5.
- Dziel tekst na akapity, z zastosowaniem nagłówków i automatycznych spisów treści.
- Wyrównuj tekst do lewej i go nie justify. Pomaga to w czytaniu go osobom słabowidzącym i np. z dysleksją.
- Stosuj odpowiednie kontrasty kolorów

czcionki do tła. Powinny one wynosić minimum 4,5:1. Kontrast możesz sprawdzić na stronie np. [contrastchecker.com](http://contrastchecker.com).

- Kiedy wklejasz obrazy i wykresy, umieszczaj opis/tekst alternatywny. Opisujesz w ten sposób osobie niewidomej, co znajduje się na obrazie/wykresie. To bardzo ważne, gdy tekst jest czytany przez czytnik.
- Jeśli umieszczasz tabelę, przygotuj ją zgodnie z wytycznymi opisanymi w Standardach dostępności, które znaj-

dziesz na portalu FE.

- Stwórz opis alternatywny do grafik i wykresów: krótki, treściwy i zawierający najważniejsze informacje dla osób niewidomych.
- Wskaż osobę do kontaktu. Podaj do tej osoby min. 2 formy kontaktu: telefon, e-mail. Mile widziany jest tel. komórkowy (na który można wysłać SMS).
- Sprawdź, czy Twój dokument jest dostępny. Wygeneruj raport dostępności, np. w Adobe Acrobat Pro.

Treść: MFIPR.