

espresso prostojęzyczne



PROSTY JĘZYK W ZUS

ZUS zmienia język w oficjalnej komunikacji z klientami od kilku lat. Jest liderem prostego języka urzędowego w administracji publicznej. Wszystko zaczęło się od decyzji nauczyciela akademickiego, który wiedział, że nawet osoby wykształcone nie rozumieją pism z ZUS-u. Trzeba to było zmienić.

Prezes Gertruda Uścińska w maju 2016 roku powołała zespół roboczy ds. uproszczenia pism, formularzy, wniosków i materiałów informacyjnych. To istotne, bo od razu było wiadomo, że temat jest bardzo ważny. ZUS kompleksowo zajął się wszystkimi rodzajami komunikacji z klientami.

Zrobił najpierw porządky remanent. Sprawdzał, jaki jest język tych tekstów. Następnie opracował standardy komunikacji z klientami. Nie były to suche urzędowe regulacje wewnętrzne. Powstały użyteczne podręczniki dla pracowników ZUS-u w każdym z powyższych czterech obszarów, a także jeden, który wprowadza w istotę prostego języka.

Kolejnym etapem była praca nad nowymi formularzami, wzorami pism, stroną internetową itd. Urobek poddano pilotażom i badaniom filologicznym, nowe teksty sprawdzali też klienci. ZUS sprawdził w ten sposób, czy podąża w dobrym kierunku. W sierpniu 2018 roku przyjął rekomendacje, jak wdrażać prosty język.

ZUS wyszkolił 170 swoich pracowników na trenerów i konsultantów prostego języka. Wykonali oni tytaniczną pracę: przeszkolili prawie 38 tys. pracowników. Są też w swoich jednostkach ekspertami od skutecznej komunikacji i służą radą swoim współpracownikom.

Powstały nowe wzory formularzy. Rozpoczynają się od krótkiej instrukcji, jak je wypełniać. Zyskały na przejrzystości. Dzięki temu klienci wypełniają je szybciej i popełniają mniej błędów.

Konsultanci przeredagowali zgodnie z zasadami prostego języka większość artykułów na stronie www.zus.pl oraz wydawnictw informacyjnych.

Trwa żmudna praca nad nowymi wzorami dokumentów w aplikacjach. ZUS dba o to, aby wprowadzić nowe wzory bez dodatkowych kosztów informatycznych, np. przy okazji zmian legislacyjnych.

Najtrudniejszą kwestią, nad którą ZUS wciąż pracuje, jest to, jak sprawić, aby pisma w postępowaniu administracyjnym były zrozumiałe, krótsze i skuteczniejsze. Problem w tym, że jednocześnie muszą być one zgodne z wymaganiami Kodeksu postępowania administracyjnego – anachronicznymi pod względem językowym.

PROSTY JĘZYK NA ŚWIECIE

Prosty język to styl pisania, którego najważniejszymi cechami są powszechność, zrozumiałość i efektywność. Stylem



rys. K. Zalepa

tym posługują się na świecie urzędy, firmy i organizacje. Początkowo (w latach 70. XX wieku w Wielkiej Brytanii) był to ruch społecznego protestu przeciwko niezrozumiałemu językowi urzędowemu i prawniczemu. Idea prostej komunikacji szybko upowszechniła się w Kanadzie i USA oraz niezależnie w krajach skandynawskich i w Niemczech. Obecnie staje się standardem powszechnie stosowanym na całym świecie.

W krajach anglojęzycznych nazywa się go *plain language*, czyli podobnie jak u nas. Zbliżone znaczenie ma niemieckie *einfache Sprache*. W Szwecji zwie się go *klarspråk*, czyli językiem klarownym. W Hiszpanii używa się bliskiego mu sformułowania *lenguaje claro*.



31 marca 1943, środa

Od tygodnia Niemcy dosłownie szaleją. Na mieście co chwilę łapanki, strach wyjść z domu. Po tej akcji pod Arsenalem patroli na ulicach tyle, że zrobiło się zielono jak na jakiej łące. Szkoda tylko, że zamiast kwiatów są żelazne meloniki. Dobrze, że skończyłyśmy już z Basią te kursa dla sanitariuszek i nie musimy wieczorami chodzić po mieście. Teraz tylko raz w miesiącu będziemy przychodzić, jak powiedział pan doktor – dla przypomnienia i utrwalenia wiadomości. No i gdyby była jaka większa akcja i potrzebna by była nasza pomoc, to nas zawezwą.

Z pamiętnika młodego pracownika

Kontrola dokumentów w czasie okupacji, Narodowe Archiwum Cyfrowe