Załącznik do Zarządzenia nr 120/13/24
z 27 marca 2024 roku

**Standardy prostego słowa – Po prostu napisz!**

Dążymy do tego, aby wszystkie nasze pisma były:

**Zrozumiałe:**

1. zacznij od analizy sytuacji komunikacyjnej

określ: kto jest odbiorcą, powód i cel kontaktu

wczuj się w sytuację klienta i zastanów się jaka treść w Twoim piśmie jest dla niego najważniejsza

1. formułuj tekst w możliwie najprostszy sposób.

Dzięki temu zmniejszysz bariery komunikacyjne na płaszczyźnie urząd – klient

1. wyeliminuj trudne, prawnicze słownictwo oraz język urzędowy.

Pismo powinno być zrozumiałe bez względu na wiek, poziom wykształcenia odbiorcy, narodowość oraz niepełnosprawność. Czytelne pisma mają wpływ na mniejszą liczbę pytań do urzędników w zakresie załatwianych spraw

**Nieskomplikowane gramatycznie:**

1. stosuj naturalny porządek zdania (kto – robi – co)
2. nie używaj:
* strony biernej
* rzeczowników odczasownikowych (rozpoznasz je po końcówkach – anie, - enie, - cie)
* imiesłowów (- ąc, -ący)

**Zwięzłe:**

1. na początku pisma zamieszczaj najważniejsze informacje
2. buduj krótkie zdania (ok. 15 wyrazów), a unikaj wielokrotnie złożonych
3. nie powielaj informacji, które klient zawarł w swoim piśmie (np. odpowiadając na skargę z 2 stycznia 2024 roku dot……). Te informacje powinny znaleźć się
w metryczce
4. usuń pustosłowia:
* formalizmy ( np. niniejszy, przedmiotowy)
* spychacze informacji (np. należy dodać)
* percepcyjne złośliwości (powyżej, zaznaczyć, podkreślić)
* słowa bufony (np. dokonać, posiadać, pragnąć)

**Bezpośrednie:**

1. unikaj form bezosobowych. Stosuj zasadę H2H czyli człowiek do człowieka. Jeśli piszesz w imieniu urzędu – pisz per „my”, a nie „urząd”
2. zwracaj się do odbiorcy bardzo często. Używaj form per „Pan”, „Pani”
3. nie stosuj sformułowań „tut. Urząd”, „tut. Wydział”
4. kiedy piszesz instrukcję, zwracaj się do osoby, a nie do grupy

**Dostosowane graficznie:**

1. wybierz układ (layout) pisma:
* segmentowy (w naszym urzędzie stosujemy go najczęściej)
* modułowy
* kolumnowy
1. stosuj akapity cyfrowe:
* brak wcięć akapitowych
* odstępy między nimi
1. nadaj tytuł (np. „odpowiedź na skargę”):
* umieszczaj go po lewej stronie, jak najwyżej
* używaj powiększonej czcionki
1. zamieszczaj śródtytuły:
* stosuj równoważniki (wypowiedzenia bez czasowników), np. „Następne kroki”
* konstruuj pytania pozorne, bez „?” (np. „Jakie kroki proponujemy”)
1. utwórz metrykę (ukrytą tabelę), w której zamieść wszystkie dane potrzebne do identyfikacji sprawy (np. data wpływu pisma, czego sprawa dotyczy, dane kontaktowe do osoby, która prowadzi sprawę)
2. podstawy prawne:
* umieść je na końcu pisma
* stosuj punktowe odsyłacze w treści