

# Jak przygotować dokumenty w prostym języku i tekście łatwym do czytania i zrozumienia - wytyczne

Opracowano wspólnie z partnerem Associació Lectura Fàcil zgodnie z wytycznymi International Federation of Library Association and Institutions w ramach projektu „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny”.



Associació Lectura Fàcil

## Spis treści

Wstęp .....	4
1. Język prosty .....	5
2. Tekst łatwy do czytania i zrozumienia .....	6
I. Ogólne zasady komunikacji pisemnej .....	8
II. Sześć zasad pisania prostym językiem .....	11
1. Pisz prosto .....	11
2. Pisz krótko .....	13
3. Pisz na temat .....	15
4. Trzymaj się zasad gramatycznych .....	16
5. Twórz tekst przyjemny dla oka .....	18
6. Porządkuj informacje .....	23
III. Przygotowanie tekstów w sposób łatwy do czytania i zrozumienia .....	25
1. Zasady przygotowywania dokumentów w tekście łatwym do czytania i zrozumienia .....	26
2. Dodatkowe usprawnienia zgodnie z Easy-to-Read .....	27
3. Zasady stosowania ilustracji i piktogramów zgodnie z Easy-to-Read .....	30
4. Źródła grafik, zdjęć i obrazów .....	32
5. Przykłady tekstów uproszczonych, przygotowanych w sposób łatwy do czytania i zrozumienia .....	33
IV. Zasady przygotowywania decyzji administracyjnych .....	36
1. Przykłady uproszczonych decyzji administracyjnych z omówieniem .....	37
Pismo numer 1 – wersja negatywna .....	37
Pismo numer 1 po uproszczeniu .....	39
Pismo numer 2 – wersja negatywna .....	40
Pismo numer 2 po uproszczeniu .....	42
Pismo numer 3 – wersja negatywna .....	43



Pismo numer 3 po uproszczeniu .....	45
Pismo numer 4 – wersja negatywna .....	47
Pismo numer 4 po uproszczeniu .....	49
Pismo numer 5 – wersja negatywna .....	51
Pismo numer 5 po uproszczeniu .....	53
V. Podsumowanie .....	54
VI. Literatura .....	55
Załącznik nr 1 .....	56
Załącznik nr 2 .....	57



MIASTO  
STOŁĘCZNE  
WARSZAWA



**QS ZURICH**  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

**Sopot**

## Wstęp

Wytyczne pomogą Ci tworzyć pisma urzędowe w języku prostym lub tworzyć tekst łatwy do czytania i zrozumienia. Wytyczne przygotowaliśmy w ramach projektu „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny”.

### Wytyczne zalecają, jak:

- maksymalnie uprościć język urzędowy,
- dostosować język urzędowy do szerokiego grona odbiorców – tak, aby dokumenty urzędowe były dostępne dla wszystkich użytkowników,
- ujednolicić pisma urzędowe – podpowiadają, jaka powinna być kompozycja pisma, jak zbudować zdanie, dobrać słowa,
- zadbać o osoby ze szczególnymi potrzebami, które mogą mieć trudności ze zrozumieniem tekstu.

Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne – albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje – musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki, aby przezwyciężyć bariery i uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (1).

### Przeciętny czytelnik:

- woli krótkie zdania i proste struktury,
- woli rodzime słownictwo,
- lubi chronologiczny porządek komunikatu,
- nie rozumie trudnych wyrazów (obcych, fachowych, abstrakcyjnych),
- gubi sens zdania w stronie biernej,
- ma przeciętne wykształcenie.



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



QS ZURICH  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



W Wytycznych spotkasz się z następującymi oznaczeniami:



Zapis przyjazny, rekomendowany.



Zapis nieprzyjazny, nierekomendowany.



Wyjaśnienie.



Zwróć na to szczególną uwagę.

Autor piktogramów: Sergio Palao

Źródło: ARASAAC [www.arasaac.org](http://www.arasaac.org) dane na 1 września 2021 roku

Licencja: CC (BY-NC-SA)

Właściciel: rząd Aragonii (Hiszpania)

## 1. Język prosty

Prosty język rozumiemy jako zrozumiałą, przejrzystą i partnerską komunikację urzędową. To sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji, lepsze ich zrozumienie oraz skuteczne działanie na ich podstawie. To język klarownych intencji i prostej formy. Zastosuj prosty język w tekstach takich jak: decyzje, pisma informacyjne, regulaminy, umowy, komunikaty, ogłoszenia, artykuły. Zachowaj ostrożność, gdy tworzysz dokument w języku prawniczym: decyzje, regulaminy czy umowy. Pamiętaj, aby zachować sens merytoryczny i warunki prawne.

### Korzyści dla urzędu i urzędników wynikające ze stosowania języka prostego:

- efektywniej komunikujemy się z klientami urzędu,
- docieramy do szerokiego grona odbiorców,
- mniej czasu zużywamy na wyjaśnianie i załatwienie sprawy,
- spada liczba pytań i wątpliwości klientów,
- klienci popełniają mniej błędów w formularzach,
- poprawa wizerunku urzędu, jako otwartego i przyjaznego klientowi.

**Odbiorcami tekstów z użyciem języka prostego** są masowi odbiorcy, czyli przeciętnie wykształceni obywatele.

## 2. Tekst łatwy do czytania i zrozumienia

Metoda adaptacji treści (dokumentów, informacji i komunikatów) do potrzeb i możliwości osób, które mają trudności w czytaniu i zrozumieniu informacji. Znana jest na całym świecie jako Easy-to-Read, w skrócie – **ETR**. Stworzyła ją Europejska Organizacja Inclusion Europe. W Polsce używa się nazwy Tekst łatwy do czytania i zrozumienia lub skrótu ETR (brak polskiego odpowiednika). Tekst łatwy do czytania i zrozumienia tworzony jest dla osób, które – ze względu na niepełnosprawność lub schorzenia – mają trudności z przetwarzaniem informacji. Informacje łatwe do przeczytania i zrozumienia umieszczamy w broszurach, ulotkach, na stronach internetowych. Uwzględniamy w nich przede wszystkim podstawowe informacje o danym urzędzie, a także inne dokumenty urzędowe, o które poprosi odbiorca.

### **Korzyści, które wynikają ze stosowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia:**

- klient uzyskuje informacje potrzebne do dokonywania wyborów,
- żadna grupa nie ma poczucia, że jest pomijana lub traktowana nieprzyjaźnie.

### **Odbiorcami tekstów w ETR są:**

- osoby z niepełnosprawnością intelektualną – oprócz tekstu potrzebują dodatkowych ilustracji lub zdjęć, aby zrozumieć czego dotyczy informacja,
- osoby z niepełnosprawnością wzroku – może być wygodną formą do czytania dla osób słabowidzących, które potrzebują większej i bezszeryfowej czcionki z odpowiednim kontrastem,
- osoby g/Głuche – dla tych osób pierwszy język to język migowy, mogą nie znać wystarczająco języka polskiego, szczególnie pisanego, aby móc zrozumieć treść,
- cudzoziemcy – osoby, które nie posługują się biegle językiem polskim,
- osoby starsze oraz takie, które mają trudności w uczeniu się.



Każdy podmiot publiczny musi na stronie internetowej opublikować w tekście łatwym do czytania i zrozumienia informacje o zakresie działalności. Wynika to z ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

**Informacja powinna zawierać:**

- nazwę podmiotu,
- adres podmiotu i wskazówki dojazdu,
- kontakt telefoniczny i e-mailowy,
- godziny otwarcia lub przyjęć,
- ogólny opis działalności podmiotu, czym się podmiot zajmuje,
- listę spraw, które może załatwić mieszkańiec.

**Informacja o podmiocie powinna zawierać dodatkowo:**

- zdjęcie siedziby podmiotu,
- ilustracje ułatwiające rozumienie tekstu,
- informacje o dostępności budynku w postaci piktogramów.



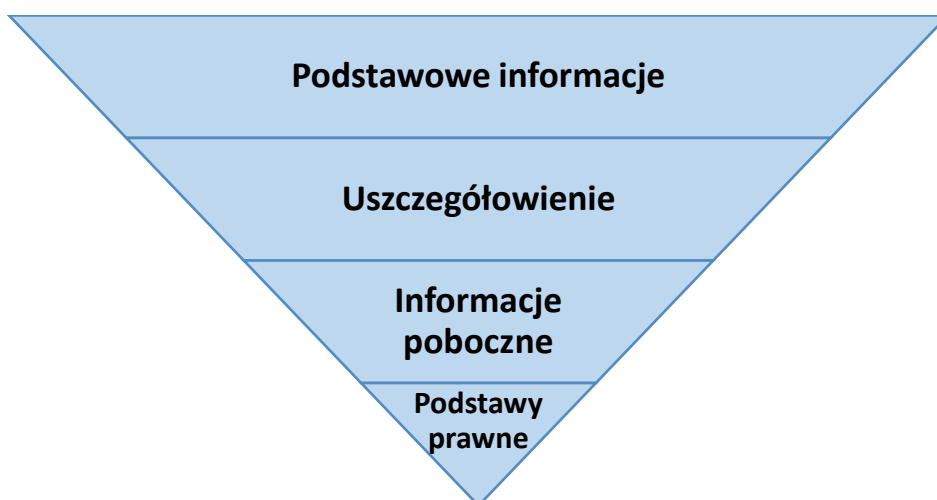
# I. Ogólne zasady komunikacji pisemnej

Teksty formułujemy w możliwie prosty i przystępny sposób. Każdy przeciętnie wykształcony człowiek musi je rozumieć.

**Dobre pismo powinno zawierać:**

- krótki opis problemu,
- zakres działań,
- uzasadnienie.

Można omówić kontekst sprawy, ale w zakresie, w jakim dany problem tego wymaga. Nie ma sensu powtarzanie znanych faktów. To niepotrzebnie zabiera czas autorowi i odbiorcy. Pismo powinno mieć strukturę lejka. Na górze należy umieścić najważniejsze informacje, które niżej powinny być uzupełnione o szczegóły i kontekst.



Rysunek 1. Schemat przedstawiający sposób układania treści w piśmie.

**Gdy tworzysz pismo odpowiedz na pytania:**

- Kto jest moim odbiorcą? Kto pisze, do kogo, w jakiej sprawie?
- Co odbiorca już wie o sprawie? Co się wydarzyło, jaka jest sytuacja?
- Co odbiorca powinien wiedzieć? Dlaczego oczekuje się działania?
- Jakie pytania stawia sobie odbiorca? Co z tej sytuacji wynika?
- Jaki jest cel mojego pisma? Jak zdaniem autora, należy rozwiązać problem?
- Jakie działania powinien podjąć odbiorca? Gdzie i kiedy ma je wykonać?



Czasami z kontekstu sprawy wynika, że niektóre z odpowiedzi na pytania są oczywiste.

Wtedy nie musimy odpowiadać na niektóre powyższe pytania.

Początek pisma jest jego najważniejszą częścią. To miejsce do przekazania istotnych informacji. Pierwszy akapit powinien składać się z około 40–60 słów. Na początku wyjaśnijmy istotę sprawy opisanej w tekście. Po przeczytaniu pierwszego akapitu odbiorca powinien wiedzieć dokładnie, jakie jest rozstrzygnięcie sprawy, co ma zrobić i kiedy. Kolejne elementy tekstu uzupełniają szczegóły sprawy np. dane liczbowe, rozwinięcie tezy zawartej w pierwszym akapicie, pouczenia.





### Rady dla piszących pisma:

1. Pisz precyzyjnie, ale nie zaśmiecaj tekstu.  
Pisz to, czego odbiorca nie wie. Przedzieranie się przez natłok znanych faktów prowadzi do poczucia straty czasu i irytacji.
2. 10 kluczowych słów.  
Wypisz 10 słów, bez których nie da się napisać całego pisma. Większość z tych słów powinna znaleźć się w pierwszym akapicie.
3. Twórz łańcuch myśli.  
Kolejne zdanie powinno logicznie wynikać z poprzedniego. To ułatwia czytanie i zrozumienie tekstu. Jeśli wspominasz o czymś w drugim akapicie, to opisz tę kwestię do końca. Nie wracaj do niej w kolejnych akapitach.
4. Zawsze możesz więcej.  
Możesz usunąć treść – pisma będące pozytywną odpowiedzią na skargę, nie muszą zawierać podstaw prawnych. Możesz dodać treść – decydując się na użycie trudnego słowa, możesz wyjaśnić termin na wstępie pisma. Możesz przenieść przepisy prawne na koniec tekstu.
5. Relacja autor – odbiorca.  
Korzystaj z form osobowych. Jeżeli coś robisz w imieniu instytucji – pisz per „my”. Jeżeli coś wykonujesz jako osoba fizyczna – pisz per „ja”. Zwracaj się do odbiorcy bardzo często. Używaj formy per „Pan”, „Pani” – tekst stanie się relacyjny.
6. Krótko, ale czy właściwie?  
Nie da się określić precyzyjnie, jak długie powinno być pismo. Jest to zależne od sprawy, której dotyczy. Tekst pisma powinien zawierać tylko informacje kluczowe dla sprawy.

## II. Sześć zasad pisania prostym językiem

### 1. Pisz prosto

#### a. Pisz tak, jak mówisz.

	
prognozuję	przewiduję, przypuszczam
ciąg pieszy	chodnik
dokonać kupna	kupić

#### b. Stosuj proste odpowiedniki.



Zastąp trudny wyraz innym – łatwiejszym, bardziej znanym.

	
pozytywna weryfikacja	potwierdzenie informacji lub danych
koherentny	spójny, jednakowy, jednolity
rekomendowany	polecany, popierany, zalecany

c. Stosuj polskie odpowiedniki słów z języków obcych.

	
Czekam na feedback.	Czekam na informację zwrotną.
Dobry rozwiązaniem są social media.	Dobrym rozwiązaniem są media społecznościowe.

d. Używaj nazwy lub wyrażenia w całości.

	
WPI zakłada wybudowanie 10 km dróg.	Wieloletni Plan Inwestycyjny (WPI) zakłada wybudowanie 10 km dróg.



e. Jeśli zastosujesz skrótowiec, wyjaśnij na początku jego pełną nazwę, a potem stosuj już tylko skrót.

Wyjaśnianie skrótownca jest bardzo ważne, ze względu na jego możliwą wieloznaczność.

#### Przykład

UP może oznaczać Urząd Pracy, Uczestnik Projektu, Urząd Pocztowy, Uniwersytet Poznański, Uniwersytet Przyrodniczy, Uniwersytet Pedagogiczny.

- f. Unikaj słów o znaczeniu zbyt ogólnym, zastąp je precyzyjnym odpowiednikiem pasującym do kontekstu.

	
aktualnie	dzisiaj, teraz
permanentnie	cały czas
wyłącznie	tylko

- g. Unikaj trudnych wyrażeń, takich jak metafory.



Metafora to zdanie, które łączy wyrazy w taki sposób, że razem zyskują znaczenie odmienne od tego, które wynika z ich dosłownej treści.

Przykład

Prezydent miasta wspiął się na szczyt i domknął sprawę mieszkań komunalnych.

## 2. Pisz krótko

- a. Unikaj związku wyrazowego, w którym wyraz treści określenia zawiera się już treści wyrazu określanego, potocznie tzw. masło maślane.

	
w miesiącu maju	w maju
na dzień dzisiejszy	dziś

- b. Unikaj zestawiania wyrazów o identycznej treści.

Przykład

- suwerenność i niezawistość,
- najlepszy a zarazem optymalny,
- męstwo i odwaga,
- geneza i pochodzenie.

- c. Używaj maksymalnie 60 znaków w linijce.

Ta zasada dotyczy arkusza A4. Jeśli format kartki jest mniejszy, liczba znaków też powinna być mniejsza.

- d. Zastosuj krótkie zdania, które zawierają tylko jedną główną myśl.

Długie zdania obciążają umysł i są trudniejsze do zrozumienia ze względu na naszą pamięć operacyjną mózgu.

- e. Unikaj zdań podrzędnie złożonych.



Niniejszym uprasza się o wysłanie dokumentu, który przedstawi Pani prośbę dotyczącą aktualnie rozpatrywanej sprawy.



Proszę wysłać do nas swoją prośbę odnośnie rozpatrywanej sprawy.

- f. Buduj zdania, które zawierają maksymalnie 15–20 wyrazów. Używaj krótkich słów.

Słowa liczące więcej niż 4 sylaby są uznane za słowa trudne, ich nagromadzenie utrudnia czytanie.

- g. Przemyśl objętość swojego dokumentu.

Zbyt dużo tekstu zniechęci ludzi do przeczytania.



Twórz zdania jasne i spójne.

Pomiń wszystkie zbędne myśli i słowa w zdaniu.





### 3. Pisz na temat

- a. Używaj precyzyjnego języka.

	
Urząd podejmie wyzwanie związane z problemem wywozu śmieci.	W poniedziałek 13 stycznia 2020 roku odbędzie się spotkanie urzędników z przedstawicielami firm wywożącymi śmieci. Celem jest podpisanie porozumienia.



- b. Unikaj wszelkich słów, które spychają ważną treść na dalszy plan, rozbijają główne myśli, utrudniając ich szybkie wychwycenie.

	
uprzejmie uprasza się	prosimy
niniejszy regulamin	regulamin



- c. Bądź konsekwentny. Użyj w całym dokumencie takiego samego słowa, które opisze dane zjawisko, sprawę, sytuację.  
Jeśli używasz zwrotu „klienci urzędu” to nie zamieniaj tego zwrotu na: „odbiorcy usługi”, „petenci” lub „grupa docelowa”.

#### 4. Trzymaj się zasad gramatycznych

- a. Stosuj prostą konstrukcję zdania: podmiot + orzeczenie + dopełnienie.  
Zachowaj tradycyjny szyk wyrazów w zdaniu.



	
Poucza się stronę o możliwości złożenia odpowiedzi na pismo wszczynające postępowanie i wyjaśnień na piśmie.	Może Pan złożyć wyjaśnienia w formie pisemnej.
Po upływie określonego terminu organ wyda decyzję administracyjną na podstawie materiału dowodowego znajdującego się w jego posiadaniu.	Urząd wyda decyzję administracyjną na podstawie zebranego materiału dowodowego. Nastąpi to w terminie 14 dni.

- b. Unikaj tzw. rzeczowników odczasownikowych zakończonych na -anie, -enie, -cie. Taka konstrukcja utrudnia odbiór komunikatu. Zastąp je formą osobową, ewentualnie bezokolicznikami.



	
opracowywania	opracuj lub opracowywać
wdrażania	wdrażamy lub wdrożyć
nadzorowanie	nadzoruje lub nadzorować



- c. W miarę możliwości używaj strony aktywnej, a nie biernej.

	
Decyzja zostanie do Pana wysłana.	Naczelnik wyśle Pani decyzję.
Wysokość dodatku energetycznego została przyjęta odpowiednio dla gospodarstwa domowego składającego się z 2 osób.	Wysokość dodatku energetycznego obliczyliśmy dla dwuosobowego gospodarstwa domowego.
Informujemy, że od dnia 1 marca 2020 r. zostaje Pani przyznany dodatek pielęgnacyjny.	Od 1 marca 2020 r. przyznajemy Pani dodatek pielęgnacyjny.

- d. Zwracaj się do ludzi wprost. Używaj osobowej formy. Aby to zrobić, użyj drugiej i trzeciej osoby.

	
W celu odebrania formularzy należy kierować się do biura obsługi klienta.	Może Pani odebrać formularze w biurze obsługi klienta.
Przysługuje możliwość zwrotu.	Ma Pani prawo wystąpić o zwrot.

- e. W miarę możliwości używaj zdań pozytywnych zamiast negatywnych.

	
Nie należy się spóźniać z opłatami.	Należy przestrzegać terminu zapłaty.
Nieprawidłowo wypełnione wnioski, nie będą rozpatrywane.	Będziemy rozpatrywać tylko prawidłowo wypełnione wnioski.
Nie wysłała nam Pani formularza z danymi osobowymi.	Prosimy dostać formularz z Pani danymi osobowymi.
Nie zajmujemy się takimi sprawami.	Takimi sprawami zajmuje się Urząd Skarbowy.

## 5. Twórz tekst przyjemny dla oka

- a. Użyj formatu, który jest łatwy do czytania, użytkowania i kopiowania. Na przykład A4 lub A5.
- b. Spraw, aby bardzo ważne informacje były łatwe do znalezienia.

Aby to zrobić, możesz:

- umieścić te informacje na początku dokumentu
- **wyróżnić ważne informacje pogrubioną czcionką**
- umieścić ważne informacje w ramce

Ważna informacja
------------------

- c. Unikaj tła, które utrudnia czytanie tekstu.



MIASTO  
STOLECZNE  
WARSZAWA



**QS ZURICH**  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



- d. Zachowaj ostrożność, używając ciemnego tła.  
Kiedy to zrobisz, upewnij się, że tło jest wystarczająco ciemne, litery wystarczająco jasne, aby je przeczytać.



- e. Zadbaj o marginesy, lepiej aby były większe niż mniejsze.
- f. Uważaj podczas stosowania kolorowego tła, zbyt mały kontrast może męczyć wzrok i wymagać od czytelnika większego wysiłku.

Tekst może męczyć oko

- g. Wyrównuj tekst do lewej strony. Wyrównanie do obu stron (justowanie) może być przyczyną powiększania odstępów pomiędzy wyrazami, co utrudnia czytanie.



Wyjaśniam, że zgodnie z art. 512 k.c. dopóki zbywca nie zawiadomił dłużnika o przelewie, spełnienie świadczenia do rąk poprzedniego wierzyciela ma skutek względem nabywcy, chyba że w chwili spełnienia świadczenia dłużnik wiedział o przelewie. Taka sytuacja miała miejsce w Pani sprawie. Wierzyciel poinformował Panią o tym, że zbył wierzytelność. Postąpił więc zgodnie z art. 512 kc. Roszczenie się przedawniło.



Wyjaśniam, że zgodnie z art. 512 k.c. dopóki zbywca nie zawiadomił dłużnika o przelewie, spełnienie świadczenia do rąk poprzedniego wierzyciela ma skutek względem nabywcy, chyba że w chwili spełnienia świadczenia dłużnik wiedział o przelewie. Taka sytuacja miała miejsce w Pani sprawie. Wierzyciel poinformował Panią o tym, że zbył wierzytelność. Postąpił więc zgodnie z art. 512 kc. Roszczenie się przedawniło.

- h. Używaj czcionki, która jest wyraźna i łatwa do odczytania.  
Czcionka to krój pisma. Jasne i łatwe do odczytania czcionki to np. Calibri, Arial, Verdana lub Tahoma.
- i. Unikaj czcionek szeryfowych.  
Czcionki szeryfowe są trudniejsze do odczytania, ponieważ kształt liter ma dekoracyjne wykończenia, co może sprawiać trudność w czytaniu.  
Często są stosowane w zaproszeniach, katalogach, broszurach, folderach, książkach.  
Przykładowymi czcionkami szeryfowymi są: Times New Roman, Constantia, Century.
- j. Unikaj czcionek skondensowanych.  
Czcionka skondensowana ma zbyt mocno ściśnięte litery, zwężone odstępy pomiędzy słowami czy wierszami. To utrudnia odczytanie i zrozumienie tekstu.  
Przykładowymi czcionkami skondensowanymi są: **Bahnschrift Light SemiCondensed**, **Bodoni MT Poster Compressed**, **Niagara Solid**.
- k. Unikaj kursywy.  
*Kursywa to pochylony tekst, jest trudniejszy do odczytania od tekstu prostego.*
- l. Unikaj efektów specjalnych i czcionek o ozdobnych krojach np.: cieniowanie, odbicie, poświata, bauhose93, Broadway.
- m. Używaj odpowiedniego rozmiaru czcionki.  
Czytelny rozmiar czcionki to co najmniej 12, w zależności od wybranego rodzaju czcionki.  
W tekście łatwym do czytania (ETR) zalecamy stosowanie czcionki w rozmiarze 14.
- n. Unikaj pisania WIELKIMI LITERAMI.  
Szczególnie dotyczy to całych zdań. Małe litery są łatwiejsze do odczytania.



NAGRODA LITERACKA M.ST. WARSZAWY PRYZNANA PO RAZ 13.  
EWA LIPSKA, MAŁGORZATA DMITRUK, ŁUKASZ ORBITOWSKI, WOJCIECH MIKOŁUSZKO, ARKADIUSZ SZARANIEC – TO LAUREACI 13. NAGRODY LITERACKIEJ M.ST. WARSZAWY. TYTUŁ WARSZAWSKIEGO TWÓRCY OTRZYMAŁ PIOTR

MIASTO  
STOLECZNE  
WARSZAWAQS ZURICH  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

WOJCIECHOWSKI. WERDYKT JURY OGŁOSZONO PODCZAS SPECJALNEGO WYDARZENIA ONLINE.



Nagroda Literacka m.st. Warszawy przyznana po raz 13.

Ewa Lipska, Małgorzata Dmitruk, Łukasz Orbitowski, Wojciech Mikołuszko, Arkadiusz Szaraniec – to laureaci 13 Nagrody Literackiej m.st. Warszawy. Tytuł Warszawskiego twórcy otrzymał Piotr Wojciechowski. Werdykt jury ogłoszono podczas specjalnego wydarzenia online.

- o. Staraj się użyć tylko jednej czcionki w całym dokumencie.
- p. Staraj się unikać znaków specjalnych, takich jak: /, &, <, #.
- q. Stosuj podkreślenie tylko w przypadku podania linków oraz adresów e-mail. Podkreślenie może utrudnić czytanie tekstu niektórym osobom. Klienci urzędów mają do czynienia głównie z dokumentami w Internecie, gdzie podkreślenia jest używane przede wszystkim dla wyróżnienia odnośników internetowych.
- r. W miarę możliwości unikaj pisania w kolorze.
  - niektórzy ludzie nie potrafią odróżnić kolorów,
  - na białą-czarnej kopii dokumentu część tekstu może być mało czytelna,
  - niektóre kolory są źle widoczne na niektórych tłach.

### Przykład

Żółte pismo na białym papierze lub tle, nie jest dobrze widoczne

Żółte pismo na białym papierze lub tle, nie jest dobrze widoczne.



MIASTO  
STOLECZNE  
WARSZAWA





QS ZURICH  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot



- s. Pisz liczby cyframi, nie słowami.

Zasada dotyczy przede wszystkim zapisu liczb powyżej 10.

	
dwadzieścia trzy.	23



- t. Unikaj stosowania liczb porządkowych.

Liczba porządkowa mówi o kolejności.



	
Wczoraj odbyło się 3-cie spotkanie w tej sprawie.	Już odbyły się 3 spotkania w tej sprawie.

- u. Unikaj używania w liczbach rzymskich.

Są one trudne do odczytania i prawidłowego zrozumienia tekstu.

	
XXVI	26
MXMLIV	1954

- w. Pisz pełne daty.

	
6.08.2019	wtorek, 6 sierpnia 2019 roku
2019-08-06	6 sierpnia 2019 roku

## 6. Porządkuj informacje

Zawartość tekstu powinna być uporządkowana, jasna i spójna.

Pogrupuj wszystkie informacje na ten sam temat.

### a. Stosuj nagłówki.

Nagłówki informują czytelnika, jak tekst jest zbudowany, i umożliwiają mu znalezienie tego, czego w nim szuka.

#### Cechy nagłówków:

- podsumowują zawartość lub cel każdego tekstu,
- czynią tekst przejrzystym,
- są wyróżnione pogrubioną lub większą czcionką w porównaniu z resztą tekstu,
- są krótkie, jasne i na temat.

### b. Stosuj punktory lub numerowanie.

Użyj punktatorów, jeśli chcesz zaprezentować długą listę rzeczy.

Lista słów oddzielonych przecinkami, nie jest łatwa do odczytania.

Punktoremami mogą być kropki lub inne znaki graficzne.

#### Cechy punktatorów:

- ułatwiają organizowanie tekstu,
- pełnią funkcję skracania długich zdań,
- czynią tekst bardziej przejrzystym.



Przeprowadziliśmy ankietę na temat tego, jak mieszkańcy naszego miasta najchętniej spędzają czas z dziećmi. Okazuje się, że mieszkańcy najbardziej lubią: chodzić do kina, na basen, na zakupy, na spacer, na place zabaw.



Przeprowadziliśmy ankietę na temat tego, jak mieszkańcy naszego miasta najchętniej spędzają czas z dziećmi. Mieszkańcy najbardziej lubią chodzić:

- do kina,
- na basen,

- na zakupy,
- na spacer,
- na place zabaw.

c. Stosuj akapity.

Akapity określa się zazwyczaj jako „fragmenty tekstu wyrażające jedną myśl”.

Służą do podzielenia wypowiedzi na części tak, aby wyodrębnić poszczególne części wypowiedzi.

Zachęcamy, aby nie używać „wcięć” w pierwszej linijce nowego akapitu.



### III. Przygotowanie tekstów w sposób łatwy do czytania i zrozumienia

Obowiązek umieszczania na stronie internetowej informacji o zakresie działalności podmiotu w sposób dostępny w tekście łatwym do czytania i zrozumienia wynika z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (1). Osoby ze szczególnymi potrzebami mają prawo komunikować się z podmiotem w określonej formie i wystąpić do podmiotu z wnioskiem o zapewnienie preferowanego sposobu komunikacji. Opracowywanie informacji w sposób dostępny w tekście łatwym do czytania i zrozumienia jest jednym z narzędzi, które przeciwdziałają wykluczeniu osób mających trudność z czytaniem.

#### Odbiorcy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia mogą:

- potrzebować dłuższego czasu na przeczytanie tekstu,
- mieć ograniczony czas na zapoznanie się z informacją,
- mieć krótki czas koncentracji,
- nie zrozumieć pełnego sensu tekstu,
- mieć trudność we wskazaniu najważniejszych informacji,
- mieć ograniczoną znajomość słownictwa i zasad społecznych.

## 1. Zasady przygotowywania dokumentów w tekście łatwym do czytania i zrozumienia

Gdy przygotowujesz tekst, zawsze pamiętaj o jego odbiorcach.

Pomyśl o ich potrzebach. Ma on być dla nich zrozumiały i użyteczny. Czytający ma uzyskać z niego wszystkie potrzebne informacje. Przed rozpoczęciem pracy, zadaj sobie pytania:

- Kto jest odbiorcą tekstu?
- O czym chcesz poinformować odbiorcę?
- Dlaczego chcesz o tym powiedzieć swojemu odbiorcy?
- Jaki jest aktualny stan wiedzy odbiorcy?
- Czy odbiorca jest tym zainteresowany?
- Kiedy odbiorca otrzyma informację?
- W jaki sposób odbiorca otrzyma informację?

Pamiętaj o zastosowaniu prostego języka, dostosowanego do wieku osób, dla których przeznaczona jest informacja. Jeśli informacja przeznaczona jest dla dorosłych, nie używaj języka dla dzieci. Stosuj język odpowiadający wiekowi metrykalnemu odbiorcy.

Uzupełnij pismo o dodatkowe usprawnienia, które uczynią dokument bardziej czytelnym: założenia Easy-to-Read.

Zawsze angażuj osobę z niepełnosprawnością intelektualną w tworzenie swojej informacji. Sprawdź, czy informacja jest dla niej zrozumiała.

**Stosuj logo zgodnie z wytycznymi (8)**



Organizacja Inclusion Europe wymaga, aby każdy, kto używa logo, przestrzegał wytycznych tworzenia ETR i następujących zasad:

- a. Kolor: niebieski [PANTONE – 072; CMYK – cyjan 100%, magenta 87%, czarny 6%; RVB: 26-63-147; WEB: # 333399]. Minimalny rozmiar: 15 mm.
- b. Konsultacja tekstu przez przynajmniej jedną osobę z niepełnosprawnością intelektualną – jej nazwisko powinno pojawić się w broszurze. Można pominąć nazwiska konsultanta, jeśli nie umieszcza się nazwiska autora tekstu.
- c. W publikacji trzeba umieścić tekst: © European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.

## 2. Dodatkowe usprawnienia zgodnie z Easy-to-Read

- a. Zastosuj większe marginesy.  
Jeśli to możliwe, utrzymuj wszystkie marginesy na tyle duże, aby strona nie wyglądała na zbyt ciasną.
- b. Zastosuj większe odstępy pomiędzy wierszami (minimum 1,5).
- c. Zastosuj większą czcionkę – minimum 14 punktów.
- d. Umieszczaj mało tekstu na jednej stronie – zasada 4 wyrazów x 4 wierszy.
- e. Pisz tylko ważne i niezbędne informacje. Tak, aby ludzie zrozumieli twój punkt widzenia. Nie podawaj więcej informacji niż potrzeba.
- f. Staraj się nie dzielić jednego wyrazu na dwie linijki, ani przenosić słów.  
Nie używaj łącznika (-), aby podzielić słowo na dwie linie.
- g. Staraj się zaczynać nowe zdanie od nowej linii.
- h. Twoje zdania powinny być krótkie.  
Możesz to osiągnąć przez:
  - pisanie w jednym zdaniu tylko jednej myśli,
  - stawianie przed rozpoczęciem nowej myśli kropki zamiast przecinka lub słowa „i”, „również”, „a także” czy innych.



Działania Sopotu w celu poprawy jakości życia seniorów są kompleksowe i zróżnicowane, każdy z wydziałów przygotowując ofertę dla osób starszych, przygotowuje ją w oparciu o pochodzącą z badań wiedzę na temat zróżnicowanych oczekiwań i potrzeb seniorów.



W Sopocie jest wiele działań, aby seniorom żyło się lepiej. Urząd Miasta w Sopocie przygotowuje ofertę dla seniorów zgodnie z ich różnymi oczekiwaniami i potrzebami.

Aby przygotować taką ofertę, Urząd Miasta w Sopocie pyta seniorów, czego potrzebują.

- i. Jeśli to tylko możliwe, jedno zdanie powinno mieścić się w jednej linijce. Jeśli musisz napisać zdanie w 2 liniach, przerwij je w miejscu, w którym ludzie w sposób naturalny robią przerwę, czytając to zdanie.



Powinieneś napisać swoje CV  
a następnie wysłać je, do jak  
największej ilości firm.



Powinieneś napisać swoje CV  
a następnie wysłać je,  
do jak największej ilości firm.

- j. Zostawiaj odstęp pomiędzy nowymi częściami tekstu.
- k. Staraj się nie zapisywać tekstu w kilku kolumnach – to może utrudniać zrozumienie.
- l. Gdy tylko możesz, używaj czasu teraźniejszego nie przeszłego.



MIASTO  
STOLECZNE  
WARSZAWA



QS ZURICH  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



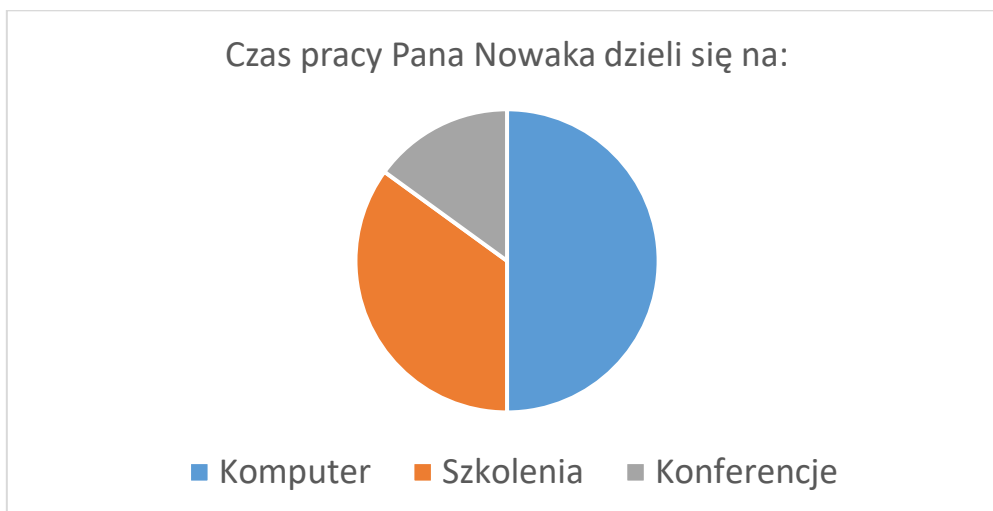
- m. Wykresy i tabele mogą być bardzo trudne do zrozumienia.  
Jeśli używasz ich w swoich materiałach, uprość je i dobrze wyjaśnij.

Najpierw przygotuj prosty opis:

#### Przykład

Pan Nowak pracuje przez większość czasu na swoim komputerze.  
Prowadzi także szkolenia dla pracowników sprzedaży.  
Zajmuje mu to mniej czasu niż praca przy komputerze.  
Pan Nowak również jeździ na konferencje.  
To zajmuje mu najmniej czasu.

Po takim opisie możesz dołączyć wykres np. kołowy, który obrazuje opisaną sytuację.



Rysunek 2. Wykres kołowy prezentujący czas pracy pana Nowaka.

- n. Jeśli to możliwe, ponumeruj strony dokumentu.  
W przypadku długich dokumentów napisz „strona 2 z 4”.  
Taki opis da ludziom pewność, że mają wszystkie strony.

### 3. Zasady stosowania ilustracji i piktogramów zgodnie z Easy-to-Read

- a. Wiele osób ma trudności ze zrozumieniem czytanego tekstu.  
Aby pomóc im zrozumieć Twój tekst, umieść obok tekstu: obrazy, fotografie, piktogramy, rysunki i symbole, które ilustrują tekst.
- b. Dodaj elementy graficzne, które obrazują, o czym piszesz.  
Szczególnie w ulotkach, broszurach, katalogach, informatorach, tekstach informacyjnych i raportach.
- c. Jeśli to możliwe, użyj tego samego stylu obrazów w całym dokumencie.
- d. Używaj obrazów, które są odpowiednie dla osób, do których piszesz.  
Nie używaj obrazów dla dzieci, gdy piszesz dla dorosłych.
- e. W swoich materiałach zamieszczaj obrazy, które są jasne, łatwe do zrozumienia i dobrze pasują do tekstu.  
Obrazy, które pomagają wyjaśnić tekst pisany.  
Upewnij się, że zdjęcia są wyraźne i nie ma w nich zbyt wielu rzeczy czy elementów.
- f. Użyj tego samego obrazu, aby wyjaśnić to samo pojęcie w całym tekście.
- g. Umieszczaj obrazy obok akapitu, którego dotyczą, z lewej albo prawej strony tekstu.  
Możesz również umieścić obrazki nad tekstem.

## Przykład



**To zdjęcie nie jest przejrzyste.**

Fotografia przedstawia zbyt wiele osób i rzeczy naraz. Trudno skupić uwagę na najważniejszej rzeczy, którą chcesz przekazać, w tym przypadku: praca przy komputerze.



**To zdjęcie jest czytelne.**

Przedstawia jedną postać. Nie zawiera zbyt wielu elementów. Łatwo skupić uwagę na pracy przy komputerze.

#### 4. Źródła grafik, zdjęć i obrazów

- a. Darmowa baza piktogramów ARASAAC

Link: <https://arasaac.org/>

ARASAAC oferuje zasoby znaków graficznych oraz materiałów, które wspomagają komunikację i dostępność poznawczą u osób, które z różnych przyczyn mają poważne trudności w tych obszarach, m.in.:

- autyzm,
- niepełnosprawność intelektualna,
- brak mowy czynnej,
- osoby starsze.

Materiały są dostosowane do licencji Creative Commons (BY-NC-SA).

- b. Pixabay – internetowy bank zdjęć i filmów.

Link: <https://pixabay.com/>

Strona Pixabay to baza obrazów na własnej, zmodyfikowanej wersji licencji Creative Commons Zero (CC0). Zawiera około 2,3 miliona obrazów. Jest uznawana za największy na świecie darmowy bank zdjęć. Pixabay umożliwia rejestrację oraz publikację własnych zdjęć w serwisie.

- c. Freepik

Link: <https://pl.freepik.com/>

Freepik to platforma internetowa, która zawiera darmowe grafiki i treści wizualne. Pozwala wyszukać wszelkiego rodzaju wysokiej jakości zdjęcia, obrazy wektorowe, pliki PSD i ilustracje. Ma filtry według kategorii, takie jak: natura, kreskówki, rysunki, logo, ludzie itp. Obrazy oznaczone koronką są płatne.

Aby wybrać obraz, należy na niego kliknąć. Na następnym ekranie znajdziesz przycisk darmowego pobierania. Darmowe do użytku osobistego i komercyjnego z podaniem autora.



## 5. Przykłady tekstów uproszczonych, przygotowanych w sposób łatwy do czytania i zrozumienia

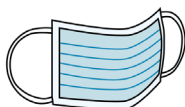
### Tekst oryginalny

#### Rozdajemy maseczki ochronne mieszkańcom

Miasto Stołeczne Warszawa przygotowało system dystrybucji maseczek chirurgicznych dla mieszkańców. W naszych magazynach czeka 7 mln 142 tys. maseczek ochronnych. Każdy mieszkaniec otrzyma cztery maseczki. Maseczki chirurgiczne, przekazane stolicy przez Agencję Rezerw Materiałowych, będą do odbioru od wtorku, 23 marca, od godzin porannych, w 234 lokalizacjach na terenie miasta. Punkty odbioru maseczek są zlokalizowane w okolicach urzędów dzielnic, bibliotek, szkół, ośrodków kultury i sportu, placówek medycznych itp. W każdej z dzielnic wyznaczaliśmy od kilku do kilkudziesięciu takich punktów. Wszystkie zostały oznaczone na mapie, znajdują się także w tabeli z podziałem na dzielnice.

Wersja w ETR

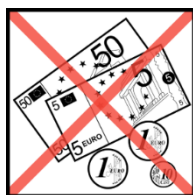
## Darmowe maseczki ochronne



W Warszawie urzędnicy rozdają maseczki ochronne.  
Możesz odebrać 4 maseczki ochronne.



Możesz iść do takiego miejsca i odebrać maseczką za darmo.



Nie musisz płacić pieniędzy.



Maseczki ochronne możesz odebrać w różnych miejscach.

Te miejsca to: szkoły i biblioteki.



W Twojej okolicy też jest takie miejsce.

Na mapie możesz sprawdzić, gdzie jest takie miejsce.

© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.

More information at <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>.

Autor piktogramów: Sergio Palao, źródło: [www.arasaac.org](http://www.arasaac.org)

Licencja: CC (BY-NC-SA), właściciel: rząd Aragonii (Hiszpania).



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



QS ZURICH  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

## IV. Zasady przygotowywania decyzji administracyjnych

Urzędnik wydaje decyzję administracyjną, która ustala lub przyznaje komuś prawa lub nakłada obowiązki. Może to być osoba lub firma czy instytucja. Decyzja powinna być do odbiorcy, a nie od nadawcy. Celem jego działania jest skłonienie odbiorcy do przyjęcia nowego stanu rzeczy, czyli podporządkowania się nakazom. Dlatego w decyzjach administracyjnych powinniśmy posługiwać się językiem szybkiej lektury, łatwym i zrozumiałym w pierwszym czytaniu.

Zawartość tekstu powinna być uporządkowana, jasna i spójna. W pewnym zakresie kompozycja decyzji jest częściowo poukładana.

### Kodeks wskazuje podstawowe elementy decyzji:

- oznaczenie organu administracji publicznej,
- datę wydania,
- oznaczenie strony lub stron,
- powołanie podstawy prawnej,
- rozstrzygnięcie,
- uzasadnienie faktyczne i prawne,
- pouczenie, które ma instruować, jak należy wnieść np. odwołanie,
- podpis z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do wydania decyzji.

Tych elementów decyzji administracyjnej nie możesz pominąć. Możesz jednak różnie ułożyć kolejność elementów. Dzięki przejrzystej strukturze i klarownym informacjom, odbiorca decyzji szybko ją przeczyta, zrozumie przy pierwszej lekturze i będzie wiedział, czego od niego oczekujemy. Pamiętaj, że wszystkie te elementy muszą znaleźć się przed podpisem decyzji.

## 1. Przykłady uproszczonych decyzji administracyjnych z omówieniem

### Pismo numer 1 – wersja negatywna

.....  
(nazwa i adres organu wydającego decyzję)

.....  
(miejsce i data)

.....  
(numer decyzji)

#### DECYZJA

Na podstawie art. 83 ust. 1, art. 84 ust. 1 i 2, art. 85 ust. 1 i 2 i art. 87 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16.04.2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U. z 2020 r. poz. 55) w zw. z rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 3 lipca 2017 r. w sprawie wysokości stawek opłat za usunięcie drzew i krzewów (Dz. U. z 2017 r. poz. 1330) oraz art. 104 i 107 ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256), na wniosek firmy Kropka sp. z o.o. z dnia 10.09.2020r. w sprawie udzielenie zezwolenia na wycinkę drzew

#### Burmistrz Miasta XXX

wydaje firmie Kropka sp. z o.o. decyzję pozytywną na usunięcie 1 sztuki drzewa gatunku sosna – opisanego w pkt. 3 niniejszej decyzji, rosnącej na nieruchomości stanowiącej własność wnioskodawcy – działka nr X, karta mapy Y w XYZ, dla której Sąd Rejonowy w XXX prowadzi księgę wieczystą nr KW 123 w terminie do dnia ..... r. Drzewo, którego dotyczy zezwolenie, zaznaczone jest na mapie stanowiącej integralny załącznik do niniejszej decyzji i oznaczone numerem 1.

Ustala się następującą opłatę za usunięcie wyżej wskazanego drzewa:

a) sosna oznaczona na załączniku numerem 1 o obwodzie .... cm, mierzonym na wysokości ... cm – opłata w kwocie ..... zł,

Opłatę należy uiścić w terminie 14 dni od dnia, w którym niniejsza decyzja stanie się ostateczna. W razie nieterminowego uiszczenia opłaty pobiera się odsetki za zwłokę w wysokości odsetek pobieranych za nieterminowe regulowanie zobowiązań podatkowych.

## ? Co możesz zmienić w piśmie numer 1?

Główna zasada prostego języka: **odbiorca na początku tekstu powinien zobaczyć ważną dla niego treść**. Dla odbiorcy najistotniejsza jest treść decyzji (po to przecież składał wniosek) – dlatego od niej zacznij.

Podstawa prawna zazwyczaj nie jest informacją, która najbardziej interesuje odbiorcę. Możesz ją przenieść na koniec pisma. Co więcej, same oznaczenia artykułów i ustępów bez ich treści, tylko dla nielicznych czytelników mają znaczenie. Warto byłoby rozważyć dodanie w formie załącznika treści wskazanych przepisów (jak w wyrokach Trybunału Sprawiedliwości UE).

Zdanie wprowadzające jest też za długie. Zawiera informacje dotyczące sprawy. Możesz przedstawić te dane w prostszy sposób – poprzez metrykę pisma.

### Zwróć uwagę, że należy:

- Zmienić skomplikowane i długie zdania złożone, na krótsze zdania pojedyncze – jedno zdanie powinno wyrażać jedną główną myśl.  
Rozbudowane konstrukcje zaburzają zrozumienie tekstu przez odbiorcę.
- Zamienić stronę bierną na czynną, przykład: została wydana na wydaliśmy.
- Unikać konstrukcji złożonych, szablonowych, niewiele wnoszących do tekstu. Przykład: niniejszej decyzji, wyżej wskazanego.
- Zastępować rzeczowniki czasownikami – tekst staje się wtedy dynamiczny, bardziej naturalny.
- Usunąć nadmierne rzeczowniki, które utrudniają zrozumienie tekstu, przykład: w razie nieterminowego uiszczenia opłaty.
- Używać zdań pozytywnych, zamiast: W razie nieterminowego uiszczenia opłaty, napisz: Proszę uiszczyć opłatę w terminie, aby uniknąć odsetek.
- W całym piśmie możesz przyjąć jeszcze bardziej osobową formę wyrażania się: zamiast Burmistrz zezwala, organ ocenia itd. pisać: zezwalam, oceniamy itd., a zamiast firma Kropka sp. z o.o. — używać dalej formy Państwo.



## Pismo numer 1 po uproszczeniu

.....  
(nazwa i adres organu wydającego decyzję)

**Data pisma:**

**Data wpływu:**

**Sprawa:**

**Numer decyzji:**

### DECYZJA

1. Zezwalamy firmie Kropka sp. z o.o. w ..... na usunięcie sosny, która rośnie na Państwa nieruchomości (działka nr ....., karta mapy..... w ....., dla której Sąd Rejonowy w... prowadzi księgę wieczystą nr KW .....).
2. Powinni Państwo usunąć sosnę do ..... r.
3. Sosnę oznaczono numerem 1 na mapie w załączniku.
4. Muszą Państwo zapłacić za usunięcie sosny o obwodzie ..... cm, mierzonym na wysokości..... cm — ..... zł.
5. Opłatę prosimy wnieść w terminie 14 dni od dnia, w którym ta decyzja stanie się ostateczna, to znaczy do .... . Jeśli nie zapłacą Państwo w terminie, będziemy musieli naliczać odsetki wysokości X % w skali ... (zgodnie z Ordynacją podatkową).

### Podstawy prawne:

1. Art. 83 ust. 1, art. 84 ust. 1 i 2, art. 85 ust. 1 i 2 i art. 87 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16.04.2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U. z 2020 r. poz. 55).
2. Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 3 lipca 2017 r. w sprawie wysokości stawek opłat za usunięcie drzew i krzewów (Dz. U. z 2017 r. poz. 1330).
3. Art. 104 i 107 ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256).



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



**QS ZURICH**  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



## Pismo numer 2 – wersja negatywna

### UZASADNIENIE

Wnioskodawca firma Kropka sp. z o.o. w ..... wniósł o udzielenie zezwolenia na usunięcie 1 sztuki drzewa gatunku sosna rosnącej na nieruchomości stanowiącej własność wnioskodawcy – działka nr ....., karta mapy ..... w....., dla której Sąd Rejonowy w ..... prowadzi księgę wieczystą nr KW ..... . W uzasadnieniu wniosku wskazano, że usunięcie drzewa jest niezbędne ze względu na projekt rozbudowy części magazynowej przedsiębiorstwa – wybudowania hali magazynowej.

W ocenie organu orzekającego wniosek właściciela nieruchomości zasługiwał na uwzględnienie. Usunięcie drzewa stało się konieczne z uwagi na uzasadnione potrzeby ekonomiczne przedsiębiorstwa. Usunięcie 1 sztuki sosny z przedmiotowej nieruchomości nie spowoduje nieodwracalnych szkód w środowisku przyrodniczym, nieruchomość strony jest gęsto zadrzewiona. Jednocześnie organ ustalił, że przedmiotowe drzewo usytuowane jest na terenie miasta niebędącego uzdrowiskiem, nie leży w obszarze ochrony uzdrowiskowej, nieruchomość na której się znajduje nie jest wpisana do rejestru zabytków ani nie stanowi terenów zielonych i nie należy do pasa drogowego dróg publicznych. W związku z powyższym, wysokość opłaty za drzewo została określona na podstawie obwodu pnia mierzonego na wysokości. ... cm oraz z zastosowaniem stawek wynikających z rozporządzenia Ministra Środowiska z dnia 3 lipca 2017 r. w sprawie wysokości stawek opłat za usunięcie drzew i krzewów (Dz. U. z 2017 r. poz. 1330) Integralną częścią niniejszej decyzji jest załącznik graficzny przedstawiający dokładne położenie drzewa, którego dotyczy zezwolenie.

Wobec powyższych, na podstawie art. 83 ust. 1, art. 84 ust. 1 i 2, art. 85 ust. 1 i 2 i art. 87 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16.04.2004 r. o ochronie przyrody należało orzec jak w sentencji decyzji. Niniejsza decyzja jest zwolniona z opłaty skarbowej – część III ust. 44 pkt 6 załącznika do ustawy z dnia 16.11.2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1546).



## ? Co możesz zmienić w piśmie numer 2?

- Tekst jest zbity, nieczytelny. Należy rozbić tekst na krótsze, bardziej treściwe akapity.
- Nie powtarzaj treści, które pojawiły się wcześniej np. rosnącej na nieruchomości stanowiącej własność wnioskodawcy – działka nr ..., karta mapy.
- Unikaj wyrazów rzadkich, specjalistycznych, szablonowych i zastąp je wyrazami powszechnie rozumianymi:
  - zamiast: Integralną częścią niniejszej decyzji jest załącznik graficzny,
  - napisz: Do decyzji dołączamy mapę, która przedstawia dokładne położenie sosny.
- Dodatkowe informacje prawne utrudniają odbiór innych treści, które są ważne dla odbiorcy. Wymień je niżej w części podstawa prawna lub daj jako przypisy do odpowiednich miejsc tekstu.
- Tam, gdzie to możliwe, wyjaśnij terminy lub podaj konkretne informacje, które przybliżą jakieś fachowe sformułowania.
- Warto przyrzeć się sformułowaniom szablonowym. Jeśli nie wnoszą one istotnych treści, usuń takie określenia.
- Pisz z perspektywy odbiorcy, tak aby nie musiał domyślać się czy dana treść jego dotyczy:
  - zamiast: Niniejsza decyzja jest zwolniona z opłaty skarbowej,
  - napisz: Za tę decyzję nie wnoszą Państwo opłaty skarbowej.



## Pismo numer 2 po uproszczeniu

### UZASADNIENIE

Złożyli Państwo wniosek o udzielenie zezwolenia na usunięcie sosny na nieruchomości spółki. W uzasadnieniu wskazaliście, że usunięcie drzewa jest niezbędne, ponieważ przeszkadza ono w wybudowaniu hali magazynowej.

Oceniliśmy, że usunięcie sosny jest konieczne z uwagi na uzasadnione Państwa potrzeby ekonomiczne. Usunięcie drzewa nie spowoduje nieodwracalnych szkód w środowisku przyrodniczym. Państwa nieruchomość jest gęsto zadrzewiona.

Jednocześnie ustaliliśmy, że drzewo rośnie w mieście, które nie jest uzdrowiskiem oraz nie leży w obszarze ochrony uzdrowiskowej. Nieruchomość nie jest wpisana do rejestru zabytków ani nie stanowi terenów zielonych i nie należy do pasa drogowego dróg publicznych.

Określiśmy opłatę za drzewo na podstawie obwodu pnia mierzonego na wysokości .... cm oraz z zastosowaniem stawek wynikających z rozporządzenia Ministra Środowiska. Do decyzji dołączamy mapę przedstawiającą dokładne położenie sosny.

Za tę decyzję nie wnoszą Państwo opłaty skarbowej.

## Pismo numer 3 – wersja negatywna

### Pouczenie

Od niniejszej decyzji służy stronie odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w ..... Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Burmistrza Miasta ..... , w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.

## ? Co możesz zmienić w piśmie numer 3?

- Pisz przyjaznym tonem i z perspektywy odbiorcy:
  - zamiast: stronie służy odwołanie,
  - napisz: mogą się Państwo odwołać.
- Unikaj zwłaszcza zdań podrzędnych wielokrotnie złożonych. Staraj się ograniczać do dwóch–trzech prostych zdań powiązanych składniowo.
- Pamiętaj, że do wyrażania czynności służą czasowniki. Unikaj takich form, które zamieniają je na: przymiotniki -ący, -ny, -ty, przysłówki -ąc, rzeczowniki -anie, -enie, -cie.
- Podstawy prawne przenieś na koniec pisma. W modelu przyjaznym dla odbiorcy można podać cytaty artykułów lub przedstawić w formie załącznika, tak by odbiorca miał komplet ważnych dla niego informacji.



## Pismo numer 3 po uproszczeniu

### Pouczenie:

Od decyzji mogą się Państwo odwołać do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w ..... Aby to zrobić, w piśmie prosimy użyć sformułowania: „Do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w .....za pośrednictwem Burmistrza Miasta ...”. Odwołanie trzeba złożyć w .... lub wysłać na adres: ... w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji.

W tym czasie firma Kropka sp. z o.o. może się zrzec prawa do odwołania. Gdy złożą Państwo nam takie oświadczenie, decyzja stanie się prawomocna i nie będzie można jej zaskarżyć.

### Podstawy prawne:

1. Art. 83 ust. 1, art. 84 ust. 1 i 2, art. 85 ust. 1 i 2 i art. 87 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 16.04.2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U. z 2020 r. poz. 55).
2. Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 3 lipca 2017 r. w sprawie wysokości stawek opłat za usunięcie drzew i krzewów (Dz. U. z 2017 r. poz. 1330).
3. Art. 104 i 107 ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256).
4. Część III ust. 44 pkt 6 załącznika do ustawy z dnia 16.11.2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1546).
5. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 7 lipca 2020 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy - Ordynacja podatkowa.



Nie jest to jedyna słuszna wersja tekstu. Każdy może napisać go inaczej. W załączniku nr 2 znajdziesz wzór konstrukcji decyzji, która może Ci się przydać w początkach tworzenia prostych pism. Postaraj się wypracować własny styl, z większą lub mniejszą uważnością na odbiorcę i jego potrzeby.

### **Przykłady uproszczonych pism prawnych**

Kolejnym przykładem pisma prawniczego jest wezwanie oraz zawiadomienie.

Gdy przygotowujesz któreś z tych pism zacznij jak zawsze od kluczowych pytań:

- Kto jest odbiorcą tekstu?
- Które informacje są dla niego najważniejsze w tym wezwaniu? A które mogłyby mieć charakter podrzędny?
- Czy odbiorca zrozumie, do czego konkretnie został wezwany: w jakiej sprawie, w jakim celu?
- Czy wie, co i kiedy ma robić po otrzymaniu pisma?

## Pismo numer 4 – wersja negatywna

Miejsce, data

numer

Pan

### **WEZWANIE**

Dział Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łomży, w nawiązaniu do złożonego przez Pana wniosku o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego z dnia 20.08.2020 r., w związku z przeprowadzonym dnia 26.10.2020 r. wywiadem środowiskowym, prosi o uzupełnienie wniosku o dokument stanowiący o opiece naprzemiennej nad dziećmi: ..... (orzeczenie sądu lub porozumienie zawarte przed mediatorem, potwierdzone sądownie).

W związku z powyższym Dział Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w ... wzywa Pana do osobistego stawiennictwa w terminie 14 dni, od daty doręczenia niniejszego pisma wraz z w/w dokumentami. Zgodnie z art. 19 ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (Dz. U. z 2018 r., poz. 2134) w przypadku złożenia nieprawidłowo wypełnionego wniosku, podmiot realizujący świadczenie wychowawcze wzywa pisemnie osobę ubiegającą się o świadczenie do poprawienia lub uzupełnienia wniosku w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania.

Niezastosowanie się do wezwania skutkuje pozostawieniem wniosku bez rozpatrzenia.

W przypadku gdy osoba złoży wniosek bez wymaganych dokumentów, podmiot realizujący świadczenie wychowawcze przyjmuje wniosek i wyznacza termin na uzupełnienie brakujących dokumentów. Niezastosowanie się do wezwania skutkuje pozostawieniem wniosku bez rozpatrzenia.

W godzinach:

10:00–17:00 poniedziałek

10:00–14:00 wtorek–piątek

Kontakt telefoniczny z pracownikami tut. Działu: (58) 551-61-63.

## ? Co możesz zmienić w piśmie numer 4?

- Przekaż najważniejszą informację jak najszybciej.  
Informacja najważniejsza dla odbiorcy nie może być zaszyfrowana pomiędzy innymi treściami, zdanie nie może być za bardzo rozbudowane.
- Podstawy prawne podane w treści wezwania zaburzają tok głównego tekstu. Warto je umieścić na końcu lub w odrębnej części.
- Nagromadzenie konstrukcji z imiesłowami utrudnia odbiór tekstu i zwiększa jego mglistość. Odbiorca ma wtedy kłopot z wyłowieniem treści, które są dla niego ważne. Lepiej zastępować takie imiesłowy konstrukcjami z czasownikiem.
- Pisz w przyjaznym tonie. Zdania o tonie nakazowym np. wzywa się Panią, powodują, że odbiorca takiego komunikatu czuje się traktowany jak petent i ktoś podległy nadawcy. Takie formy nie budują dobrych relacji.
- Stosuj odstępy, śródtytuły, wypunktowania – to korzystne dla odbioru tekstu.
- Nie stosuj pisma rozstrzelonego – jest trudniejsze do czytania.
- Wskaż konkretne dokumenty, a dopiero później ich opis.





## Pismo numer 4 po uproszczeniu

Pani  
XXXXX YYYYY

Miejscowość i data pisma:

Znak sprawy:

Sprawa dotyczy:

### Wezwanie

Chcemy rozpatrzyć Pani wniosek o jednorazową zapomogę z tytułu urodzenia się dziecka. Prosimy, aby Pani dostarczyła następujące dokumenty:

- 1) **PIT(y)-11 za 2019 rok**, które wskazują wysokość utraconego przez Panią dochodu,
- 2) **świadczenie pracy od pracodawcy XYZ** (NIP: 1111111111), które określa datę utraty przez Panią dochodu oraz rodzaj utraconego dochodu,
- 3) **zaświadczenie pracodawcy ABC** (NIP: 1111111111), które musi zawierać następujące informacje:
  - na jaki okres Pan AAAAA BBBBB zawarł umowę,
  - jaki dochód netto Pan AAAAA BBBBB uzyskał za drugi miesiąc pracy (prawdopodobnie listopad 2020 r.).

Prosimy, aby Pani dostarczyła wymienione dokumenty w ciągu **14 dni** od dnia, w którym otrzyma Pani to pismo. Możemy rozpatrzyć wniosek tylko wtedy, gdy dostarczy Pani dokumenty w terminie.

### Termin rozpatrzenia Pani wniosku:

Jeśli załatwienie sprawy wymaga postępowania wyjaśniającego, rozpatrzmy wniosek nie później niż w ciągu miesiąca. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, będzie załatwiona maksymalnie w ciągu dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania. Do tych okresów nie wliczamy terminów, które przewidują przepisy prawa, okresów zawieszenia postępowania oraz opóźnień spowodowanych z winy Pani albo z przyczyn od nas niezależnych.

## Podstawy prawne:

1. Art. 24a ustawy z dnia 28.11.2003 r. o świadczeniach rodzinnych (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 111), § 2–§ 5 rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 lipca 2017 r. w sprawie sposobu i trybu postępowania w sprawach o przyznanie świadczeń rodzinnych oraz zakresu informacji, jakie mają być zawarte we wniosku, zaświadczenia i oświadczenia o ustalenie prawa do świadczeń rodzinnych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1466) i art. 64 § 2 ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.).
2. Art. 35 § 3 ustawy z dnia 14.06.1960 – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.).
3. Art. 35 § 5 ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.).

## Otrzymują:

1. adresat
2. aa

## Pismo numer 5 – wersja negatywna

numer

Miejsce, data

### ZAWIADOMIENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA

Na podstawie art. 61 §1 Ustawy z 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz.U. z 2016 r. poz. 23), art. 53 ust. 1 Ustawy z dnia 27.03.2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t. j. Dz.U. z 2016 r. poz. 778) oraz w związku z art. 11 ust. 3 Ustawy z dnia 15 marca 2002 r. o ustroju m. st. Warszawy (t. j. Dz.U. z 2015 r. poz. 1438) oraz §17 Uchwały Nr XLVI/1422/2008 z 18.12.2008 r. w sprawie przekazania dzielnicom m.st. Warszawy do wykonywania niektórych zadań i kompetencji m.st. Warszawy (Dz. Urz. Woj. Maz. Nr 220, poz. 9485 ze zm.),

#### **zawiadamiam**

że zostało wszczęte postępowanie administracyjne na wniosek Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej m.st. Warszawy, w sprawie ustalenia lokalizacji inwestycji celu publicznego dla zamierzenia inwestycyjnego polegającego na budowie garażu oraz rozbudowie istniejących budynków strażnicy, na dz. o nr ew. 72, 95, 74 w obr. 4-15-06, przy ul. Marcinkowskiego 2, w dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy.

#### **Pouczenie:**

W związku z powyższym zawiadamiam, że zgodnie z treścią art. 10 k.p.a., można zapoznać się z aktami w powyższej sprawie w Wydziale Architektury i Budownictwa dla Dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy ul. Ks. I. Kłopotowskiego 15 pok. 517. Przyjęcia interesantów w godzinach pracy Urzędu Dzielnicy Praga-Północ m. st. Warszawy od pn. do pt. 8:00–16:00.

## ? Co możesz zmienić w piśmie numer 5?

Czy po pierwszym przeczytaniu odbiorca wie:

- Jaka jest intencja nadawcy i cel pisma?
- Jakie kroki podjął nadawca i dlaczego?
- Co można zrobić w związku ze sprawą?

Prawie połowę pisma oryginalnego stanowi opis podstawy prawnej. Znajduje się on na samym początku, co sprawia, że odbiorca jest przytłoczony ilością informacji, jeszcze zanim dowie się, o czym tak naprawdę jest ten dokument.

**Zawiadomienie powinno zaczynać się od najważniejszej informacji.**

Przyczyny rozpoczęcia postępowania powinny znaleźć się w innym miejscu. Nie muszą być w tym samym zdaniu, co informacja o sprawie postępowania.

**Postępowanie zostało wszczęte** to przykład niepotrzebnego użycia strony biernej. Możemy przekazać tę samą informację w stronie czynnej – tekst jest dynamiczniejszy i osobowy. Ponadto, fachowy wyraz „wszczęte” warto zastąpić powszechnie stosowanym.

Unikaj konstrukcji, które nie wnoszą wiele treści dla odbiorcy: w związku z powyższym zawiadamiam – bardzo rozbudowana struktura, którą możemy usunąć i przejść od razu do istoty tego: zawiadamiam.

Staraj się pisać do ludzi, bo przecież konkretne osoby będą czytelnikami tekstu np. można zapoznać się – jest formą bezosobową. Forma osobowa pokazuje, że za daną procedurą administracyjną stoją ludzie.

Interesant – każdemu, kto ma do czynienia z urzędami, słowo jest to doskonale znane. Można jednak zastąpić je przyjaźniejszym określeniem, np. „osoba zainteresowana”, która podkreśla ludzki wymiar relacji i szacunek dla odbiorcy.



## Pismo numer 5 po uproszczeniu

Numer

Miejsce, data

### Zawiadomienie o rozpoczęciu postępowania

Zawiadamiam, że rozpoczęliśmy postępowanie administracyjne, które dotyczy ustalenia miejsca inwestycji celu publicznego na budowę garażu oraz rozbudowę budynków strażnicy na działce o numerze ewidencyjnym 72, 95, 74 w obrębie 4-15-06, przy ul. Marcinkowskiego 2, w dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy.

Postępowanie rozpoczęliśmy na wniosek Komendy Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej m.st. Warszawy.

#### Pouczenie:

Każda zainteresowana osoba może zapoznać się z aktami sprawy w Wydziale Architektury i Budownictwa dla Dzielnicy Praga-Północ m.st. Warszawy (ul. Ks. I. Kłopotowskiego 15 pok. 517) od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00.

#### Podstawa prawna:

1. Art. 61 §1 Ustawy z 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 23).
2. Art. 53 ust. 1 Ustawy z dnia 27.03.2003 o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t. j. Dz.U. z 2016 r. poz. 778).
3. Art. 11 ust. 3 Ustawy z dnia 15 marca 2002 r. o ustroju m.st. Warszawy (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 1438).
4. §17 Uchwały Nr XLVI/1422/2008 z 18.12.2008 r. w sprawie przekazania dzielnicom m.st. Warszawy do wykonywania niektórych zadań i kompetencji m.st. Warszawy (Dz. Urz. Woj. Maz. Nr 220, poz. 9485 ze zm.).
5. Art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego.

## V. Podsumowanie

Język prosty, tekst łatwy do czytania i zrozumienia oraz wynikająca z nich przejrzysta, spójna struktura pism urzędowych, to odpowiedź na zróżnicowane potrzeby odbiorców. Jeżeli tworzysz pisma urzędowe w ten sposób, to zwiększysz szanse na dotarcie do szerokiego grona osób, czyli masowych odbiorców. Są to przeciętnie wykształceni obywatele.

Odbiorcami tekstów w ETR są osoby z różną niepełnosprawnością, osoby starsze oraz takie, które mają trudności w uczeniu się i nie posługują się biegle językiem polskim.

Wytyczne tworzenia i adaptowania pism zgodnie z ETR nie dają gwarancji, że każde pismo będzie dopasowane do każdego odbiorcy, ale w zdecydowany sposób ułatwią odbiór większej grupie społeczeństwa.

Wytyczne powstały w ramach projektu finansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego we współpracy z partnerem ponadnarodowym – organizacją ALF – Associació Lectura Fàcil. ALF posiada wieloletnie doświadczenie w adaptacji tekstów pisanych w zgodzie z metodą Easy-to-Read.

W przygotowanie wytycznych zaangażowani byli pracownicy Urzędu Miasta Sopotu oraz Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, oraz odbiorcy ostateczni (osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze, które mogą mieć problem ze zrozumieniem tekstu).

Metoda Easy-to-Read zakłada dotarcie do jak największej grupy odbiorców.

Dokument łatwy do czytania i zrozumienia powinien zawierać tylko najważniejsze informacje. Informacje te powinny zostać przedstawione w najbardziej bezpośredni sposób, który sprawi, że większa liczba odbiorców zrozumie treść. Osoby z trudnościami w czytaniu i zrozumieniu tekstu mają prawo do uczestniczenia w życiu publicznym na równi z innymi obywatelami.

## VI. Literatura

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062.).
2. Sprawozdanie Szefa Służby Cywilnej o stanie służby cywilnej i realizacji zadań tej służby z 2018 roku; str. 13.
3. Przystępność tekstów urzędowych w Internecie, Grzegorz Zarzeczny, Tomasz Piekot; Wrocław 2017.
4. Kultura komunikacji urzędowej, Ewa Kołodziejek, 2014.
5. European Easy-to-Read Guidelines, ILSMH European Association, Make it Simple, by: Geert Freyhoff, ILSMH-EA, Gerhard Hess, Lebenshilfe, Germany, Linda Kerr, ENABLE, Scotland, Elizabeth Menzel, ILSMH-EA; Bror Tronbacke, Easy-to-Read Foundation, Sweden Kathy Van Der Veken, ANAHM, Belgium; czerwiec 1998.
6. International Federation of Library Association and Institutions, IFLA Professional Reports, No. 120, Guidelines for easy-to-read materials, 2010©.
7. <http://ec.europa.eu/translation>, How to write clearly.
8. <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>
9. A guide to making Easy Read information, People First, New Zealand.
10. [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty\\_jezyk](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty_jezyk)
11. <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/71291/ksap.pdf>
12. <http://www.ppp.uni.wroc.pl>
13. Piekot T., Maziarz M., Styl „plain language” i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej, „Język a Kultura”, 24, Wrocław 2014, s. 307–324; <http://www.ppp.uni.wroc.pl/pliki/styl-plain-language-i-przystepnosc-jezyka-publicznego-jako-nowy-kierunek-w-polskiej-polityce-jezykowej.pdf>
14. <https://www.zus.pl/o-zus/aktualnosci/-/publisher/aktualnosc/1/prosto-z-zus-czyli-prostsz-jezyk-i-formularze/1428088>
15. Pawelec R., Czerwińska E., Polski z urzędu. O poprawności języka urzędowego, Warszawa 2013.
16. Rutkowski M., Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna, Warszawa 2015.
17. <http://mililudzie.org/wp-content/uploads/2020/11/Niezbudnik-Urzedu-Dostepnego-czesc-2.pdf>
18. Zieliński M., Język prawny, język administracyjny, język urzędowy, w: Język – prawo – społeczeństwo, red. E. Malinowska, Opole 2004.

# Załącznik nr 1

Lista kontrolna – sprawdź, czy tekst sprawdza wymagania Wytucznych.

Zrób to zanim udostępnisz swój dokument odbiorcom.

Lista kontrolna	TAK	NIE
<b>Odpowiedzi powinny być pozytywne</b>		
Krótkie zdania: 15–20 słów.		
Napisane tak, jak mówię.		
Zdecydowana przewaga czasowników aktywnych nad biernymi np.: forma aktywna: budujemy drogę; forma bierna: droga jest budowana przez samorząd.		
Zachowany język bezpośredni: Ty, ja, my, Pan, Pani.		
Użyta czcionka: czytelna, rozmiar czcionki minimum 11 (zalecana 12), w języku łatwym do czytania i zrozumienia czcionka minimum 14.		
Brak podkreśleń tekstu.		
Używam pogrubienia tekstu dla ważnych kwestii.		
Każde zdanie dotyczy tylko jednej sprawy, kwestii lub zagadnienia.		
Używam punktatorów lub listy numerowanej.		
Liczby piszę w formie cyfr a nie słownie.		
Używam pełnych nazw lub wyjaśniam skróty.		
Redukuję nadmierną interpunkcję (średniki, przecinki).		
Ważne informacje wpisuję w „pole”, „ramkę”.		
Cały dokument ma taką samą kompozycję (marginesy, krój czcionki, odstępy pomiędzy wierszami, wyrównanie do lewego marginesu).		
<b>Odpowiedzi powinny być negatywne</b>		
Używam skrótowców, żargonu, zapożyczeń, nazw technicznych.		
Stosuję kursywę.		
Piszę całe wyrazy wielkimi literami.		
Używam w tekście negatywnych zwrotów (nie przyjmujemy...).		



## Załącznik nr 2

Logo urzędu wraz z danymi adresowymi

Adresat

Pan/Pani

Data pisma:

Data wpływu:

Sprawa:

Numer sprawy:

Szanowny Panie/Pani,

**Powód kontaktu**

**Cel kontaktu**

**Dodatkowe informacje**

**Dalsze kroki**

**Podstawa prawna**

Z poważaniem



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



**QS ZURICH**  
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

