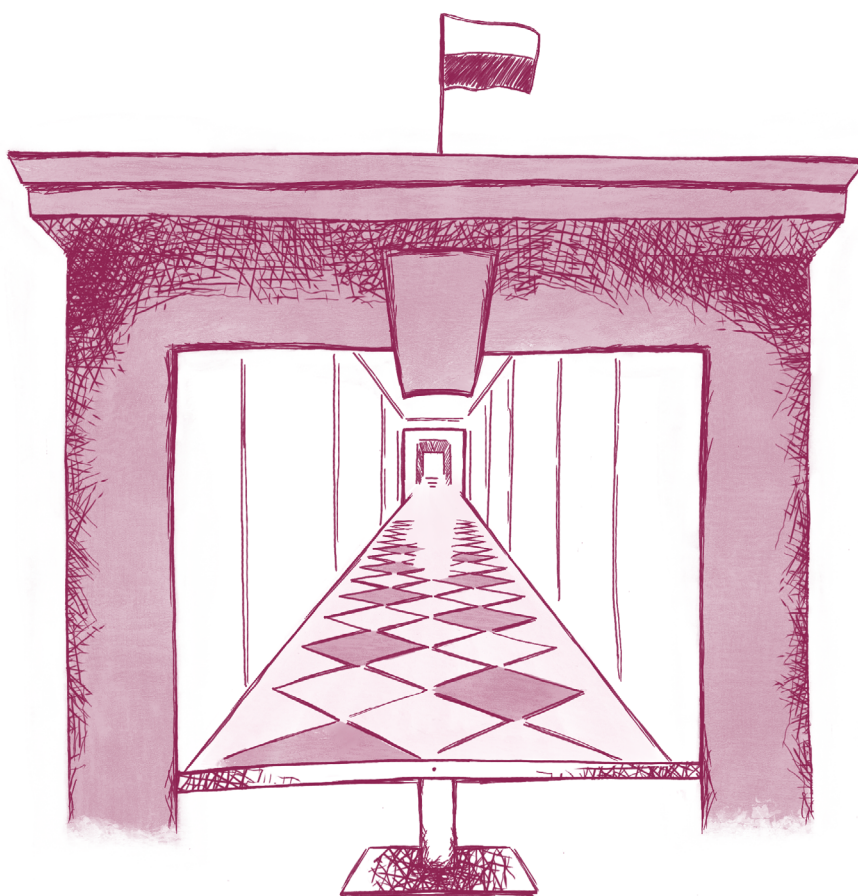




R A D A
JĘZYKA POLSKIEGO
PRZY PREZYDIUM PAN

Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego w latach 2023-2024

„Język wybranych portali administracji rządowej
Rzeczypospolitej Polskiej – współczesność,
poprawność i skuteczność”



Prof. dr hab. **Paweł Nowak**
Dr hab. **Marcin Poprawa**

*Członkowie Rady Języka Polskiego
przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk*

Wstęp

Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego obejmuje lata 2023-2024. Oglądowi i ocenie poddano poprawność językową, sprawność komunikatywną i skuteczność komunikacyjną tekstów, formularzy i infografik kierowanych za pośrednictwem stron internetowych do obywateli przez ministerstwa i wybrane instytucje centralne. Internet jest dziś bowiem ważniejszym niż tradycyjne przekazy drukowane i równoprawnym z nimi sposobem komunikacji instytucji z obywatelami, przekazywania im ważnych informacji oraz załatwiania przez nich różnych spraw urzędowych, administracyjnych i prawnych.

Obowiązujące od kilku lat rozporządzenia i ustawy (m.in. o elektronicznym obiegu dokumentów i e-doręczeniach) wraz z kolejnymi przepisami wykonawczymi spowodowały, że w opisywanych w tym sprawozdaniu latach obustronna komunikacja internetowa urzędów i obywateli stała się podstawową, bardzo łatwą i wygodną (przynajmniej w założeniach) formą składania i odbierania dokumentów urzędowych, prawnych czy administracyjnych. W kolejnych latach wymiana tradycyjnych form komunikacji na komunikację elektroniczną, zgodnie z założeniami „Strategii Rozwoju Polski do 2035 r.”, z „Krajową Strategią Rozwoju Regionalnego 2030” oraz z innymi ustawami i rozporządzeniami, będzie następowała coraz szybciej i w ciągu kilku lat powinna niemalże całkowicie zastąpić dokumenty drukowane. Osoby wykluczone cyfrowo – najczęściej ze względu na wiek – będą mogły nadal korzystać z tekstów drukowanych i pośrednictwa tradycyjnej poczty, ale jeśli będą miały swoją działalność gospodarczą, to będą już musiały przejść na komunikację elektroniczną. W związku z tym głównym celem tego sprawozdania, sporządzonego zgodnie z ustawowymi zadaniami Rady Języka Polskiego, jest odpowiedź na kilka pytań:

- Czy internetowa komunikacja ministerstw i innych instytucji centralnych z obywatelami jest poprawna językowo i zgodna z polską kulturą języka?
- Czy przygotowane przez ministerstwa i instytucje centralne teksty, formularze i infografiki na ich strony internetowe są zgodne ze współczesną kulturą komunikacji?
- Czy umieszczone na tych stronach materiały językowe, językowo-wizualne oraz językowo-wizualno-dźwiękowe są skuteczne komunikacyjnie?

Odpowiedzi na te pytania da przeprowadzona w tym sprawozdaniu analiza zgromadzonych materiałów źródłowych, ale poprzedzi ją szczegółowy opis uwarunkowań i kontekstów komunikacyjno-cywilizacyjno-kulturowych, które w mniej lub bardziej uświadomiony przez nadawców analizowanych komunikatów sposób determinują ich skuteczność na równi z ich poprawnością i komunikatywnością, na które także wpływają.

I. Uwarunkowania i konteksty antropologiczne, cywilizacyjne, technologiczne oraz kulturowe języka portali administracji rządowej Rzeczypospolitej Polskiej

Choć pierwsza polska strona www powstała w 1993 roku, to internet w Polsce upowszechnił się i stał się naprawdę przydatnym i szybkim narzędziem komunikacji około roku 2000, a w zasadzie 2-3 lata po tej okrągłej dacie, kiedy stałe łącza sieciowe znalazły się w ofertach sieci telekomunikacyjnych i telewizji kablowych. Praktyczny i operacyjny dostęp do internetu spowodował zmiany w społecznych relacjach nadawczo-odbiorczych i wynikających z nich, nie tylko polskich, oficjalnych praktykach komunikacyjnych.

Dotychczasowa nadawcza, publiczna hegemonia instytucji, urzędów, administracji państwowej, organów wymiaru sprawiedliwości i innych prawnych podmiotów gospodarczych przeobraziła się w równorzędną, publiczną komunikację zwrotną. Rozpisane przez tradycyjne metody komunikacji role – instytucjonalny nadawca i indywidualny odbiorca – w komunikacji internetowej stały się nieostre, wymienne i zmienne. W dalszym ciągu częściej przedstawiciele administracji rządowej i innych instytucji publicznych nadają ramy komunikatom i bezwzględnie ustalają ich reguły, ale indywidualni obywatele mogą publicznie oceniać decyzje tych jednostek, wchodzić z nimi w polemikę, proponować własne rozwiązania, a nawet indywidualizować lub kontestować niektóre z proponowanych zasad i wzorców.¹

Perspektywa aktywnego komunikacyjnie i równorzędnego nadawcom instytucjonalnym odbiorcy stała się jeszcze ważniejsza, gdy po 2010 roku w Polsce w związku z początkami ruchu prostego języka oraz publiczną dyskusją o relacji nadawczo-odbiorczej w komunikacji administracyjnej, prawniczej i urzędowej nadano nową wartość komunikacyjną i pragmatyczną określeniom: *interesant*, *interesariusz*, *klient* i *petent*. Z tych czterech określeń najmniej pozytywnie oceniono *petenta* i *interesanta*, a *interesariusz* został uznany za zbyt skomplikowane i uroczyste określenie osoby, która kontaktuje się z instytucją publiczną lub urzędem w konkretnej sprawie. Za najbardziej satysfakcjonujące, zwłaszcza dla demokratycznej i populistycznej większości, uznano *klienta* oraz obywatela, którego pierwotnie nie łączono przecież semantycznie² przede wszystkim z osobą, która kontaktuje się z organami władzy państwowej lub innymi organami administracyjno-prawniczo-urzędowymi.

¹ Komunikacja publiczna, zwłaszcza w odmianie administracyjno-prawniczo-urzędniczej, charakteryzuje się skłonnością do asekuracyjnego nadmiaru. Stąd niektórzy obywatele, pisząc do instytucji i organów państwowych, samorządowych, lokalnych, prawnych czy innych urzędów nie wypełniają niektórych pól formularzy (np. płci, stanu cywilnego czy, nawet, wieku) albo modyfikują załączone do rozporządzeń i innych aktów administracyjno-prawnych wzorce dokumentów. Nie wpływa to często na skuteczność ich komunikacji, bo ów nadmiar informacji czy reguł wynika jedynie z nieaktualizowania wcześniejszych, przestarzałych już dziś wzorców dokumentów przez państwowe i publiczne organy administracyjne i prawne.

² *Obywatel* to nazwa określająca przynależność ('osoba oficjalnie uznana za członka społeczeństwa jakiegoś państwa i mająca wynikające z tej przynależności uprawnienia i obowiązki' (wsjp.pl)), a nie określenie osoby, która kontaktuje się z urzędem. Jednak pomimo niezbyt zaszczytnej powojennej praktyki komunikacyjnej (*obywatel/obywatelka* były wyrazami określającymi osoby w oficjalnej, hegemonicznej komunikacji w czasach PRL-u), ostatnie lata przywracają temu słowu jego podstawowe i etyczne znaczenie. Stąd akceptowana przez większość społeczeństwa nazwa aplikacji administracyjnej – *mObywatel*.

We współczesnej, opisywanej w tym sprawozdaniu, komunikacji urzędowej centrum pola semantycznego nazw osób, które przybywają do urzędu lub kontaktują się z innymi organami władzy w jakichś sprawach, zajmuje słowo klient, choć nie jest ono zbyt często używane na stronach internetowych polskiej administracji rządowej. Konotacje leksykalne i skojarzenia komunikacyjne związane z klientem zaburzają bowiem tradycyjną, niezmienną przez całą drugą połowę XX wieku i pierwsze dziesięciolecie XXI wieku relację nadawczo-odbiorczą, która polegała na hegemonii, bezdyskusyjnej przewadze i wyższości komunikacyjno-społecznej nadawcy instytucjonalnego nad odbiorcą jednostkowym (wtedy najczęściej *petentem* albo *interesantem*). Skomplikowany język i podkreślanie bezosobowości i uprzywilejowanej pozycji instytucji państwowych legitymizowało, zdaniem władz, ich funkcjonowanie i wyjątkowe miejsce w strukturze społecznej. Komunikacja z klientem, a nie z *petentem*, zmieniła w drugim dziesięcioleciu XXI wieku oraz w ostatnich kilku latach uznawane za właściwe i skuteczne strategie komunikacyjne i szablony językowe stosowane przez organy władzy. Klient, a po trosze także współczesny obywatel, to określenia osób, które nie uznają za właściwe urzędowych, administracyjnych i prawnych socjalistyczno-bizantyjskich rytuałów i praktyk komunikacyjnych. Ich miejsce zajmują współcześnie równorzędne zachodnioeuropejskie modele komunikacji w przestrzeni publicznej, w których osoba kontaktująca się z urzędem jest jego klientem i trzeba zadbać o jej wygodę i zadowolenie z aktu komunikacji, w którym uczestniczy (niezależnie od tego, czy robi to z własnej woli czy też zostaje do tego zmuszona przez decyzje organów władzy lub przepisy prawa). Nie ma więc w obecnej komunikacji publicznej miejsca na oddzielanie się od obywateli i klientów przez organy władzy ani uzasadnienia dla tworzenia przez nie barier komunikacyjnych. W latach opisywanych w tym sprawozdaniu liczy się przede wszystkim perspektywa klienta, beneficjenta czy prosumenta praktyk komunikacyjnych. Osoby komunikujące się z instytucjami państwowymi powielają opracowane przez przedstawicieli władzy wzorce komunikacyjne, ale tworzą też własne szablony komunikacyjne lub modyfikują już istniejące, opracowane przez władze.

Wynika to w znacznej mierze z postępu technologicznego, rozwoju elektronicznych narzędzi komunikacji, a także coraz doskonalszych aplikacji umożliwiających rozmowy wideo na odległość oraz załatwianie spraw urzędowych. Era cyfryzacji, która w 2023 i w 2024 roku trwała już w pełni, wymusiła zmiany komunikacyjne i językowe w kontaktach organów władzy z klientami i klientów z organami władzy.

Wyraźnie zmniejszyła się więc liczba wizyt osób w urzędach, ponieważ rozmowy, porady, odpowiedzi i pytania na linii organy władzy – klienci są najczęściej prowadzone, udzielane i zadawane w sieci za pomocą narzędzi internetowych. Najważniejsza stała się zatem oralność komunikacji publicznej i to zarówno w znaczeniu prototypowym (rozmowa z urzędnikiem przez aplikacje audio-wideo), jak i w znaczeniu niedostównym (pisany chat z pracownikiem lub botem, wpis na komunikatorze, mejl do urzędu), gdy o oralności tekstu decyduje odejście od stylu urzędowego i posługiwanie się językiem publicznym (wyższą odmianą stylu potocznego³), zapisywanie rozmowy za pomocą liter. Dominacja litery nad głóską w komunikacji urzędowej nie jest niczym nowym, a nawet jest bardzo tradycyjnym sposobem konstruowania tekstów urzędowych. Jednak w oralności komunikacji publicznej XXI wieku litera naśladuje komunikacyjną wartość głóski, chociażw tradycyjnym stylu urzędowym litera komunikacyjnie nie miała nic wspólnego z głóską, usuwała oralność z komunikacji publicznej. Zmiana relacji w komunikacji publicznej między literą i głóską wynika przede wszystkim ze zmiany kultury druku na kulturę obrazu oraz kartki papieru na ekran komputera, tabletu czy telefonu. W połączeniu z nadmiarem informacji i komunikatów w przestrzeni publicznej oraz związanego z nim przebodźcowania uczestników komunikacji i wynikających z nich skanowania, a nie czytania i oglądania, tekstów i obrazów oraz multitaskingu odbiorczego relacje te doprowadziły do ukształtowania się innego modelu odbioru tekstu na ekranie, a to z kolei zmieniło radykalnie zasady redakcji i edycji komunikatów publicznych.

³ Z perspektywy etnolingwistycznej to w rzeczywistości typowy styl potoczny. Jednak dla większości społeczeństwa nazwa styl potoczny wskazuje na grubiańskość, wulgarność i prostactwo używanego języka. Stąd pomimo tego, że język publiczny = styl potoczny, warto podkreślać, że to odmiana wyższa stylu potocznego.

Ze względu na odbiór tekstów zarówno w wydruku, jak i na ekranie (proporcje nie zostały jeszcze dokładnie zbadane, ale szcążkowe dane pokazują, że jest albo pół na pół, albo przewagę zyskuje odbiór ekranowy) najważniejsze, współczesne zasady redakcji i edycji tekstu to:

- informacyjny i precyzyjny tytuł zarówno całego tekstu urzędowego czy mejla, jak i jego poszczególnych części, np. *odmowa* lub *zgoda* (a nie *odpowiedź*), 18 grudnia 2025 r. o 10.00 *spotkanie u dyrektora* (a nie *spotkanie u dyrektora*);
- porządek tekstu zgodny z „odwróconą piramidą” – na początku krótka i zrozumiała najważniejsza informacja, potem dalsze szczegóły w kolejności ich wagi dla odbiorcy, a jeśli tekst jest długi, warto dodać informacyjne śródtytuły, np. *kontakt*, *uzasadnienie*, *podstawy prawne*;
- punktory i numeracja oraz inne formy wyliczeń, które pomagają w łatwiejszym odbiorze skomplikowanych administracyjnych treści;
- wielkość czcionki/fontu w dokumencie to co najmniej 12 pkt., choć na wydruku lepiej, żeby było to 14 pkt. (na ekranie odbiorca może sobie samodzielnie powiększyć lub zmniejszyć tekst), a zalecany krój to jeden z popularnych krojów bezszeryfowych (litery w tych krojach nie mają „zamknięć”/”wypustek” na końcach tworzących je linii) – używany przez władze państwowe krój Lato (<https://dziennikustaw.gov.pl/D2022000210201.pdf>), bardzo popularny wśród ludzi font Calibri czy wreszcie najnowszy font od Microsoftu – Aptos;
- interlinia pomiędzy wersami to najlepiej 1,5 (ostatecznie 1,2/1,3), bo dzięki temu linie nakładają się na siebie przy skanowaniu przez odbiorcę;
- wyrównywanie tekstu (justowanie): z jednej strony tradycja edytorska nakazuje, żeby w wydrukach używać wcięć akapitowych i wyrównywać wersy do lewej i do prawej (tekst wyjustowany). Z drugiej strony skuteczny odbiór komunikatów na ekranie oraz zasady dostępności komunikacyjnej i inkluzywności zalecają wyrównanie tekstu jedynie do lewej oraz rezygnację z wcięć akapitowych. Ta druga propozycja jest bardziej współczesna i włączająca do komunikacji także osoby wykluczone ze względu na neuroróżnorodność oraz dysfunkcje poznawcze i psychiczne.

Taka redakcja i edycja współczesnego tekstu wysyłanego przez organy władzy do odbiorcy jest zarazem skutkiem i przyczyną instytucjonalizacji działań językowych. We wszystkich organach władzy państwowej utworzono w ostatnich kilkunastu latach działy komunikacji, które poza marketingową i wizerunkową wizualizacją zajmują się także (a może przede wszystkim) skuteczną komunikacją językowo-wizualną z obywatelami oraz zaczynają wpływać na język i komunikatywność ustaw, rozporządzeń, zaleceń i decyzji. Te często bardzo trudne poznawczo i komunikacyjnie dokumenty stają się dzięki pracy wewnętrznych specjalistów od języka coraz bardziej dostępne i zrozumiałe. W instytucjach państwowych, administracji różnego szczebla, urzędach, a nawet organach wymiaru sprawiedliwości wzrasta akceptacja dla zmiany tradycyjnego, hegemonicznego języka władzy na język współczesny – poprawny, skuteczny, zrozumiały i dostępny. Ministerstwa i inne instytucje, organizacje, uczelnie i firmy podpisują „Deklarację prostego języka”, podejmują uchwały o prostojęzyczności swojej komunikacji oraz zarządzają, że obowiązkowym standardem w komunikacji zewnętrznej (a nawet wewnętrznej) jest prosty język.

Bardzo wyraźnie widoczny wpływ ruchu prostego języka na instytucjonalizację komunikacji przyjaznej dla klienta, codzienna praktyka części organów władzy i ich pracowników oraz własne działania eksperckie w obrębie administracji państwowej (powoływanie w ministerstwach i innych instytucjach zespołów prostego języka i specjalistów/trenerów/liderów wewnętrznych prostego języka), a także kampanie propagujące nowy język urzędowy (np. „Prosto i kropka” Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, „Ulga językowa” Ministerstwa Finansów i Krajowej Administracji Skarbowej) powodują, że w tym sprawozdaniu oceniamy nie tylko skuteczność tych działań (wiadomo, że są skuteczne), ale przede wszystkim otwartość na zmiany i zarządzanie zmianą w latach 2023–2024 po stronie osób, które tworzyły i tworzą dokumenty administracyjne na szczeblu rządowym i nie tylko.

Wymaga to od każdego nadawcy komunikatów rządowych odpowiedniego zagospodarowania podstawowego środowiska komunikacyjnego, jakim jest internet i ekran, intuicyjnej, a przynajmniej dostępnej, przejrzystej i przyjaznej dla obywatela architektury treści i samych treści. Widzimy więc wzrost liczby praktyk komunikacyjnych zorientowanych na odbiorcę (klienta urzędu, internauty, prosumenta komunikacji). Stworzona została bowiem wspólna, równorzędna przestrzeń komunikacyjna, która jest kompromisem pomiędzy prostotą codziennej, użytecznościowej komunikacji a wysokokompetencyjną, wizerunkową i autoprezentacyjną komunikacją specjalistyczną urzędników administracji państwowej.

Ten kompromis komunikacyjny doprowadził także do przemiany teorii prawa i rozumienia jego wykładni, a także statutu bardzo formalnego dyskursu administracyjno-prawno-urzędowego. Jednak zarówno stopniowe, ewolucyjne zmiany, jak i próby rewolucyjnych, oddolnych działań były i są ograniczane przez obawy ze strony władz przed nadmiernym, ich zdaniem, uwspółcześnieniem, urealnieniem i dostosowaniem przepisów prawa oraz ich wdrażania do cywilizacyjnej, technologicznej oraz kulturowej codzienności trzeciego dziesięciolecia XXI wieku. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy wprowadzenie takich zmian nie narusza w żadnym stopniu istoty prawa, natomiast wymaga tylko i aż zmiany przekonań i anachronicznych, przede wszystkim językowych i komunikacyjnych, rytuałów administracyjno-prawno-urzędowych.

Bardzo trudno zaakceptować części przedstawicieli władzy fakt, że współczesny, użytecznościowy tekst powstaje w konkretnym, praktycznym celu, co musi odzwierciedlać jego charakterystyka językowa i komunikacyjna. Musi on mieć oczywistą dla wszystkich uczestników komunikacji siłę illokucyjną (intencyjną, wywołującą działanie), a także – w komunikacji władzy z obywatelami/klientami i obywateli/klientów z władzą – być performatywem, który w akceptabilny i zrozumiały sposób kategorycznie i jednoznacznie zmienia rzeczywistość. Ta deklaracyjna performatywność, oczywista praktyczność i codzienna użyteczność tekstów administracyjno-prawno-urzędowych nie dopuszcza już jako właściwych i skutecznych w przestrzeni publicznej komunikatów, które są jedynie zbiorem jednostek normatywnych i ich interpretacją metatekstową. Jest to aperformatywne i akomunikacyjne zwłaszcza wtedy, gdy ta metatekstowość oznacza jedynie rozległe objaśnianie nieznanego przez nieznanego (np. terminów prawnych językiem prawnym albo supremacyjnym, hegemonicznym i quasi-specjalistycznym językiem prawniczym) oraz cytowanie powszechnie dostępnych dokumentów prawnych i urzędowych, zamiast ich wskazania.⁴

⁴ Często zresztą nawet wtedy, gdy podstawy prawne są wydzielone w oddzielnym bloku (najczęściej na końcu tekstu) albo wskazane w środku dokumentu bez cytowania, wskazanie to jest ponownie zbyt obszerne i nadmiarowo szczegółowe, np. odsyłanie do konkretnego numeru lub pozycji z Dziennika Ustaw z wieloma szczegółami bibliograficznymi, które obecnie i w kolejnych latach nie są i nie będą ważne i istotnie odróżniające od siebie, ponieważ w internecie te przepisy będą bardzo łatwe do wyszukania na podstawie nazwy lub daty uchwalenia. Ich treść sparafrazuje zresztą w poprawny i bardzo komunikatywny sposób dowolna aplikacja AI zainstalowana przez twórców wybranej do poszukiwania przepisu przeglądarki internetowej.

Zmiany cywilizacyjne, kulturowe i technologiczne opisywane w tym sprawozdaniu umożliwiły powstanie modelu szybkiego działania administracyjno-prawno-urzędowego. Składają się na niego następujące elementy:

- załatwianie spraw w sieci;
- nowe technologie w siedzibach organów władzy, administracji i wymiaru sprawiedliwości;
- stopniowe zaprzestanie archiwizacji w kancelariach urzędowych dokumentów w wydrukach i wprowadzenie archiwizacji elektronicznej;
- wypełnianie przez klientów aktywnych formularzy w internecie, w aplikacjach telefonicznych lub na stanowiskach z tabletami;
- stopień przygotowania na wejście w życie ustawy o narodowych skrzynkach mejlowych i e-doręczeniach (1 stycznia 2025 r.).

Pozwoliła na to egalitaryzacja środowiska komunikacyjnego, w którym tekst administracyjny, prawny (a może bardziej prawniczy) i urzędowy jest, a przynajmniej powinien być, do wszystkich i dla wszystkich. W związku z tym nie budzi już w zasadzie sprzeciwu konieczność odejścia od teatralizacji i laickiej sakralizacji komunikacji publicznej w każdej odmianie.

Zamiast tradycyjnej formy komunikacji wprowadza się, a przynajmniej powinno, komunikację użytecznościową dla każdego i dla wszystkich, w której liczy się skuteczność, poprawność, zrozumiałość, ekonomiczność i równorzędność, a nie formuliczność, schematyczność, tradycja i estetyczna oraz językowa niedostępność.

W efekcie tych wszystkich procesów i etapów komunikacji administracyjno-prawniczo-urzędowej powstaje model mozaikowy, w którym podmioty i instrumenty w niej uczestniczące mają swoje określone role:

- strona urzędowa jest centrum dystrybucji treści:
 - legislacyjnych,
 - regulacyjnych,
 - instruktażowych;
- zbiór komputerowych i smartfonowych aplikacji pozwala na szybkie przetwarzanie szablonów i uzupełnianie formularzy;
- strona internetowa spełnia różne funkcje:
 - otoczenia reklamowego, edukacyjnego i PR-owskiego,
 - centrum kontaktu władzy z obywatelem, często o charakterze platformy z newsami władzy („acta diurna” i „monitory rządowe w wersji dla czytelnika przyzwyczajonego do przekazu zmediatyzowanego i kultury medialnej/internetowej”),
 - wizytówki prężnego i sprawczego urzędu itp. – autoprezentacji i pozytywnego wizerunku.

Jednocześnie współczesny tekst urzędowy jest nadal konstruowany zgodnie z teorią prawa i konkretnymi przepisami prawnymi, zwłaszcza z ustawodawstwem unijnym, w którym opracowano kodeksy dobrych praktyk komunikacyjnych, a które są zorientowane na odbiorcę. Ich twórcy uznają, zresztą słusznie, że jest to absolutnie podstawowy warunek dostępności informacyjnej. Dzięki temu dostępność informacyjna jest naprawdę realizowana, a nie jedynie postulowana i zapisana w dokumentach bez prawnych konsekwencji. Tę dostępność mają gwarantować także komentarze prawnicze w formie asysty, którą można wyłączać i włączać w zależności od stopnia skomplikowania dokumentu czy formularza oraz kompetencji odbiorcy. Jest to model bardzo pożądany, ale ze względu na ograniczenia prawne i skostniałe realizacje teorii prawa ma jeszcze wiele braków i jest mało operacyjny.

Nadzieję na ostateczną zmianę dającą minimalizację tradycyjnej stylistyki biurokratycznej, ograniczenie zapisu linearnego, zerwanie z prostą, a w zasadzie dosłowną, transformacją tekstu normatywnego na płaszczyznę ekranu i druku oraz wykorzystanie stylistyki i struktury gatunków medialnych. Coraz częściej pojawiają się w dokumentach administracyjnych, prawnych i urzędowych dialogowe nagłówki, a nadawcy administracyjni, prawni i urzędowi wprowadzają do struktury wiadomości i mini porad narracyjność i storytelling.

Przyjmowanie przez pracowników administracyjno-prawno-urzędowych perspektywy odbiorczej potwierdza także nowe formaty i gatunki, które pojawiają się na stronach internetowych instytucji, w których pracują. Należą do nich wypowiedzi z informacjami o tym, co zrobić, jak załatwić sprawę, o czym pamiętać itp.

Dzięki skuteczności takich działań wiadomo już, że tradycyjne tekstowe formy kancelaryjne nie stanowią ani modelowego, ani skutecznego schematu tekstotwórczego. Tę skuteczność zwiększają, a czasami wręcz gwarantują, odpowiednie współczesne formy i struktury tekstowo-językowe. Nadawcy urzędowi używają form osobowych, prostych form językowych, jasnych struktur i logicznie oraz poznawczo uporządkowanej zawartości informacyjnej. Nie muszą dodawać sobie znaczenia niekomunikatywnymi formami, strukturami i pseudoinformacjami, bo wiedzą już, że określone na wejściu role społeczne, jakie pełnią osoby uczestniczące w komunikacyjnym akcie urzędowym, w zupełności wystarczą do efektywnego i ekonomicznego zrealizowania celu tego rodzaju komunikacji.

Nowoczesny tekst urzędowy jest zatem konwergentny i zapośredniczony medialnie i cyfrowo – łatwy do zrozumienia i przetwarzania na różnych nośnikach i różnymi mediami, a jego punktem wyjścia wcale nie musi i nie powinna być wersja drukowana, wzorowana na tekstach sprzed lat, tylko współczesna wersja elektroniczna.

W naszym sprawozdaniu umieściliśmy analizy praktyk komunikacyjnych instytucji władzy z lat 2023-2024 oraz wskazówki jak realizować warunki tekstowości i dyskursywności w administracyjno-prawno-urzędowym tekście w dobie nowych mediów i mobilności.

Jednym z ważnych, a pomijanych w większości tego typu opracowań, aspektów poprawności i skuteczności ocenianych tekstów, jest komunikacja inkluzywna, która u swych pragmatycznych i kulturowych podstaw wykorzystuje dostępność informacyjno-komunikacyjną oraz formy feminatywne i niebinarne.

II. Komunikacja na stronach internetowych administracji państwowej a standard prostego języka

1. Uwagi wstępne i zakres analizy

1.1 Prosty język i skuteczna komunikacja w urzędzie

Prezentację wniosków badawczych w tej części sprawozdania rozpocznijmy od ogólnej konstatacji, że wiele rozwiązań tekstowych na stronach internetowych ministerstw oraz instytucji władzy państwowej to dobre realizacje standardu prostego języka oraz skutecznej, przejrzystej i relacyjnej komunikacji administracji z obywatelem. Nawet pobieżna obserwacja portalu administracji państwowej pozwala postawić tezę, że sposób komunikowania się instytucji władzy państwowej z odbiorcą, kształt strukturalny i typograficzny informacji oraz dobór środków werbalnych jest odzwierciedleniem zapowiedzi, które odczytujemy w oficjalnych (państwowych) dokumentach na temat prostego języka i „przyjaznej komunikacji”.

Od co najmniej kilkunastu lat zasady te pojawiają się w standardach i wzorcach tekstów urzędowych oraz obejmują praktyczne zastosowanie w licznych projektach wewnętrznych i edukacyjnych administracji. W ostatnim czasie odnoszą się one nie tylko do redakcji tradycyjnych (drukowanych) pism i komunikatów urzędowych, ale przede wszystkim zapowiadają aranżację komunikatów przystosowanych do środowiska cyfrowego, czyli na użytek e-administracji.⁵

Świadomość roli, jaką odgrywa prosty przekaz w komunikacji urzędowej, odzwierciedla preambuła w „Deklaracji na rzecz prostego języka” z 3 października 2018 roku, którą podpisało kilkanaście urzędów centralnych i samorządowych:

Chcemy mówić i pisać tak, aby odbiorcy naszych komunikatów potrafili odczytać i usłyszeć to, co chcemy im przekazać. Chcemy formułować zarówno proste i wielowątkowe treści tak, aby mieć pewność, że odbiorca zrozumie nasz przekaz prawidłowo (por. Piekot 2021 i in.).⁶

Wyrażają tę konstatację również zapisy z aktu administracyjnego pt. „Upowszechnianie prostego języka. Zalecenia Szefa Służby Cywilnej”, w którym pojawia się refleksja metatekstowa na temat konieczności upraszczania tekstów administracyjnych nieprzystępnych dla szerszej grupy odbiorców:

Prosty język to styl pisanie tekstów urzędowych i firmowych, które mają trafić do masowego odbiorcy. Taki sposób pisanie zalecają na całym świecie eksperci i zwolennicy idei upraszczania komunikacji publicznej. Prosty język sprawia, że tekst czytamy szybko (w swoim naturalnym tempie) i więcej z niego zapamiętujemy.⁷

⁵ Zob. m.in.: Smarż, Śwital (2020), Ryśkiewicz (2024), Piechnik (2019), Jabłoński, Kaczmarek (2020).

⁶ Pełny tekst deklaracji, w której wybrzmiewa teza: „Idea prostego języka jest nam blika”, odnajdujemy m.in. na portalu Gov.pl: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/103064/deklaracja.pdf>

⁷ Cyt. za: <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk>.

Realnym potwierdzeniem, że zasady prostego języka i efektywnej (skutecznej) komunikacji stają się punktem wyjścia w codziennej praktyce administracyjnej, mogą być refleksje zawarte w zbiorach wskazówek i programów, do których nietrudno dotrzeć, przeglądając tematyczne zakładki na portalu Służby Cywilnej. Ze zbiorów tych można odczytać pogłębioną wiedzę na temat *plain language*, por.:

Czym jest prosty język

To standard językowy, który jest szczególnie zalecany w tekstach dla masowego odbiorcy. Zawiera konkretne zasady pisania i projektowania treści. Możesz się spotkać z angielską nazwą tego standardu: *plain language*.

Jak piszemy w prostym języku

- Wykreślamy zbędne informacje.
- Dbamy o czytelny układ treści.
- Wykorzystujemy jednoznaczne i naturalne formy gramatyczne.
- Budujemy bezpośrednią relację z odbiorcą.

Co zyskuje odbiorca

- Szybciej czyta tekst.
- Więcej z niego rozumie (już po pierwszej lekturze).
- Na dłużej zapamiętuje informacje.
- Skuteczniej działa na podstawie treści.
- Czuje się dobrze w relacji z nadawcą (...).

(cyt. za: portal Ministerstwa Cyfryzacji, „Proste jak język”)⁸

- jak również mniej lub bardziej rozbudowane listy konkretnych wskazówek, jak zastosować zasady prostego języka w codziennej praktyce komunikacyjnej urzędu, np.

Zasady prostego języka

Kierujemy się sześcioma zasadami efektywnego pisania:

1. Tekst dziel na akapity ze śródtytułami.
2. Używaj krótkich i dobrze znanych wyrażień.
3. Twórz krótkie zdania – do dwudziestu wyrazów.
4. W każdym zdaniu pilnuj głównej myśli.
5. Używaj naturalnej gramatyki.
6. Często nazywaj siebie i wzywaj czytelnika.

(cyt. za: serwis Fundusze Europejskie, zasady kampanii „Prosto i kropka”)⁹

W ostatniej dekadzie w literaturze z zakresu lingwistyki, nauk o prawie i administracji oraz komunikacji społecznej wzrosła liczba publikacji poświęconych modelom upraszczania tekstu i konkretnych studiów przypadku, w których przedstawia się zastosowanie zasad prostego języka (*plain language*) w praktykach dyskursu administracyjnego i prawnego¹⁰. Badania na ten temat prowadzi wiele rodzimych ośrodków akademickich i zespołów naukowych, a edukacja w zakresie prostej i efektywnej komunikacji znalazła swój dydaktyczny wymiar w ofercie studiów i kursów uniwersyteckich.

⁸ jw.

⁹ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich/>

¹⁰ Zob. przede wszystkim: Piekot, Zarzeczny, Moroń (2017, 2019), Piekot, Maziarz (2013, 2015), Piekot (2021), Hadryan (2015), Liberek (2025), Cieśla (2021), Oblicza Komunikacji (2019), Andrzejewska (2022), Malinowska (2015), „Poradnik Językowy” (2025, nr tematyczny), Kozioł-Chrzanowska (2023, 2025), Kresa (2025) i in.

Co więcej, w opracowaniach z dziedziny nauki o prawie i administracji wybrzmiewają implikacje, że zasada zrozumiałości tekstu prawnego i urzędowego, układająca się w triadę ‘jasność – czytelność – komunikatywność’, w świetle współczesnych zmian komunikacyjnych i nowych taksonomii w sferze komunikacji prawno-administracyjnej (np. pragmatyczna i funkcjonalna koncepcja języka prawnego; język i system norm prawnych vs. wykładnia i użycie w tekstach¹¹) zakłada przede wszystkim, że przekaz efektywnie działa wówczas, gdy odbiorca rozumie jego sens w sferze zachowań pozawerbalnych. Oznacza to, że język komunikatów prawnych i urzędowych powinien być zrozumiały i czytelny w akcie lektury i dostosowany do możliwości interpretacyjnych odbiorcy (nie zawsze przecież specjalisty w dziedzinie prawa i administracji).

Przedstawmy w tym miejscu w formie syntezy kilka wyrazistych stanowisk badawczych, które można by złożyć w dość uproszczony zbiór wskazówek i konstatacji poznawczych przewijających się w aktualnej literaturze naukowej:

- Język przyjazny obywatelom to podstawowy warunek służby cywilnej oraz punkt wyjścia dla koncepcji e-administracji:

Administracja jest przyjazna obywatelom, gdy działa sprawnie, realizując jednostkowe i grupowe potrzeby obywateli, zapewniając im korzystanie z praw i wolności obywatelskich (...) Relacje administracja publiczna – obywatel powinny być oparte na przyjaznym traktowaniu interesanta, który korzysta z usług administracji (...) Zadaniem administracji publicznej jest bowiem nie tylko przestrzeganie przepisów, ale również świadome wykorzystywanie możliwości, jakie stwarzają dostępne narzędzia cyfryzacji (Smarż, Śwital 2020: 298);

- Każdy tekst prawny i administracyjny powinien spełniać wymóg powszechnej komunikatywności:

W prawoznawstwie ogólnym uważa się, że każdy tekst prawny powinien spełniać wymóg powszechnej komunikatywności, czyli powinien być zrozumiały. Zamiarem ustawodawcy jest nie to, aby tekst prawny został zrozumiany w jakikolwiek sposób, ale by rozumiano go adekwatnie do zamysłu prawodawcy i na jego podstawie odpowiedziano sobie w sposób możliwie jednoznaczny na pytanie, kto, kiedy i co powinien czynić (Siwek 2016: 69);

- Komunikatywność tekstu prawnego i urzędowego to istota praktycznych działań i warunek przekładalności norm prawnych na sposób ich użycia w życiu społecznym:

Zagadnienie komunikatywności tekstów prawnych nie jest tylko postulatem akademickim czy przedmiotem analiz teoretycznych. Coraz częściej komunikatywność jest poddawana regulacji prawnej i przyjmuje charakter wymogu prawnego adresowanego do podmiotów publicznych i prywatnych” (Bieniek, Lorent 2020: 16).

Powyższe uwagi nie wyczerpują katalogu refleksji poznawczej nad poszukiwaniem zasad i właściwych metod efektywnej, przyjaznej i skutecznej komunikacji urzędu z obywatelem. Jest to dość optymistyczny wniosek poznawczy, gdyż pokazuje, że koncepcja plain language oraz idea języka urzędowego przyjaznego obywatelom, które w poprzedniej dekadzie XXI pojawiały się w formie postulatów akademickich, badań podstawowych i założeń teoriopoznawczych, dziś znalazły swą kontynuację w dorobku naukowym – stały się przede wszystkim powszechną normą w zakresie praktyk komunikacyjnych administracji.

¹¹ Zob. Skwarek (2019), Siwek (2016), Bieniek, Lorent (2021) i in.

1.2 Zmiany w komunikacji urzędowej – sytuacja poznawcza

Wyraźną zmianę standardów komunikacji urzędowej oraz użycie zasad prostego i „przyjaznego” języka odzwierciedlają hasła, które odnajdujemy w centralnej części portalu Serwis Rzeczypospolitej Polskiej/Gov.pl: „ZAŁATWIAJ SPRAWY URZĘDOWE – przez internet, bezpiecznie i wygodnie!”, lub w aplikacjach powiązanych instytucjonalnie, technologicznie i tematycznie z głównym serwisem internetowym administracji (Obywatel.gov.pl; e-PUAP 2.gov.pl; mObywatel.gov.pl): „Załatwiasz sprawy urzędowe przez internet”; „Koresponduj z urzędem przez internet – wygodnie, bezpiecznie, bez awizo, bez kolejek; Zrób to prościej! Z aplikacją mObywatel 2.0 i serwisem mObywatel.gov.pl załatwisz swoje sprawy wygodnie, szybko, bezpiecznie”. Główny portal władzy państwowej funkcjonuje zatem w formie e-administracji (administracji cyfrowej), czyli jest przeznaczony przede wszystkim do realizacji przystępnej, sprawnej i usługowej komunikacji urzędu z obywatelem. Oznacza to, że w centrum przekazu i działań komunikacyjnych stoi przeciętny w sensie statystycznym klient usług urzędowych, aktywny użytkownik sieci, a nie odbiorca pisma i petent.

Dodajmy, że perspektywa aktywnego internauty (prosumenta) i porządek dyskursu administracyjnego podlegają logice komunikacji zapośredniczonej cyfrowo. W środowisku internetowym obowiązują przede wszystkim zasady nielinearnego i multimodalnego hipertekstu, mniejszy zakres oddziaływania ma stylistyka pisma urzędowego i komunikatów zredagowanych na zasadach lektury linearnej. Wiąże się to z jeszcze jedną konstatacją: postępuje rzeczywista i symboliczna zmiana obiegu administracyjnego – z sali obsługi klienta i kancelarii w stronę komunikacji internetowej. Nie pozostaje to bez wpływu na dobór środków pragmatycznych, kompozycyjnych (strukturalnych) i stylistycznych w tekście. Jego wzorce nie mogą w całości odzwierciedlać formy kancelaryjnej, a powinny odznaczać się interaktywnością w sensie technologicznym i interaktywnością w relacjach między uczestnikami komunikacji (urząd-klient).

Główny filar tekstów zamieszczonych na portalu Gov.pl stanowią wzorce komunikacji poradnikowej (instrukcyjnej, edukacyjnej), a portal administracji centralnej, wykorzystujący różne technologiczne, komunikacyjne i semiotyczne właściwości hipertekstu, przyjmuje kształt obszernej bazy danych i repozytorium spraw urzędowych. Jest to jedna z najważniejszych tendencji, którą odzwierciedla badany materiał. Dostrzegamy również, że zmniejsza się ranga portalu Gov.pl jako centrum informacyjnego instytucji urzędowych wchodzących w obręb ministerstw, a jego zadania przejmują aplikacje w formie elektronicznej skrzynki podawczej i serwisu dostosowanego do urządzeń mobilnych. Te projekty i technologie cyfrowe przejmują funkcję zarezerwowane dotąd dla tradycyjnej witryny internetowej. Oznacza to, że:

- na stronach internetowych ministerstw wzrasta udział form, które przystosowane są do lektury selektywnej i nawigacji po tekście;
- nasila się tendencja do multiplikacji komunikatów dostosowanych do odczytania na ekranie i w aplikacjach urządzeń mobilnych, a także gatunków przystosowanych do mediów społecznościowych i multimodalnego oznakowania.

Kategorią modelowego użytkownika strony internetowej w domenie Gov.pl staje się klient urzędu lub pracownik różnych instytucji, który – jak wynika z oglądu zasobów portalu – oczekuje szybkich porad lub konkretnych usług administracyjnych. Z tego też powodu ciągłym modyfikacjom podlega strona internetowa: bezpośrednio wprowadza ona użytkownika w przestrzeń elektronicznych formularzy, wniosków i instrukcji; na peryferiach zasobów sieciowych pojawiają się zaś zdigitalizowane wersje dokumentów do pobrania lub do samodzielnej edycji. Co więcej, ich zasób zdaje się wygasać, co jest zgodne z logiką postępu technicznego, sieciowości/internetowości codziennych praktyk społecznych i dostępności oraz inkluzywności komunikacyjnej.

Na poziomie realizacji tekstowych i praktyk komunikacyjnych dość wyrazista jest perspektywa tzw. przeciętnego odbiorcy (klienta urzędu, niespecjalisty w dziedzinie prawa). Ujawnia się ona głównie w formach krótkich informacji, porad, instrukcji; powiązana jest również z infografiką (kodem wizualnym) aplikacji elektronicznych i zakładki zaprojektowanych na użytek e-urzędu. Oznacza to, że portal administracji centralnej odrywa się od monologicznej formy, charakterystycznej dla bezosobowego, dyrektywnego i abstrakcyjnego wzorca wypowiedzi urzędowej (pisma, zarządzenia, regulaminu), a wchłania środki wypowiedzi o funkcji fatyczno-impresyjnej, z dużą ekspozycją TY odbiorczego – jako podstawowej roli komunikacyjnej. W tej przestrzeni internetowej praktycznie zanika dyrektywny (nakazowo-zakazowy) i bezosobowy głos „organu administracji” (zaleca się, zawiadamia się, informuje się, że...).

W konsekwencji zmieniają się również modele odbiorcze: wysoką pozycję zajmuje „użytkownik mediów e-administracji”, „klient usług administracyjnych”. Tradycyjna forma podawcza, z modelową kreacją „petenta” („strony postępowania administracyjnego”), nie wpisuje się w ramy zapośredniczonego medialnie dyskursu administracyjnego. Jej użycie można wiązać z kancelaryjnym obiegiem wypowiedzi administracyjnych, które podlegają wzorcom technik prawodawczych. Jeśli zaś na stronach ministerstw napotykamy na teksty utrzymane w formie i w stylistyce kancelaryjnej (np. metatekst prawny na początku tekstu, długie akapity, statyczna składnia), można przypuszczać, że wypowiedzi te „wtopiono” w okienka portalu lub aplikacji internetowej – albo jest to po prostu „śląd kopii” tradycyjnego dokumentu. Zjawisko przenoszenia zapisu elektronicznego (wordowskiego) – bez głębszej refleksji o medium przekazu – to przyczyna zakłóceń stylistycznych i odstępstw od zasad kompozycyjnych, składniowych i relacyjnych prostego języka i efektywnej komunikacji.

¹² Pozostaje jedynie dyrektywność grzecznościowa i utylitarna, która prowadzi do szybkiego i skutecznego działania klienta w jego sprawie. Stąd dyrektywność musieć (musi Pan czy musi Pani) zamiast trzeba czy należy.

1.3 Zakres opracowania i podstawy metodologiczne

W analizie kierujemy się wstępnym zarysem sytuacji komunikacyjnej, która zaistniała na portalu administracji rządowej. W opisie zjawisk komunikacyjnych i tendencji, które przedstawiamy w formule sprawozdawczej, wychodzimy z założenia, że:

- Standard prostego języka i skutecznej komunikacji jest powszechnie znaną praktyką pracy na tekście w działalności urzędu → administracja państwowa od dawna popularyzuje zasady prostego języka i w praktyczny sposób zarządza sposobem aranżacji tekstów (zgodnie ze zbiorem wskazówek, które popularyzuje na swym portalu).
- Zasady prostego języka nie obejmują wyłącznie tekstów w obiegu tradycyjnym (pism, dokumentów → wzorce upraszczania przekładają się na całe uniwersum komunikacyjne.
- Efektywna i skuteczna komunikacja za pomocą prostego języka jest możliwa, jeśli praktyki komunikacyjne obejmują dotychczas szerszy zakres działań na tekście → zasady prostego języka nie odnoszą się wyłącznie do redakcji krótszych zdań i funkcjonalnego wyboru środków językowych, ale obejmują te poziomy organizacji wypowiedzi, które wpływają na jej poziom pragmatyczny, składniowy, stylistyczny i leksykalny, czyli zakładają splot takich kategorii, jak:
 1. modelowy nadawca i odbiorca;
 2. struktura (kompozycja) i aranżacja tekstu;
 3. forma językowa funkcjonalnie dobrana do wzorców tekstowych i pragmatyki całej wypowiedzi itp.
- Podstawowy model efektywnej i skutecznej komunikacji, a także zasady prostego języka w centrum stawiają tekst jako działanie komunikacyjne → zasady prostego języka obejmują zatem zbiory potencjalnych strategii komunikacyjnych z różnych poziomów organizacji wypowiedzi, które mogą pomóc modelowemu odbiorcy szybciej dotrzeć do informacji, lepiej je uporządkować i zapamiętać oraz zrozumieć istotę i cel przekazu.
- We współczesnych badaniach tekstologicznych i pragmatycznych przyjmuje się szeroki kontekst analizy → zasady prostego języka i skutecznej komunikacji obejmują działanie tekstu jako złożonego komunikatu, w którym warstwa werbalna jest równoważna z innymi kodami (semiotyka, wizualność, zapośredniczenie w praktykach różnych dyskursów szczególnie medialnego itp.).
- Modelowym odbiorcą tekstów w prostym języku jest KAŻDY → każdy jest tzw. przeciętnym odbiorcą tekstów administracyjnych i każdy może być aktywnym internautą i użytkownikiem portalu w oficjalnej domenie e-administracji.

Podstawą opisu zjawisk, które obejmują praktyki skutecznej, przejrzystej i efektywnej komunikacji, są założenia teoretyczne wywodzące się z powszechnie znanej literatury przedmiotu. Przedstawiamy je na potrzeby sprawozdania w formie tabeli poglądowej. Zawiera ona spojrzenie teoretyczne i wybrane definicje terminu prosty język (plain language) (→ kolumna lewa) oraz odczytanie najważniejszych kategorii poznawczych (→ kolumna prawa):

<p align="center">Ujęcie teoretyczne koncepcji prostego języka (plain language) w literaturze przedmiotu</p>	<p align="center">Kategorie i cechy, które pojawiają się w analizie</p>
<p>„(...) sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji, lepsze ich zrozumienie oraz – jeśli trzeba – skuteczne działanie na ich podstawie (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2019: 199)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kategoria odbiorcza → tzw. przeciętny obywatel (=każdy) • cele komunikacyjne: <ul style="list-style-type: none"> – dostęp do informacji – lepsze ich zrozumienie – skuteczne działanie w sferze pozawerbalnej
<p>„styl dostosowany do cech sytuacji komunikacyjnej, w której odbywa się akt czytania” (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2017: 251)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • związek z sytuacją komunikacyjną • tekst dostosowany do aktu czytania i procesu recepcji • akt odbioru – efekt prostego języka
<p>„(...) w założeniu jest to sposób pisania i mówienia dostosowany do możliwości zwykłego człowieka. Jego najważniejszą cechą jest to, że informację podawaną w plain language każdy powinien zrozumieć bez trudu już po pierwszej lekturze” (Skwarek 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • modelowy odbiorca: każdy (tzw. zwykły człowiek) • zakładany efekt: <ul style="list-style-type: none"> – szybki odbiór informacji – jej zrozumienie po pierwszej lekturze
<p>„(...) w wydaniu specjalistycznym (a tak naprawdę: w każdym wydaniu) opiera się na założeniu, że za zrozumiałość tekstu jest odpowiedzialny nadawca, nie odbiorca, i to nadawca powinien wykonywać pracę intelektualną, by zmniejszyć obciążenie poznawcze po stronie odbiorcy” (Kozioł-Chrzanowska, Niepytalska-Osiecka, Zandberg-Malec, Ogrodniczak 2022:17)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • uproszczenie działanie na tekstach specjalistycznych • nadawca odpowiedzialny za sposób redakcji i przygotowania tekstu • skuteczność komunikatu w prostym języku – zrozumiałym przez odbiorcę • tekst w prostym języku – działanie na tekście przez nadawcę

Tabela 1: Prosty język – definicje i kategorie poznawcze.

Przyjmujemy zatem w naszej analizie, że standard prostego języku opiera się głównie na zasadach szeroko rozumianej pragmatyki (→ zasady skuteczności i efektywnej komunikacji) oraz orientacji na akt odbioru i odczytania (→ kompetencje wpisane w kategorię tzw. przeciętnego odbiorcy i role komunikacyjne jako najważniejszy, spodziewany efekt) oraz złożonych działań na tekście i za pomocą tekstu (→ struktura, zjawiska komunikacyjne na poziomie kompozycji, obramowanie, spójność itp., także funkcjonalny dobór środków językowych).

Konkretne zasady prostego języka obejmują różne poziomy języka i pracy nad tekstem, przy czym najważniejsze z nich prowadzą się do realizacji takich praktyk, które pozwolą odbiorcy:

- przygotować się do aktu czytania (percepcji) tekstu → dobrze poprowadzone w tekście relacje nadawczo-odbiorcze są punktem wyjścia do działań komunikacyjnych (tekst dialogowy zapowiada komunikację, tekst mglisty i monologowy ją pomniejsza lub przekreśla);
- zrekonstruować główne przesłanie, cel i zakres komunikatu → przejrzysta architektura tekstowa (struktura, kompozycja, czytelna rama) pomagają czytelnikowi złożyć informacje, scalać komponenty treściowe, zapamiętywać treść itp.;
- sprawnie odczytać informacje → dobrze się czyta teksty przejrzyste, zrozumiałe na poziomie składniowym i stylistycznym (niewłaściwe są przekazy, w których pojawiają się zakłócenia w obrębie budowy zdania i doboru środków językowych).

W literaturze przedmiotu przyjmuje się różne modele analizy i różne zakresy zasad, które obejmują standardy prostego języka. Punktem odniesienia będą implikacje zawarte w opracowaniach (m.in. dzięki pionierskim pracom metodologicznym Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego), z których wynika, że upraszczanie – to sposób przygotowania i zaprojektowania tekstu w perspektywie odbiorcy i aktu czytania. Zasady prostego języka obejmują zaś takie poziomy realizacji tekstowych, jak: 1) architektura (struktura i kompozycja tekstu, w tym aranżacja graficzna i zasady obramowania); 2) przystępny w odbiorze język (optymalna długość zdania, dobór konstrukcji gramatycznych, które sprawiają, że tekst czyta się bez zbędnych nawrotów); 3) relacje nadawczo-odbiorcze (personalistyczne podejście do odbiorcy, dobór określonych wykładników deiksy, które aktywizują uwagę czytelnika, tworzą dialogową relację itp.) (por. Piekot 2021).

W sprawozdaniu wskazujemy, jakie praktyki komunikacyjne można połączyć z właściwą realizacją zasad plain language. Zwracamy uwagę na dobre praktyki, w wybranych częściach opisujemy ich zaplecze komunikacyjne, opisujemy wyłaniające się współcześnie zjawiska językowe i komunikacyjne. Pokazujemy również mechanizmy zakłóceń i rekomendacje obejmujące konkretny problem, by można było poszukać lepszych rozwiązań w nowych projektach komunikacyjnych. Analiza nie jest zatem prezentacją specjalistycznego (językoznawczego) modelu teoriopoznawczego i wyników złożonych badań empirycznych. Te powinny zostać przetestowane w opracowaniach naukowych.

Jeśli wskazujemy dobre rozwiązania, ciekawe zjawiska tekstowe lub zakłócenia, to uwagi te odnoszą się do reguł organizacji wypowiedzi, których oś tworzą zasady działań na tekście i zasady projektowania tekstu (komunikatu) na poziomie funkcjonalnym. Interesują nas takie zjawiska, jak:

- właściwe relacje nadawczo-odbiorcze – wykreowany w tekście model kontaktu między „nadawcą instytucjonalnym – urzędem” a „obywatelem-klientem” w warunkach przekazu internetowego (dobór środków deiktycznych oraz pragmatycznych, które mogą się różnić od ról komunikacyjnych zarezerwowanych dla korespondencji administracyjnej i oficjalnych pism z repertuaru praktyki administracyjno-prawnej);
- przejrzysta struktura przekazu – kompozycja, architektura (obramowanie) oraz związek obramowania z zasadami lektury tekstu internetowego i jego aranżacji (typografii);
- czytelna składnia i fraza zdaniowa – czyli optymalna budowa zdania oraz użycie konstrukcji składniowych, gramatycznych i środków leksykalnych, które mogą wpływać na percepcję wypowiedzi.

Jeśli zaś omawiamy zakłócenia i odstępstwa od standardu prostego języka i czytelnej, przejrzystej, relacyjnej komunikacji, przedstawiamy wyłącznie wybrane zjawiska z zakresu szeroko rozumianej poprawności językowej i stylistyki. Analiza normatywna nie stanowi punktu ciężkości w tym sprawozdania. Opisujemy tylko te kategorie odstępstw, które odnoszą się do niefortunnych wyborów na poziomie kompozycyjnym, składniowym, gramatycznym i stylistycznym tekstu. Interesuje nas spojrzenie funkcjonalne (pragmatyczne) na tekst, a nie jego szczegółowy opis w relacji do kryteriów poprawności językowej i problematyki normatywnej.

2. Dobre praktyki komunikacyjne na portalu administracji rządowej – przegląd

2.1 Poziom interpersonalny – dialogowość komunikacji i perspektywa czytelnika

W licznych zakładkach poświęconych procedurom urzędowym, znajdujących się na analizowanych stronach, odnajdujemy wiele praktycznych wskazówek, porad, szczegółowych wyjaśnień. Nie dziwi więc dobór środków językowych, które wykorzystują pragmatykę wypowiedzi skierowanej bezpośrednio do odbiorcy – czytelnika i użytkownika portalu. Realizują one funkcję interaktywną hipertekstu i ustawiają komunikację w formie dialogowej, dostosowanej do oczekiwań i codziennych praktyk niespecjalisty w dziedzinie prawa i administracji (tzw. przeciętnego obywatela).

Perspektywę tekstu przygotowanego do odbiorcy i pisanego w perspektywie TY zapowiadają przede wszystkim formy 2. osoby czasownika (głównie trybu rozkazującego) oraz zaimki osobowe i dzierżawcze. Taki dobór językowych wykładników wypowiedzi ma swe uzasadnienie: czytelnik otrzymuje przejrzysty zbiór praktycznych porad, w jaki sposób załatwić sprawy urzędowe, jakie przewiduje ona kroki, w jaki sposób szybko i sprawnie użyć aplikacji itp. W tej funkcji pojawiają się przede wszystkim predykaty, które w sposób konkretny orzekają o czynnościach oraz ukierunkowują uwagę czytelnika na procedury administracyjne, odnoszą się też do zasad redakcji tekstu (formularz i wniosku elektronicznego), np.:

- Wypełnij wniosek; wydrukuj i sprawdź kompletność dokumentów;
- Złóż sprawozdanie do końca roku kalendarzowego za rok ubiegły; prześlij sprawozdanie do Ministerstwa Zdrowia za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- Poniżej znajdziesz informacje, jak uzyskać dowód osobisty dla dziecka lub podopiecznego;
- Poradę w prostej sprawie uzyskasz telefonicznie; skorzystaj z wyszukiwarki i sprawdź dane kontaktowe do rzecznika w twojej miejscowości;
- Jeśli nie masz konta na ePUAP lub profilu zaufanego – przygotuj dowód osobisty lub paszport;
- Więcej informacji na ten temat znajdziesz w usłudze...

W instrukcjach, które proponuje nadawca tekstów urzędowych, złagodzona jest dyrektywność wypowiedzi. Funkcję poleceń (nakazów) wyrażają połączenia predykatu (nie) musisz z bezokolicznikiem (np. nie musisz przygotowywać żadnego papierowego wniosku; musisz mieć elektroniczny numer książki wieczystej), a pomniejszają różne połączenia z predykatem modalnym móc (np. wniosek możesz złożyć w dowolnym momencie; możesz wystąpić także o dofinansowanie dodatku motywacyjnego; możesz otrzymać dofinansowanie na: (...); wniosek możesz złożyć osobiście albo przez pełnomocnika; wyjątkowo możesz przygotować ksero poniższych dokumentów).

Użycie form 2. osoby (TY) uznać należy za dobre rozwiązanie, gdyż uruchamia ona skrypt komunikacji dialogowej i – co ważne – zderza się z szablonem kancelaryjnego dokumentu urzędowego, który podobne treści ujmuje w formie bezosobowej (można/ należy + bezokolicznik) lub perspektywie komunikatu 3-osobowego (należy złożyć..., strona jest zobowiązana do..., wzywa się do uzupełnienia...).

Na poziomie pragmatycznym bezpośrednio komunikaty do odbiorcy pojawiają się przede wszystkim w licznych instrukcjach operujących ramą gatunkową FAQ (krótkich pytań – krótkich odpowiedzi; FAQ – ang. frequently asked questions). Bardzo często na stronach internetowych ministerstw udziela się porad, ostrzeżeń i poleceń w następujący sposób, np.:

- Pamiętaj, budżet działań aktywizacyjnych składasz również w wersji elektronicznej; Pamiętaj, że w takiej sytuacji Twoje żądanie oraz odmowa lekarza powinny zostać odnotowane w dokumentacji medycznej, do której masz dostęp; Pamiętaj, że możesz otrzymać rentę z tytułu niezdolności do pracy z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS);
- Sprawdź, jak uzyskać dowód osobisty dla swojego dziecka lub podopiecznego;
- Odpowiedz na kilka prostych pytań;
- Otrzymasz odpowiednie informacje;
- Przy odbiorze paszportu sprawdź, czy twoje dane osobowe i biometryczne są poprawne.

Bardziej dialogowe formy interakcji z internautą (czytelnikiem strony internetowej ministerstwa) odnajdujemy w miejscach strategicznych informacji. Autorzy tekstów posługują się często funkcjonalnie dobranymi środkami wypowiedzi, które wykazują podobieństwo do języka reklamy lub marketingu. Odnajdujemy je w nagłówkach komunikatów (np. Uzyskaj dodatek mieszkaniowy; Uzyskaj zgodę na budowę domu; Podpisz dokument elektronicznie – wykorzystaj podpis zaufany), a przede wszystkim w początkowych partiach tekstu informacyjno-instrukcyjnego, np.:

- Chcesz wiedzieć więcej o działaniach Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej i o tym, z jakiego wsparcia możesz skorzystać? Poczytaj o tym w naszych zakładkach.
- Chcesz rozpocząć budowę domu jednorodzinnego? Dowiedz się, jakich dokumentów potrzebujesz i co musisz zrobić.
- Chcesz załatwić sprawę w USC, US, ZUS albo w urzędzie gminy? Brakuje ci zaświadczenia lub odpisu, a może chcesz złożyć wniosek? Możesz zrobić to przez internet. Skorzystaj z ePUAP – bezpłatnej platformy do kontaktu z różnymi urzędami i załatw swoją sprawę szybko, wygodnie i bez kolejek.
- Szukasz informacji na temat księgi wieczystej? Chcesz dostać odpis księgi albo inny dokument? Nie musisz chodzić do sądu! Skorzystaj z systemu Elektronicznych Ksiąg Wieczystych (EKW) wejdź na portal ekw.ms.gov.pl.
- Szukasz informacji, której nie ma w naszym serwisie? Chcesz zapytać, jak załatwić sprawę w urzędzie albo powiedzieć, co myślisz na przykład o jakiejś regulacji prawnej? Zadzwoń na infolinię „Informacja dla Obywatela”.
- Reprezentujesz instytucję administracji publicznej, która planuje zatrudnić osoby niepełnosprawne? Skorzystaj z programu „Stabilne zatrudnienie” – moduł I „Instytucje”. Sprawdź, jak to zrobić.
- Wyjeżdżasz za granicę na wakacje albo do pracy? Zastanawiasz się, czy twoje polskie ubezpieczenie zdrowotne będzie tam ważne? Wejdź na portal NFZ poświęcony NFZ Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ).

Tak przygotowane komunikaty ocenić należy pozytywnie w świetle zasad prostego języka z kilku powodów. Po pierwsze, osobowe formy czasownika stają się funkcjonalnym wykładnikiem relacji dialogowej AUTOR–CZYTELNIK na poziomie pragmatycznym (interakcyjnym) tekstu. Osadzają one komunikat w ramie wypowiedzi dynamicznej, sprawczej, bezpośrednio zapowiadającej działania i czynności, o których orzeka się w tekście urzędowym.

Po drugie, zmniejszają dystans komunikacyjny między nadawcą instytucjonalnym a petentem/klientem/rzeczywistym adresatem wypowiedzi urzędowej.

Po trzecie, pozwalają autorowi sprawniej działać, czyli mają wymiar praktyczny.

Po czwarte, wreszcie, dobór form osobowych zwiększa komunikatywność tekstu na poziomie gramatycznym, składniowym i stylistycznym. Wraz z użyciem predykatów w formach osobowych pojawiają się w tekście bezpośrednio akty mowy (illokucje), zwiększa się liczba orzeczeń i krótszych, dynamicznych jednostek składniowych.

Wartość funkcjonalną wypowiedzi redagowanych w perspektywie „do odbiorcy”, czyli dialogowego (interakcyjnego) modelu komunikacji urzędu z klientem, dostrzec można przede wszystkim w drobnych segmentach tekstowych, które towarzyszą „pytaniom i odpowiedziom” lub formatowi instrukcji. Taką dialogową postać przyjmują m.in.:

a) zdania, syntagmy w ramie wyliczenia, np.:

Co zrobisz w portalu

- przejrzysz treść ksiąg wieczystych,
- złożysz wniosek o odpis, wyciąg albo zaświadczenie o zamknięciu księgi wieczystej, zrealizować płatność, pobrać dokument w formacie PDF. W odpowiedzi otrzymasz również e-mail z linkiem, pod którym możesz pobrać dokumenty w formacie PDF. Z linka możesz korzystać wielokrotnie,
- sprawdzisz, czy odpisy, wyciągi i zaświadczenia o zamknięciu księgi, uzyskane drogą elektroniczną, są aktualne i prawdziwe.

b) człony zapowiadające wyliczenia i paralelnie dobrane do nich czasowniki, np.:

Potwierdzić swoją tożsamość w internecie możesz na 2 sposoby:

- bezpłatnym profilem zaufanym (eGo) – sprawdź, jak założyć profil zaufany,
- płatnym certyfikatem kwalifikowanym.

Przez ePUAP skorzystasz z różnych usług – elektronicznie, szybko, wygodnie i bezpiecznie:

- załatwisz wiele spraw w różnych urzędach,
- sprawdzisz na bieżąco statusy spraw i wniosków,
- odbierzesz i wyślesz urzędową korespondencję.

c) wyróżnione graficznie nagłówki wyliczeń lub zmienione w format elektroniczny czasowniki, które zapowiadają nawigację do nowych podstron lub aplikacji mobilnych, np.:

Co musisz zrobić

1. Zbierz wszystkie potrzebne dokumenty. Listę znajdziesz w sekcji Co musisz przygotować.
2. Złóż dokumenty w ZUS. Szczegóły znajdziesz w sekcji Gdzie składasz dokumenty. Dokumenty możesz złożyć osobiście albo skorzystać z pomocy pełnomocnika. Dowiedz się w ZUS, jak załatwić sprawę przez pełnomocnika.
3. ZUS wyznaczy ci termin, w którym zbada cię lekarz orzecznik ZUS.
4. Czekaj na decyzję ZUS. Szczegóły znajdziesz w sekcji Ile będziesz czekać.

Komunikaty, które sytuują się w ramie oficjalnego głosu ministerstwa – jednej z najważniejszych instytucji administracji państwowej – redagowane są w sposób standardowy, zwykle mają wyciszoną retorykę osobową. Ciekawy przykład przetwarzania hierarchii w obrębie ról komunikacyjnych odnajdujemy na stronie Ministerstwa Cyfryzacji. W sąsiedztwie tekstu autoprezentacyjnego, który oddaje oficjalny charakter wypowiedzi instytucjonalnej (przykład 1), pojawia się wersja przetłumaczona na „język dostępny i łatwy w czytaniu” (easy-to-read) (przykład 2).

Spójrzmy na ilustracje:

Działania Ministerstwa Cyfryzacji

Ministerstwo Cyfryzacji odpowiada za rozwój i wdrażanie polityki państwa w zakresie informatyzacji, telekomunikacji oraz cyberbezpieczeństwa. Prowadzi cyfryzację administracji publicznej, nadzoruje systemy teleinformatyczne i wspiera inwestycje w technologie cyfrowe. Dąży do uproszczenia interakcji między państwem, obywatelami i przedsiębiorcami.

Przykład 1: Tekst autoprezentacyjny 1.

Informacja o Ministerstwie Cyfryzacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia



Kim jesteśmy?

Jesteśmy częścią rządu.
Zajmujemy się komputerami i internetem.



Co robimy?

Pomagamy:

- urzędnikom pracować z komputerem,
- ludziom załatwiać sprawy przez internet,
- firmom tworzyć nowe technologie.



Jak dbamy o twoje dane?

Chronimy twoje dane.
Nikt nie może ich zobaczyć bez twojej zgody.
Dbamy o to, żeby były bezpieczne w internecie.

Przykład 2: Tekst autoprezentacyjny 2.¹³

¹³ <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/dzialania>.

W badanym materiale pojawiają się również ciekawe strategie komunikacyjne, w których dostrzec można zamiar pomniejszenia hierarchicznej relacji władza–obywatel, urząd–klient. Portal administracji centralnej funkcjonalnie wykorzystuje bowiem środki deiktyczne, które wywołują wrażenie dialogowej komunikacji między nadawcą instytucjonalnym (administracją państwową) a obywatelami (odbiorcami usług urzędowych).

Jak wynika z poprzednich części sprawozdania, zjawisko dialogowej i relacyjnej komunikacji ujawnia się przede wszystkim w licznych deskrypcjach zapowiadających opis procedury. Poza zakładkami powiązanymi z formatem krótkich pytań i odpowiedzi (FAQ) można je dostrzec w strukturze aktualności i ogłoszeń. Przykładem niech będzie dobrze uporządkowana na poziomie pragmatycznym instrukcja wysyłki pism do ministerstwa:¹⁴

Możesz nam zadać pytanie, napisać wyjaśnienie, złożyć zażalenie, żądanie, podanie lub wniosek. Za pomocą pisma ogólnego możesz uzupełnić złożony wniosek lub przekazać dokument, zaproszenie na wydarzenie lub petycję do urzędu. Uzupełnij formularz na komputerze i wyślij do wybranego podmiotu publicznego. Po chwili dostaniesz elektroniczne urzędowe poświadczenie przedłożenia (UPP) pisma. To potwierdzenie jest tak samo ważne jak potwierdzenie odbioru listu poleconego, który wysyłasz pocztą tradycyjną.

Pismo ogólne piszesz, jeśli:

- chcesz się z nami skontaktować,
- przepisy umożliwiają wysłanie wniosku przez internet,
- nie ma specjalnego formularza do załatwienia twojej sprawy.

Sprawdź, czy jest formularz dla twojej sprawy – na przykład jeśli chcesz mieć dostęp do informacji publicznej, wyślij specjalny, przeznaczony do tego formularz.

Wartością przywołanego tekstu są dość rytmiczne i paralelne zdania oraz liczne formy 2. osoby czasownika, które aktywizują uwagę czytelnika (np. możesz + zadać pytanie/złożyć + co/uzupełnić + co/przekazać + co; uzupełnij, wyślij, dostaniesz; wysyłasz; piszesz, jeśli ...; sprawdź – na przykład jeśli chcesz...; wyślij). Dodajmy, że dzięki użytym środkom werbalnym opis procedury odtwarza scenariusz rzeczywistego działania. Tym samym z tekstu znika dyrektywny ton lub metatekst, charakterystyczny dla zrutynizowanych („drukowanych”) gatunków wypowiedzi administracyjnej.

Inny wymiar tekstu relacyjnego, utrzymanego w tonie „przyjaznej” komunikacji, odnajdujemy przykładowo w zawiadomieniu, w którym zamiast wypowiedzi nakazowo-zakazowej, pojawiają się czytelne akty grzeczności językowej (zwrot Państwo i fraza prosimy kierować...):

Korespondencję prosimy kierować na adres:

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

ul. Nowogrodzka 1/3/5

00-513 Warszawa

e-mail: info@mriips.gov.pl

Pracownicy Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej są dla Państwa dostępni w dni robocze w godzinach 8.15 – 16.15.

Prosimy o kontakt w godzinach funkcjonowania urzędu.

Infolinia dla Obywatela (...) Czynna w dni robocze w godzinach 8:15-16:15.¹⁵

¹⁴ <https://www.gov.pl/web/gov/wysluj-pismo-ogolne>

¹⁵ <https://www.gov.pl/web/rodzina/dane-kontaktowe>

Oto dwa kolejne przykłady dobrych i funkcjonalnie uporządkowanych realizacji tekstowych, które wnoszą „głos instytucji przyjazny dla odbiorcy”, przełamując tym samym wyobrażenia o komunikacji administracyjnej jako modelu petenckim. Dopowiedzmy, że w tych tekstach dostrzec można nie tylko relacyjny i dialogowy ton wypowiedzi, lecz także dobór spójnej i przejrzystej w lekturze składni. Za ilustrację niech posłużą fragmenty wynotowane z takich wypowiedzi, jak:

- instrukcja obsługi portalu elektronicznego, por.

Chcesz załatwić nietypową sprawę przez internet? Złożyć podanie, wniosek, skargę lub zgłoszenie?

Wypełnij formularz pisma ogólnego i wyślij go do wybranego urzędu lub podmiotu publicznego (...)

Pismo ogólne piszesz, jeśli:

- chcesz się z nami skontaktować,
- przepisy umożliwiają wystanie wniosku przez internet,
- nie ma specjalnego formularza do załatwienia twojej sprawy.

Sprawdź, czy jest formularz dla twojej sprawy – na przykład jeśli chcesz mieć dostęp do informacji publicznej, wyślij specjalny, przeznaczony do tego formularz.¹⁶

- ogłoszenie rekrutacyjne – z właściwie użytą dla gatunku formułą adresatywną, por.

Studencie,

wierzmy w potencjał drzemiący w młodych ludziach.

W swojej ofercie praktyk i wolontariatu przedstawiamy szereg możliwości rozwojowych.

Jeżeli praca w administracji kojarzy Ci się z siedzeniem za biurkiem, stertą papierów, niezrozumiałymi procedurami i mało twórczymi zadaniami, to dobry czas na przełamanie stereotypu o pracy urzędnika.

Zapraszamy do tworzenia zespołu, który składa się z ludzi z pasją: a są wśród nas podróżnicy, fani motoryzacji, miłośnicy tańca, sztuki, czy wspinaczek górskich.

Wraz z nabywanym doświadczeniem zyskasz przydatne umiejętności, które pozwolą Ci poczuć się pewniej na rynku pracy i zyskać uznanie u przyszłych pracodawców.

Doświadczona kadra wspiera młode talenty u progu kariery zawodowej, przekazując praktyczną wiedzę, dzieląc się własnym doświadczeniem zawodowym.

W naszej ofercie praktyk, czy wolontariatu znajdziesz miejsce odpowiednie dla siebie.

Sprawdź naszą ofertę i zapoznaj się z zasadami rekrutacji.¹⁷

Bardzo dobrą praktyką okazują się również realizacje tekstowe, w których dostrzec można elementy stylistyki charakterystyczne dla reklamy społecznej i tekstów edukacyjnych. W materiale badawczym nie brakuje bowiem ciekawych przykładów, które pokazują, że redaktorzy stron internetowych sięgają po narrację unaoczniającą lub ściągającą uwagę czytelnika za pomocą środków werbalnych podporządkowanych funkcji fatycznej. Często taka stylistyka tworzy koherentną całość z dołączonymi do przekazu językowego formami audiowizualnymi (filmy, animacje) – jak w przykładzie:

Wirtualny spacer po MF

Zobacz gmach Ministerstwa Finansów z lotu ptaka, odwiedź gabinet ministra i zobacz architektoniczne detale.

Zapraszamy na wirtualny spacer po zabytkowym gmachu Ministerstwa Finansów.

Wirtualny spacer – jak to działa

Przejdzie spaceru trwa około 30 minut, ale każdy obiekt, salę, czy korytarz możesz oglądać tak długo jak zechcesz.

(...)

W wirtualnym spacerze pokazujemy i omawiamy m.in. dziedziniec południowy, hol główny, gabinet ministra, salę kolegiatną oraz salę portretową.

Spacer uruchomisz za pomocą guzika „włącz”. Możesz go w każdej chwili zatrzymać i wznowić. Możesz przeciągać i obracać obraz, aby przyrzeć się temu co najbardziej cię interesuje. Ikona „i” podpowie ci najważniejsze informacje dotyczące pomieszczenia w którym jesteś. Wstuchaj się w głos lektora i rozpocznij spacer po tym niezwykłym budynku.

Obejrzyj film promujący wirtualny spacer po gmachu Ministerstwa Finansów na kanale MF na YouTube.

Zapraszamy!¹⁸

¹⁶ <https://www.gov.pl/web/gov/wysluj-pismo-ogolne>.

¹⁷ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/strefa-studenta2>

¹⁸ <https://www.gov.pl/web/finanse/wirtualny-spacer-po-mf>

2.2 Architektura informacji a techniki upraszczania tekstu

2.2.1 Techniki wizualizacji treści i porządkowania informacji

Strony internetowe ministerstw (administracji rządowej) mają na ogół przemyślaną, uporządkowaną i przejrzystą strukturę. Większość komunikatów odbiega od wzorca wypowiedzi linearnej, charakterystycznej dla pism oraz aktów wykonawczych, czyli gatunków realizujących tradycyjny, drukowany i spetryfikowany typ wypowiedzi administracyjnej. Taki model komunikacyjny należy ocenić pozytywnie i rekomendować.

Na portalu administracji państwowej ujawniają się praktyki komunikacyjne, które można powiązać z tendencją do wizualizacji i grafizacji przekazu. Wzmacniają one architekturę tekstu i pomagają budować przejrzysty przekaz, który w środowisku internetowym powinien być odczytywany jako spójny obiekt wizualny (jako pole, okienko ekranu komputera lub aplikacji mobilnej na smartfonie).

Architektura stron internetowych, co nie dziwi, podlega logice hipertekstu i łączenia treści w segmenty o zróżnicowanej formie graficznej. Wiele realizacji utrzymanych jest w formie przestrzennego i punktowego zapisu, po którym się nawiguje i który podlega lekturze selektywnej. Ciekawe zjawiska wizualizacji treści prezentują się przede wszystkim w obrębie przekazów, które dopasowane są do nowych mediów, do ekranu responsywnego i rozmiaru aplikacji mobilnych. Pojawiają się one zwykle w obrębie zakładek lub autonomicznych witryn, które obsługują tzw. e-administrację.

Komunikaty mają na ogół przejrzystą i krótką formę, a najważniejsze strategie strukturyzacji treści, przydatne w procesie lektury, sprowadzają się do użycia takich technik, jak:

- formatki ze śródtytułów – służą one przejrzystej segmentacji tekstu, scalają akapity blokowe w spójną (globalną) całość;
- wyczenia punktowe (graficzne) – zwykle skracają informacje i porządkują składnię, nadają informacjom porządek kategoryjny;
- podlinkowane tytuły, wyrazy (syntagmy) – odsyłają do treści zawartych na stronach innych instytucji, do zakładek w obrębie portalu, repozytoriów dokumentów prawnych itp.;
- dodatkowe informacje w funkcji asysty – pojawiają się w formie wyróżnionych graficznie oddzielnych segmentów, które przylegają do treści głównej; są to najczęściej dodatkowe wskazówki, porady (w ramkach), a nawet elektroniczne słowniczki.

Analizowane strony internetowe odznaczają się na ogół funkcjonalnie dobraną kompozycją: między kolejnymi częściami zapisu pojawia się „światło”, opis zastępuje plik PDF do pobrania, dominuje zapis punktowy (wyczenie graficzne w formie listy) oraz formatka z czytelnymi śródtytułami. W początkowych (górnym) segmentach komunikatu dostrzec można graficznie wyróżnione tytuły, a układ treści hierarchicznie niższych zapowiedziany jest śródtytułami w formie quasi-pytań lub krótkich oznajmień. Segmentacja tekstu jest przemyślana i czytelna: treści zwykle układają się w przejrzyste akapity blokowe, wydzielone światłem, a zawarte w nich szczegółowe i powtarzalne kategorie zamykają się w obrębie licznych wyczeń i punktów. Co ważne, na poziomie koherencji (spójności semantycznej) tekstu i jego pragmatyki, wiele dobrze zaaranżowanych wyróżnień spleta się w autonomiczne, powiązane ze sobą porządki tekstowe, które można odczytywać selektywnie – jako wpisaną ponad akapity ścieżkę lektury.

Prześledźmy ów porządek na przykładzie informacji zawartej w jednej z zakładek (zob. przykład nr 3):



Przykład 3: Struktura zakładki poświęconej informacjom na temat pracy ministerstwa.¹⁹

Nawet pobieżny rzut oka na ekran, na którym wyświetla się wiadomość, pozwala zrekonstruować strukturę tekstu. Ma ona swą funkcjonalną wartość, gdyż zapowiada mechanizm rozwijania koherentnej treści: od informacji strategicznych po informacje poboczne (drugorzędne) – jak obrazuje to poniższy schemat:

TREŚĆ GŁÓWNA = NAGŁÓWEK
(= Przyjęcie interesantów)



TREŚĆ POBOCZNA 1 = ŚRÓD TYTUŁ PIERWSZY
(Co zrobić, aby spotkać się z członkiem kierownictwa ministerstwa?)



TREŚĆ POBOCZNA 2 = ŚRÓD TYTUŁ DRUGI
(Na spotkanie można zapisać się osobiście w siedzibie ministerstwa)

Jakie efekty może wносить do aktu lektury taki scenariusz komunikacyjny?

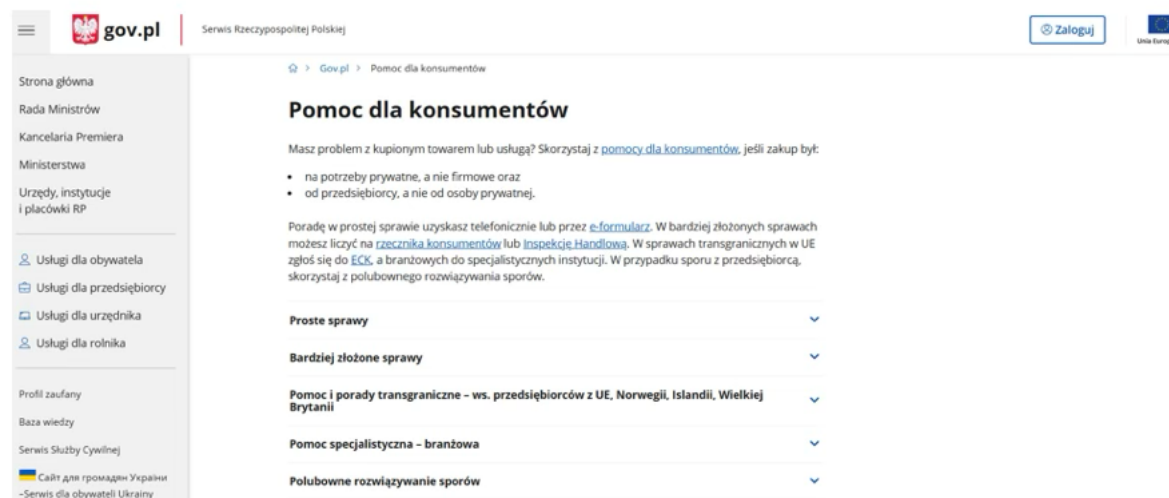
Przede wszystkim ma on wartość memoryczną (wspiera proces lektury i zapamiętywania informacji), gdyż funkcjonalnie dobrane techniki wizualizacji treści w formie wyróżnień i logicznie powiązanych śródtytułów pozwalają czytelnikowi samodzielnie gospodarować przestrzenią zapisu na ekranie, a odbiorca – nawigując po tekście – dociera do jego miejsc strategicznych. Dobrze poprowadzony zapis staje się streszczeniem informacji istotnych i szkieletem dla treści głównych i pobocznych.

¹⁹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/przyjecia-interesantow>

Dzięki takim rozwiązaniom czytelnik lepiej może zapamiętywać informacje, a także ich hierarchię (główne vs. poboczne; spójne z tematem vs. drugorzędne). Funkcjonalnie wykorzystanymi sygnałami delimitacji (podziału na przejrzyste segmenty i bloki akapitów) oraz wizualizacji treści są przede wszystkim wyróżnione graficznie śródtytuły, które układają się w logicznie powiązane formatki (por. przykłady nr 4 i 5):



Przykład 4: Opis procedury administracyjnej w sekcji przeznaczony dla klientów urzędu.²⁰

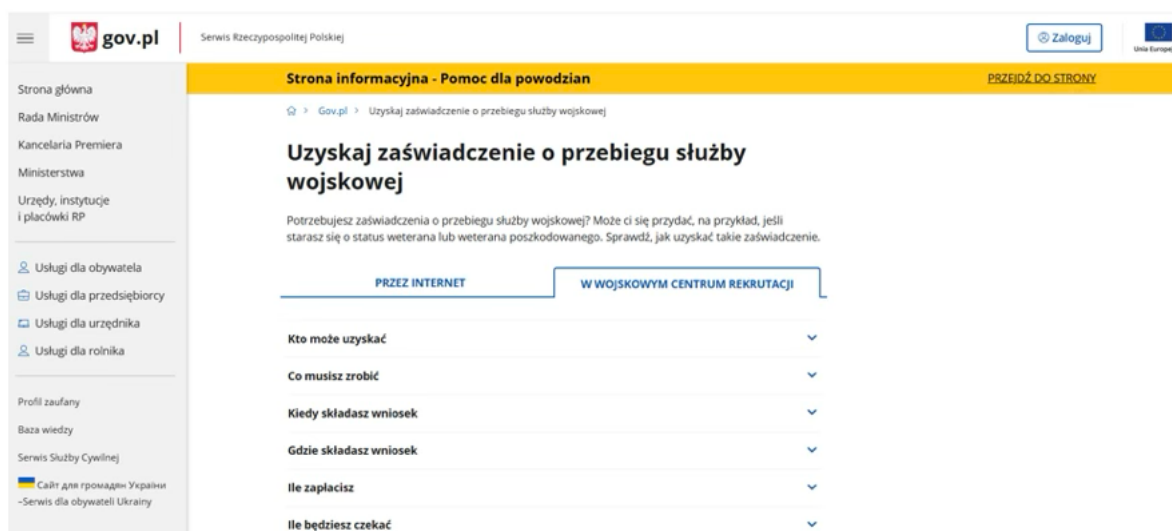


Przykład 5: Komunikat o charakterze instrukcyjnym (doradczym).²¹

²⁰ <https://www.gov.pl/web/gov/sprawdz-swoje-dane-w-rejestrze-dowodow-osobistych1>

²¹ <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-zaswiadczenie-o-przebiegu-sluzby-wojskowej>

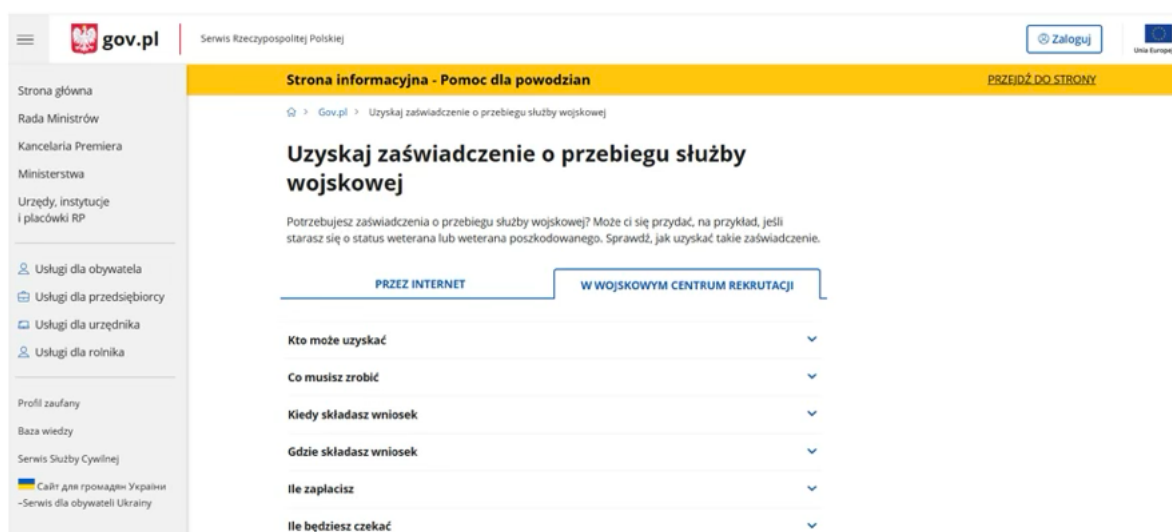
Wiele podstron od początku komunikuje wariantywne (alternatywne) porządki i ścieżki lektury. Nadawcy przekazów pozwalają internaucie wybrać również formę komunikacji, która odpowiada procedurze administracyjnej: tradycyjna (w urzędzie) lub elektroniczna – na portalu e-urzędu lub w aplikacji mobilnej. Taki model rozwijania kolejnych treści w miejscu strategicznym tekstu pojawia się w przykładzie nr 6:



Przykład 6: Kompozycja zakładki o charakterze instrukcyjnym.²²

Czytelnik w miejscu strategicznym tekstu otrzymuje informację na temat scenariusza postępowania: 1) zapowiedziany w tytule schemat procedury (Uzyskaj zaświadczenie o przebiegu służby wojskowej) oraz 2) powiązane z nim alternatywne opisy, do których prowadzą dwie „klikalne” syntagmy (... → przez internet ‘usługa elektroniczna’ vs. → ... w wojskowym centrum rekrutacji ‘wizyta osobista w instytucji/ w urzędzie’). Wskazany porządek tekstowy wydaje się użyteczny i efektywny, ponieważ zwalnia czytelnika z obowiązku samodzielnego rekonstruowania porządku informacyjnego, a ponadto pozwala szybciej dotrzeć do informacji.

Dużą wartość komunikacyjną mają również interaktywne bloki akapitów, które można w dowolnym porządku rozwijać. Oznacza to, że czytelnik samodzielnie może aranżować ścieżki lektury, gospodarować przestrzenią informacji. Staje się tym samym aktywnym podmiotem działań w obrębie hipertekstu (prosumentem), a układ listy do rozwinięcia pozwala mu hierarchizować informacje ważne i poboczne:



Przykład 7: Struktura wariantywnych ścieżek lektury w tekście internetowym.²³

²² <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-zaswiadczenie-o-przebiegu-sluzby-wojskowej>

²³ <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-zaswiadczenie-o-przebiegu-sluzby-wojskowej>.

2.2.2 Formatki ze śródtytułów i wyliczenia graficzne – funkcjonalność zapisu i ścieżki lektury

Funkcjonalnie dobrane formatki ze śródtytułów, o czym była już mowa, odgrywają rolę w procesie odbioru informacji. W przestrzeni internetowej ich znaczenie jest ważniejsze niż w tekście drukowanym, ponieważ nie tylko streszczają one porządek lektury, ale też tworzą właściwy dla hipertekstu schemat kompozycyjny, po którym się nawiguje i który podlega logice odczytywania selektywnego, indywidualnego, alternatywnego. Na portalu administracji rządowej pojawiają się poprawne praktyki porządkowania tekstu za pomocą graficznie wyróżnionych śródtytułów. Tekst w pierwszej odstonie (bez rozwiniętych akapitów) układa się zwykle w czytelny schemat kompozycyjny: [1] nagłówek (tytuł) → [2] wyróżniony graficznie lead (wprowadzenie do tekstu) → [3] zapowiedź szczegółowego opisu procedury administracyjnej i kolejnych jej kroków w formie śródtytułów (co, kiedy, gdzie, jak przygotować itp.). Analizę tego porządku i zasad segmentacji tekstu oddaje poniższa tabela (nr 1):

STRUKTURA INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ	Przykład A	Przykład B	Przykład C	Przykład D	Przykład E
[1] Tytuł (nagłówek) – zwykle w formie skierowanej bezpośrednio do odbiorcy (skorzystaj, odwołaj się od..., zamelduj się, zapłać), rzadziej opisowej (odpis).	Skorzystaj z programu „Mój prąd”.	Odwołaj się od mandatu karnego.	Zamelduj się na pobyt stały lub czasowy dłuższy niż 3 miesiące.	Zapłać podatek od nieruchomości.	Odpis aktu stanu cywilnego – informacje o dokumencie.
[2] Pierwszy akapit pod nagłówkiem – zwykle w funkcji leadu: -zawiera czytelne wykładniki różnych aktów mowy, np.: zachęta, porada, wskazówka; -zapowiada problem lub zachęca do tego, aby wspólne go rozwiązać;	Chcesz otrzymać dofinansowanie do instalacji fotowoltaicznej, magazynu ciepła czy magazynu energii elektrycznej? Sprawdź, jak to zrobić	Wystawiono ci mandat drogowy? Masz pewność, że wypisano ci go nieślusnie? Jest tylko kilka przypadków, kiedy można go uchylić. Sprawdź, kiedy i jak odwołać się od mandatu.	Zmieniasz miejsce zamieszkania? A może wracasz z zagranicy i nie masz meldunku w Polsce? Pamiętaj, żeby się zameldować. Możesz to zrobić przez internet albo w urzędzie gminy.	Budujesz dom? A może masz mieszkanie, działkę lub garaż? Dowiedz się, kiedy płacisz podatek od nieruchomości. Sprawdź, czy płacisz go samodzielnie, czy z innymi osobami.	Odpis aktu stanu cywilnego to dokument, który potwierdza zdarzenie zarejestrowane w urzędzie stanu cywilnego – czyli narodziny, dziecka, ślub albo zgon. Od 1 marca 2015 roku możesz wybrać, w jakiej postaci chcesz dostać taki odpis – elektronicznej czy papierowej. Sprawdź, jakie odpisy możesz dostać. Zobacz, jak wygląda przykładowy odpis.

[Fakultatywne ikony/ okienka interaktywne – linki do różnych zakładek, podobnych treści, kategorii, dokumentów itp.]

[3] Porządek śródtytułów w formatce.	Na czym to polega	Kto może odwołać	Kto może zameldować się bez udziału urzędnika	Za co płacisz	Rodzaj odpisów Jak wygląda dokument Podstawa prawna
	Kto może skorzystać	Kiedy możesz odwołać	Kto składa dokumenty	Kto płaci Kto NIE płaci	
	Kiedy składasz wniosek	Co musisz przygotować	Co musisz przygotować	Co musisz przygotować	
	Co musisz przygotować	Co musisz zrobić	Co musisz zrobić	Co musisz zrobić	
	Ile zapłacisz	Kiedy składasz dokumenty	Kiedy składasz dokumenty	Kiedy składasz dokumenty	
	Ile możesz zyskać	Kiedy zapłacisz	Gdzie składasz dokumenty	Gdzie składasz dokumenty	
	Informacje dodatkowe	Ile zapłacisz	Ile zapłacisz	Ile zapłacisz	
	Podstawa prawna	Ile będziesz czekać	Ile będziesz czekać	Kiedy i gdzie zapłacisz	
		Podstawa prawna	Problem z zameldowaniem- co robić	Ile będziesz czekać	
			Kontakt	Jeśli jesteś właścicielem lub	
		Podstawa prawna			

Tabela 2: Porządek strukturalny typowej dla portalu administracji państwowej informacji i modele odczytania nieliniowego.

Szczegółowa analiza materiału źródłowego wykazała, że zarysowany powyżej model komunikacyjny to podstawowy format strukturyzacji treści na portalu Służba Rzeczypospolitej Polskiej. Jeśli nawet nie obejmuje całego repozytorium komunikacyjnego, z punktu widzenia standardu prostego języka odgrywa ważną rolę w porządkowaniu informacji i może wspierać czytelnika w akcie indywidualnej lektury – szczególnie w obrębie tych bloków tekstowych, które obejmują instrukcje, porady (odnoszą się do usług na portalu e-urzędu).

Relacje między śródtytułami a rozwiniętymi akapitami („odstoniętymi”) zarysowuje zaś poniższa tabela:

ŚRÓD TYTUŁ	Rodzaje odpisów	Kto składa wnioszek	Gdzie składasz dokumenty	Problem z wymeldowaniem – co robić?
<p>BLOK TEKSTÓW</p> <p>Można go rozwinąć (odstonić) podczas lektury strony internetowej.</p>	<p>Odpis skrócony zawiera aktualną treść aktu stanu cywilnego.</p> <p>Możesz dostać skrócony odpis: aktu urodzenia, aktu urodzenia dziecka, które urodziło się martwe, aktu małżeństwa, aktu zgonu.</p>	<p>rodzice ucznia albo opiekun prawny ucznia, rodzic zastępczy ucznia,</p> <p>osoba, która prowadzi rodzinny dom dziecka,</p> <p>dyrektor placówki opiekuńczo-wychowawczej (...).</p>	<p>Możesz to zrobić: w urzędzie albo przez internet, osobiście albo przez pełnomocnika.</p> <p>Szczegółowe informacje dotyczące zgłoszeń meldunkowych znajdziesz w sekcji Na czym polega.</p>	<p>Może zdarzyć się, że osoba zameldowana w nieruchomości, której jesteś właścicielem lub posiadasz do niej inny tytuł prawny do lokalu, opuściła miejsce pobytu, jednak się nie wymeldowała. Co możesz zrobić? Poinformuj o tym na piśmie urząd gminy, na terenie którego położona jest nieruchomość. Pokaż w urzędzie dokument, który potwierdza twój tytuł prawny do lokalu, np. wypis z księgi wieczystej, umowę cywilnoprawną, decyzję administracyjną lub orzeczenie sądu.</p>
<p>Relacje między śródtytułem a schowanym/ otwartym polem tekstowym.</p>	<p>Generyczny śródtytuł + szczegółowy opis praktyki administracyjnej.</p>	<p>Śródtytuł w funkcji ramy wycięcia + wycięcie graficzne z różnymi kategoriami.</p>	<p>Dialogowa forma między śródtytułem (pytanie: gdzie składasz dokumenty) a treścią akapitu (odpowiedź: możesz to zrobić...).</p>	<p>Zapowiedź problemu w śródtytule + opis narracyjny w formie odpowiedzi (stylistyka FAQ).</p>

Tabela 3: Relacje między śródtytułami w strukturze formatki a treścią kolejnych akapitów.

Konstatacje dla tej części sprawozdania brzmią następująco: na stronach internetowych pojawiają się bardzo dobre na poziomie pragmatycznym i funkcjonalnym techniki strukturyzacji treści za pomocą formatek ze śródtytułów. Szczegółowa lektura treści prowadzi do wniosku, że za technikami strukturyzacji tekstu w formacie ukierunkowanym na odbiorcę kryją się przemyślane przez specjalistów scenariusze działań i postępowań administracyjnych.

Co więcej, dobrze poprowadzone zapisy ‘śródtytuł → rozwinięcie w formie akapitu’ w większości mają charakter dialogowy (interakcyjny), utrzymane są w narracji skierowanej bezpośrednio do odbiorcy (w składni pojawiają się czytelne wyliczenia i wykładniki TY).

Jeśli koherencja (spójność treściowa) przekłada się na kohezję (spójność między zdaniami i wyliczeniami), między kolejnymi blokami pojawiają się alternatywne ścieżki lektury.

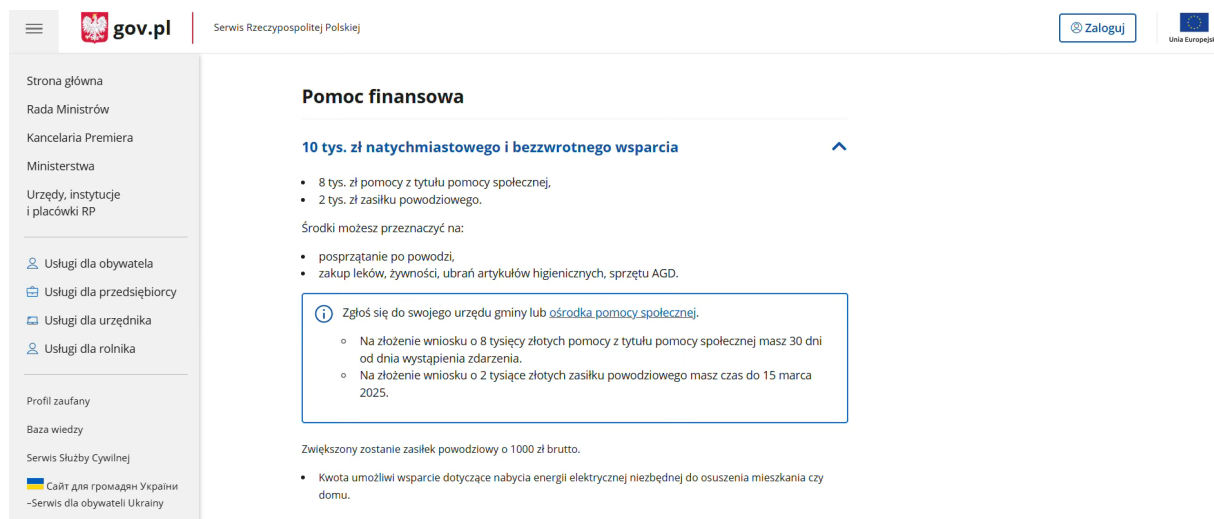
Zarysowany model komunikacyjny odpowiada najważniejszym zasadom prostego języka z poziomu strukturalnej (kompozycyjnej) organizacji treści i wykazuje związek z relacyjnym (dialogowym) charakterem przekazu, który pojawia się w strategicznych częściach portalu. Aby model ten mógł w pełni zadziałać na poziomie pragmatycznym, autorzy powinni dobrać adekwatne środki werbalne, czyli unikać w miejscach strategicznych rozwlekłej składni, stylistyki kancelaryjnej oraz szczegółowych odniesień do podstawy prawnej, którą można – jak dowodzą przykłady – zapisać w oddzielnym segmencie, zwykle na końcu tekstu.

2.2.3. Porady, wskazówki – elementy wspierające odbiór informacji

Portal Gov.pl odznacza się również doбором przejrzystych i zwartych ramek, w których – w funkcji asysty – pojawiają się dodatkowe informacje, wskazówki, wyjaśnienia. Użycie takich minitekstów z jednej strony może efektywnie wpływać na odbiór trudniejszej treści, a ich poprawny zapis w układzie całego komunikatu sprzyja także zapamiętywaniu informacji. Znajdujemy w tej grupie również zredagowane „w perspektywie przeciętnej odbiorcy” słowniczki z ilustracjami odwołującymi się do codziennych praktyk życiowych (czyli wiedzy potocznej i zdroworozsądkowej).

Oto kilka reprezentatywnych dla badanego materiału przykładów, które wpisują się w zbiór zasad prostego języka na poziomie strukturalnej i typograficznej organizacji tekstu. Są to takie rozwiązania, jak:

- ramka informacyjna – w wyróżnionym graficznie polu pojawia się piktogram litery i, a treść przyjmuje formę zalecenia, porady, opisu procedury, wyliczenia warunków, które musi spełnić odbiorca, aby pomyślnie przejść przez procedurę urzędową, np.:



The screenshot shows the gov.pl website interface. The main content area is titled "Pomoc finansowa" (Financial aid) and features a sub-heading "10 tys. zł natychmiastowego i bezzwrotnego wsparcia" (10 thousand PLN of immediate and non-repayable support). Below this, there are bullet points listing the types of aid: 8 thousand PLN of social aid and 2 thousand PLN of flood relief aid. A section titled "Środki możesz przeznaczyć na:" (You can use the funds for:) lists eligible expenses like flood cleanup, food, and hygiene products. A blue-bordered information box (piktogram litery i) contains the following text: "Zgłoś się do swojego urzędu gminy lub ośrodka pomocy społecznej." (Report to your municipal office or social assistance center.) followed by two bullet points: "Na złożenie wniosku o 8 tysięcy złotych pomocy z tytułu pomocy społecznej masz 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia." (You have 30 days from the date of the incident to apply for 8 thousand PLN of social aid.) and "Na złożenie wniosku o 2 tysiące złotych zasiłku powodziowego masz czas do 15 marca 2025." (You have time until March 15, 2025, to apply for 2 thousand PLN of flood relief aid.) Below the box, it states "Zwiększony zostanie zasiłek powodziowy o 1000 zł brutto." (The flood relief aid will be increased by 1000 PLN gross.) and a final bullet point: "Kwota umożliwi wsparcie dotyczące nabycia energii elektrycznej niezbędnej do osuszenia mieszkania czy domu." (The amount will enable support regarding the purchase of electricity necessary for drying the apartment or house.)

Przykład 8: Ramka informacyjna.

²⁴ <https://www.gov.pl/web/powodz2024/pomoc-dla-powodzian>

- kafelki – zwarte i krótkie wypowiedzi pojawiają się w sąsiedztwie grafik lub piktogramów, które wizualizują typ tekstu, zakres treści lub odniesienie do sfery prawno-administracyjnej, jak w przykładzie 9:



Przykład 9: Kafelki.²⁵

W tym miejscu trzeba dopowiedzieć, że technika wizualizacji treści to bardzo dobre rozwiązanie, w którym ujawnia się zaangażowanie twórców stron internetowych administracji, aby przekaz był „przyjazny” w odbiorze i odróżniał się od oficjalnych aktów stanowienia prawa. Aby jednak ów zamiar w pełni przekładał się na działanie komunikacyjne, oprawie graficznej minitekstów w funkcji asysty powinien towarzyszyć funkcjonalny dobór środków językowych. Nie do końca zasada ta znalazła swą realizację w przykładzie komunikatu „Prawa konsumenta” (UOKiK). Odbiór informacji mogą utrudniać bowiem konstrukcje modalne bezosobowe (można sformułować), strona bierna (są zobligowani), ciągi rzeczowników odczasownikowych (do potwierdzenia jego otrzymania, złożenie odstąpienia, złożenie stosownego oświadczenia), czyli charakterystyczne wykładniki dyrektywnej i kancelaryjnej wypowiedzi, jak w przykładzie:

Oświadczenie można sformułować samodzielnie, można też skorzystać z gotowego formularza. Sprzedawcy, którzy dopuszczają złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, np. przez stronę internetową, są dodatkowo zobligowani do **potwierdzenie jego otrzymania**, czyli np. do wystania konsumentowi e-maila.

Wniosek jest następujący: pola tekstowe wypełnione mglistym językiem obniżają wartość semiotyczną infografik. Sięgnijmy po jeszcze jeden przykład. Chodzi o stylistykę tekstu z ramki, która przylega do komunikatu pt. Ogłoszenie zmiany Programu oraz wznowienie naboru ciągłego wniosków o dofinansowanie tworzenia miejsc opieki nad dziećmi do lat 3 i funkcjonowania nowoutworzonych (!) miejsc opieki. Długi tytuł z leksyką nominalną (wznowienie, funkcjonowanie) oraz treść ze śladami niezakończonych korekty lub kopii innych dokumentów (por. diakryty w kilku miejscach) – to raczej zaprzeczenie przestania, które kryje się w zawiadomieniu Ważne!:

Ważne!

Program w zmienionym brzmieniu ma zastosowanie do wszystkich uczestników Programu z wyjątkiem spraw zakończonych* na zasadach dotychczas obowiązujących oraz z zastrzeżeniem regulacji zawartych w rozdziale 12 Programu. Zmiana Programu może spowodować konieczność aneksowania umów zawartych przed ogłoszeniem niniejszych zmian.

* Sprawa zakończona w przypadku wniosków oznacza, że wniosek jest już rozstrzygnięty przez wojewodę i minister dokonał podziału środków. Sprawa zakończona w przypadku oświadczeń oznacza, że wojewoda zakończył obsługę oświadczenia i upłynął termin na składanie oświadczeń. Sprawa zakończona w przypadku umów oznacza, że dana umowa została rozliczona (pozytywnie!) przez wojewodę.

Przykład 10: Mglisty język.²⁶

²⁵ Źródło: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/forma/> [uzupełnić dostęp].

²⁶ <https://www.gov.pl/web/rodzina/ogloszenie>

Zobacz <,> jakie to proste! → do wskazówki: Pamiętaj jednak, że aby złożyć podpis...):

Zobacz jakie to proste!

Potwierdzony i ważny profil zaufany możesz wykorzystać:

- **do podpisania dokumentu elektronicznego podpisem zaufanym**, czyli:
 - podpisać dokumenty zapisane na dysku komputera,
 - podpisać dokumenty w e-usługach,
 - potwierdzić, że otrzymałeś(-aś) dokumenty elektroniczne od organów administracji publicznej

ⓘ Pamiętaj jednak, że aby złożyć podpis, musisz zalogować się do swojego profilu zaufanego.

- **jako środek identyfikacji elektronicznej, aby potwierdzić swoją tożsamość w systemach teleinformatycznych**, czyli:
 - profilem zaufanym możesz logować się w różnych systemach i aplikacjach administracji publicznej, aby załatwiać sprawy urzędowe,
 - logowanie z wykorzystaniem profilu zaufanego posiada taki sam skutek prawny, jak okazanie dowodu osobistego w okienku w urzędzie.

Jeśli masz wątpliwości, czy poradzisz sobie z założeniem profilu zaufanego, jego potwierdzeniem lub zmianą swoich danych, zapoznaj się z:

- **najczęściej zadawanymi pytaniami** lub
- **instrukcją użytkownika profilu zaufanego (PZ)**. Znajdziesz w niej odpowiedzi na pytania:
 - jak zarejestrować się w systemie profilu zaufanego?
 - jak zarządzać swoim profilem zaufanym?
 - jak odzyskać dostęp do profilu zaufanego?

Przykład 11: Globalna ścieżka lektury 1.²⁷

ⓘ Zgłoś się do swojego urzędu gminy lub **ośrodka pomocy społecznej**.

- Na złożenie wniosku o 8 tysięcy złotych pomocy z tytułu pomocy społecznej masz 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia.
- Na złożenie wniosku o 2 tysiące złotych zasiłku powodziowego masz czas do 15 marca 2025.

Zwiększony zostanie zasiłek powodziowy o 1000 zł brutto.

- Kwota umożliwi wsparcie dotyczące nabycia energii elektrycznej niezbędnej do osuszenia mieszkania czy domu.

Środki na odbudowę i naprawę szkód po powodzi

- do 100 tys. zł na remont lub odbudowę budynków gospodarczych,
- do 200 tys. zł na remont lub odbudowę budynków mieszkalnych.

ⓘ Zgłoś się do swojego urzędu gminy lub **ośrodka pomocy społecznej**. Masz na to 30 dni od wystąpienia zdarzenia.

Przykład 12: Globalna ścieżka lektury 2.²⁸

Bardzo dobra praktyka popularyzacji trudnej wiedzy, a więc jedna z najważniejszych reguł prostego języka, polega na użyciu w funkcji asysty słowniczków. Na portalu administracji rządowej pojawiają się one w formie autonomicznych zakładek. Taką formę elektronicznego tezaurya dostrzec można w obrębie platformy e-PUAP2:

STREFA KLIENTA STREFA URZĘDNIKA WYSOKI KONTRAST Zadzij pytanie/Zgłoś uwagę Deklaracja dostępności English

ePUAP2 Szukaj w całym portalu Zaloguj się Zarejestruj się

KATALOG SPRAW AKTUALNOŚCI POMOC

Kontakt A B C C D E F G H I J K L L M N O O P R S S T U W X Z Z Z Wszystkie

Instrukcje i podręczniki Podanie

Najczęściej zadawane pytania Wniosek (dokument) w postaci elektronicznej, tworzony w przypadku, gdy przepisy prawa wymagają składania go w określonej formie lub według określonego wzoru.

Słownik

Zakładanie konta

O projekcie

Co to jest ePUAP

Przykład 13: Słowniczek.²⁹

²⁷ <https://www.gov.pl/web/profilzaufany/jak-korzystac>.

²⁸ <https://www.gov.pl/web/powodz2024/pomoc-dla-powodzien>.

²⁹ <https://epuap.gov.pl/>

Elektroniczny słownik, repozytorium, baza danych – to narzędzia technologiczne, które z całą pewnością wspierają odbiór informacji. Mogą z nich doraźnie korzystać zróżnicowane grupy internautów (nieszczęśliwi i specjaliści). Na ogół w części deskryptywnej (definicyjnej) haseł pojawiają się krótkie i przejrzyste treści, bez nadmiaru żargonowego słownictwa i bez trudnego stylu. Nieliczne tylko opisy zawierają terminologię specjalistyczną lub eksplikacje, w których dostrzec można wielostowie lub tendencję do definiowania encyklopedycznego, np.:

Podanie

Wniosek (dokument) w postaci elektronicznej, tworzony w przypadku, gdy przepisy prawa wymagają składania go w określonej formie lub według określonego wzoru

- lub niezręczne tautologie (definicje idem per idem), np:

Formularz elektroniczny

Rozwiązanie techniczne obejmujące dane wraz z oprogramowaniem umożliwiającym przygotowanie dokumentu elektronicznego zgodnego z odpowiadającym mu wzorem elektronicznym (...)

W funkcji asysty występują również słowniczki trudniejszych terminów lub pojęć z zakresu prawa, finansów, gospodarki, technologii i nauki. To dobrze, że autorzy analizowanych stron sięgają po rozmaite narzędzia upraszczania tekstu i tłumaczenia trudnych zagadnień za pomocą strategii popularyzacji wiedzy, języka przyjaznego odbiorcy i w perspektywie „przeciętnego obywatela”. Pomijając ocenę poprawnościową (niektóre zapisy wymagałyby nowszych redakcji lub drobnych korekt), sam cel i zakres takiego rozwiązania komunikacyjnego ocenić należy wysoko.

Podobną wartość pragmatyczną mają infografiki z opisem procedury, które przylegają do tekstów trudniejszych. W ten oto sposób czytelnik otrzymuje sygnał metatekstowy, że być może nie uda się zredagować wypowiedzi w prostym języku (powodem może być obowiązek strukturyzacji tekstu spójnego z zasadami techniki prawodawczej lub w stylu oficjalnym), ale nadawcy starają się, aby streszczenie informacji docierało do szerszej grupy odbiorców w lżejszej aranżacji graficznej i w prostszej stylistyce.

Ilustracją niech będą dwa przylegające do siebie teksty ze stron internetowych ministerstw: nadawcy zdecydowali się na głównym portalu rządowym pozostawić tekst regulaminu (odpowiadający regułom dyskursu prawno-administracyjnego). Zarys schematu tekstowego do skomplikowanej procedury administracyjnej oddaje jednak infografika, którą można uznać za skrót myślowy lub „tłumaczenie na prosty język” (transformację) oficjalnej wypowiedzi urzędowej:

Wniosek o patronat / udział Ministra Edukacji w Komitecie Honorowym

Krok po kroku

- Przeczytaj zasady udzielania patronatu honorowego / udziału Ministra Edukacji w Komitecie Honorowym.
- Wypełnij formularz.
- Sprawdź poprawność wprowadzonych informacji.
- Zaakceptuj oświadczenia.
- Wyślij wniosek.
- Sprawdź swoją skrzynkę mailową – znajdziesz tam kopię wniosku.

Zasady przyznawania patronatu honorowego lub udziału Ministra Edukacji w Komitecie Honorowym

Postanowienia ogólne

- Patronat honorowy i udział Ministra Edukacji w Komitecie Honorowym stanowią szczególnego rodzaju wyróżnienie dla przedsięwzięcia bezpośrednio związanego z oświatą i wychowaniem oraz istotnego dla działań Ministerstwa Edukacji Narodowej. Przedsięwzięcie to powinno mieć zasięg co najmniej regionalny i służyć promocji lub kreowaniu pozytywnego wizerunku oświaty.
- Minister Edukacji nie obejmuje patronatem i nie przyjmuje zaproszenia do komitetu honorowego przedsięwzięcia odpłatnego dla uczestników, a także przedsięwzięcia o charakterze lobbystycznym, reklamowym, komercyjnym (organizator planuje osiągnięcie zysku) oraz marketingowym (służącym promocji produktów i usług zarówno organizatora, jak i jego partnerów).
- Minister Edukacji nie obejmuje honorowym patronatem produkcji filmowych, publikacji, opracowań, a także statutowej działalności stowarzyszeń, fundacji, związków, organizacji.
- Minister Edukacji nie udziela również patronatów o charakterze stałym. Patronat jest przyznawany każdorazowo na jedną edycję.
- Minister Edukacji obejmuje patronatem wydarzenia o charakterze jednorazowym oraz zamykające się w krótkiej przestrzeni czasowej. W przypadku wydarzeń o charakterze wieloletnim (np. kampania, projekt) organizator powinien wskazać jedno wiążące, najbardziej prestiżowe wydarzenie/element, które zasługiwałoby na objęcie patronatem (np. konferencja inauguracyjna lub oodsumowująca).

(<https://www.gov.pl/web/edukacja/patronaty-ministra>)

Wyszukaj usługi, informacji SZUKAJ

WNIOSEK O PATRONAT HONOROWY LUB UDZIAŁ MINISTRA ZDROWIA W KOMITECIE HONOROWYM

Co zrobić krok po kroku?

1. Przeczytaj regulamin
2. Wypełnij formularz
3. Dołącz wskazane we wniosku załączniki
4. Sprawdź poprawność wprowadzonych informacji
5. Zaakceptuj oświadczenia
6. Wyślij wniosek
7. Sprawdź swoją skrzynkę mailową - znajdziesz tam kopię wniosku

Wypełnij formularz

Uzyskaj patronat honorowy

Wniosek o patronat honorowy lub udział Ministra Zdrowia w Komitecie Honorowym

Patronat honorowy Ministra Zdrowia oraz udział Ministra Zdrowia w Komitecie Honorowym

Honorowy patronat Ministra Zdrowia to wyróżnienie, które podkreśla szczególny charakter przedsięwzięcia bezpośrednio związanych z zakresem działania Ministerstwa Zdrowia.

Minister Zdrowia nie przyznaje patronatu honorowego lub zgody na udział w Komitecie Honorowym przedsięwzięciom:

1. w fazie projektu, którego etap przygotowań nie daje gwarancji jego realizacji;
2. mogącym godzić w politykę wizerunkową Ministra lub Ministerstwa;
3. o charakterze lobbystycznym, reklamowym, komercyjnym oraz marketingowym.

Korzyści

Patronat Ministra Zdrowia może podnieść rangę oraz zasięg twojego wydarzenia. Będziesz mógł wykorzystać w materiałach promocyjnych logo ministerstwa.

(<https://www.gov.pl/web/zdrowie/patronaty>)

Przykład 14: Tłumaczenie oficjalnego (trudniejszego) tekstu na jego prostsze warianty w wersji mobilnej.

W świetle przywołanych powyżej przykładów możemy odczytać – już na poziomie metatekstowym – jeszcze jedną ważną i pozytywną tendencję. Okazuje się bowiem, że strategie multimodalne (środki wizualizacji informacji), które pojawiają się w sąsiedztwie „trudniejszych” tekstów (regulaminów, zasad), zapowiadają przejście do sfery prostszej i efektywniejszej komunikacji, czyli do projektów cyfrowych na użytek e-administracji, także w jej wersji dostosowanej do urządzeń mobilnych (np. dobrze przygotowany zbiór kart, formularzy i wniosków w serwisie mObywatel.pl).

2.2.4. Zapis informacji prawnych a interaktywność strony internetowej

Godną rekomendacją praktyką jest zapis podstaw prawnych (metatekstu prawnego) w segmentach dolnych (pod treścią główną), jak w ilustracji:

The screenshot shows the 'Profil zaufany' page on gov.pl. The main content area is titled 'Podstawa prawna' and lists three legal acts:

- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, wraz z późniejszymi zmianami (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565)
- Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, wraz z późniejszymi zmianami (Dz.U. 2016 poz. 1579)
- Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 czerwca 2020 r. w sprawie profilu zaufanego i podpisu zaufanego, wraz z późniejszymi zmianami (Dz.U. 2020 poz. 1194)

The page also includes a sidebar with navigation options and a footer with contact information for the 'Profil zaufany' service.

Przykład 15: Zapis podstaw prawnych.³⁰

³⁰ <https://www.gov.pl/web/profilzaufany/podstawa-prawna>.

1. Takie działania tekstowe sprzyjają odbiorowi informacji z kilku powodów. Po pierwsze, czytelnik najpierw zapoznaje się z informacją zapowiedzianą przez tytuł, a jeśli zamierza ją połączyć z komentarzem prawnym, może skorzystać z uporządkowanego zbioru odesłań prawnych z dolnego pola tekstowego.
2. Po drugie, zapis podstawy w formie listy z odesłaniami do aktów prawnych w jednej sekcji tematycznej tworzy wrażenie zwartej i funkcjonalnie dobranego repozytorium, które spełnia funkcję obramowania tekstu urzędowego.
3. Po trzecie, z miejsc strategicznych i z pola tekstowego znika metatekst prawny, którego zasady rozkodowywania wymagają nierzadko specjalistycznych kompetencji komunikacyjnych. Po czwarte, wreszcie, podstawa prawna z odesłaniami w formie listy, ujęta w spójnym i autonomicznym polu tekstowym, staje się zbiorem funkcjonalnie dobranych przez specjalistę przepisów, rozporządzeń, dyrektyw itp., które z po stronie odbiorcy mają związek nie tyle z całą sferą prawną-urzędową, ile z doraźnym odniesieniem do świata zarysowanego w konkretnym tekście.

Większy wymiar praktyczny mają te rozwiązania informatyczne, które pozwalają czytelnikowi samodzielnie gospodarować treściami podczas czytania. Analiza materiału wykazała, że na portalu administracji państwowej często wykorzystuje się również podlinkowane wyrazy, syntagmy, notacje, dzięki którym zainteresowany normą prawną odbiorca może samodzielnie dotrzeć do konkretnych przepisów (ustaw, rozporządzeń, aktów prawnych). Wpisane w strukturę cyfrową informacji hipertęcza przekierowują bowiem nie tylko do zdigitalizowanych baz danych (jak np. Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Monitor Rządowy, Internetowy System Aktów Prawnych), ale też do konkretnych jednostek aktu prawnego. Oznacza to, że internauta może swobodnie nawigować po (hiper)tekście, selektywnie gromadzić informacje, nie musi – jak zdarza się to podczas lektury spetryfikowanego pisma urzędowego – przedzierać się wzrokiem przez długie akapity ze specjalistycznym metatekstem prawnym, by scalać rozproszone po całym polu tekstowym sensy.

Odejście od modelu lektury linearnej, charakterystycznej dla kultury pisma i druku, w stronę segmentacji informacji w środowisku cyfrowym to jedna z bardzo znaczących i właściwych w wymiarze praktycznym, kulturowym i komunikacyjnym tendencji na portalu administracji państwowej. Należy podkreślić jej rangę w świetle współczesnych zmian językowych i nowych wzorców percepcji tekstu. Na interaktywny kod lektury informacji prawnej (w scenariuszu: 'podlinkowany zapis → hipertęcze → konkretny zapis formuły prawnej') składają się różne zjawiska w obrębie hipertekstu. Na podstawie materiału badawczego możemy wytypować kilka najważniejszych ścieżek lektury i nawigacji po zasobach sieci, które zwalniają czytelnika z obowiązku linearnego odczytywania metatekstu prawnego, a dla wymagającego specjalisty mogą być poręcznym zbiorem informacji:

- podlinkowany wyraz prowadzi do zakładki ze zbiorem aktów prawnych (przykład 16),
- podlinkowane zapisy metatekstowe (bibliograficzne) prowadzą do bazy tekstów (aktów) prawnych (przykład 17),
- podlinkowany tytuł z podstawy prawnej prowadzi do specjalistycznego repozytorium aktów prawnych i komentarzy (przykład 18),
- podlinkowane syntagmy lub skrótowce prowadzą do portali innych instytucji (przykład 19).

Aby zobrazować ich funkcjonalne zastosowanie, sięgnijmy po konkretne ilustracje z portalu administracji rządowej:

- relacja między podlinkowanym wyrażeniem akty prawne, które pojawia się w wiadomości na stronie jednego z ministerstw, a jego rzeczywistym odniesieniem: podstrona pt. Akty prawne ze zbiorem konkretnych dokumentów, np.:



Jednym z kluczowych zadań Ministerstwa Cyfryzacji jest realizacja działań związanych z szeroko rozumianym cyberbezpieczeństwem.

Rozwój społeczny i gospodarczy w coraz większym stopniu zależy od szybkiego i nieskrępowanego dostępu do informacji. Od sprawności i stabilności systemów teleinformatycznych zależy funkcjonowanie całego państwa. Od wielu lat wzrasta liczba zagrożeń i incydentów bezpieczeństwa. Każdy incydent to ryzyko naruszenia bezpieczeństwa obywateli – przejęcia danych osobowych, naruszenia prywatności, utraty pieniędzy, a nierzadko też zdrowia. Należy temu skutecznie przeciwdziałać.

Ministerstwo Cyfryzacji konsekwentnie buduje i rozwija krajowy system cyberbezpieczeństwa, aby zapewnić ochronę cyberprzestrzeni RP na właściwym poziomie. Zapewnienie cyberbezpieczeństwa jest jednym z głównych priorytetów ministra cyfryzacji.

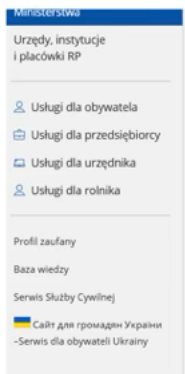
Ministerstwo Cyfryzacji we współpracy ze swoimi partnerami przygotowuje dokumenty i **akty prawne**, które mają usprawnić i rozwinąć krajowy system cyberbezpieczeństwa. 28 sierpnia 2018 roku weszła w życie [ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa](#), która wdraża do polskiego porządku prawnego [dyrektywę NIS](#).



Przykład 16: Podlinkowany wyraz prowadzi do zakładki ze zbiorem aktów prawnych.³¹

³¹ <https://www.gov.pl/web/profilzaufany/podstawa-prawna>.

- interaktywne związki między notacją bibliograficzną aktów prawnych a ich zdigitalizowaną lub cyfrową wersją w dziennikach urzędowych, repozytoriach tekstów prawnych – przykładem ścieżka lektury między podlinkowaną notacją źródła (ustawy) a jej wersją elektroniczną w Dzienniku Ustaw:



Kto jest odpowiedzialny za programy i ich realizację

Od 1 stycznia 2015 r. programy polityki zdrowotnej opracowują, wdrażają, realizują i finansują ministrowie oraz jednostki samorządu terytorialnego.

Programy wieloletnie (np. Narodowy program zwalczania chorób nowotworowych oraz Narodowy program rozwoju medycyny transplantacyjnej) ustanawia Rada Ministrów. Realizują one strategię przyjęte przez rząd – dotyczą ważnych zjawisk i problemów, które wymagają decyzji i działań na poziomie Rady Ministrów.

Finansowanie

Programy polityki zdrowotnej i programy wieloletnie są finansowane ze środków publicznych.

Podstawa prawna

Ustawa z dnia z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych Dz. U. z 2016 r., poz. 1793, z późn. zm.

Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych Dz. U. z 2017 r., poz. 2077



Przykład 17: Podlinkowane zapisy metatekstowe (bibliograficzne) prowadzą do bazy tekstów (aktów) prawnych.³²

- w grupie tej mieszczą się również bardziej rozbudowane relacje między notacją dokumentu prawnego lub jego bibliograficznym zapisem) w formie podlinkowanej a specjalistycznymi repozytoriami (bibliotekami cyfrowymi) z dziedziny prawa (np. ISAP: Internetowy System Aktów Prawnych; EUR-Lex, czyli zbiór dokumentów legislacyjnych Unii Europejskiej).

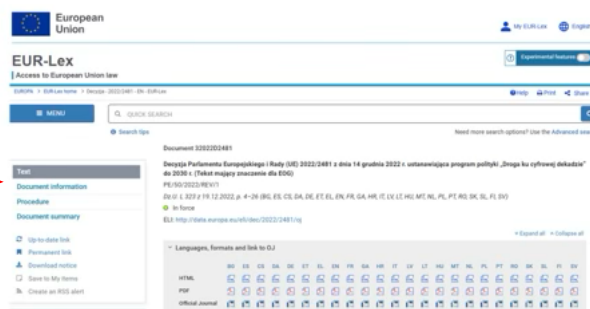
Oto dwa kolejne przykłady, które pokazują nie tyle działanie hipertekstu, ile użyteczność ścieżek lektury między podstawą prawną zapisaną na portalu administracji publicznej a intertekstualnym odniesieniem w konkretnych repozytoriach:

Dokument ustanawia kierunki rozwoju transformacji cyfrowej Unii Europejskiej poprzez wyznaczenie szeregu celów ogólnych i celów cyfrowych. Określa mechanizm monitorowania i współpracy który ma na celu m.in. stworzenie warunków sprzyjających innowacjom, ustrukturyzowanie współpracy między instytucjami europejskimi i państwami członkowskimi oraz stworzenie spójnego i przejrzystego mechanizmu monitorowania i sprawozdawczości Unii. Program ustanawia także ramy projektów wielokrajowych w tym wymiarze.



Podstawa prawna

Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2481 z dnia 14 grudnia 2022 r. ustanawiająca program polityki „Droga ku cyfrowej dekadzie” do 2030 r.



³² Źródła w kolejności pojawiania się: <https://www.gov.pl/web/zdrowie/programy-polityki-zdrowotnej1>; <https://dziennikustaw.gov.pl/>

Dla Użytkowników

Najczęściej zadawane pytania

Znajdź punkt potwierdzający -
plaćcówkę

Dla Integratorów

Dla punktów potwierdzających

Podstawa prawna

Podstawa prawna

- [Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, wraz z późniejszymi zmianami \(Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565\)](#)
- [Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, wraz z późniejszymi zmianami \(Dz.U. 2016 poz. 1579\)](#)
- [Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 czerwca 2020 r. w sprawie profilu zaufanego i podpisu zaufanego, wraz z późniejszymi zmianami \(Dz.U. 2020 poz. 1194\)](#)



Baza Internetowy System Aktów Prawnych - ISAP zawiera opisy bibliograficzne i teksty aktów prawnych opublikowanych w wydawnictwach urzędowych: Dzienniku Ustaw oraz Monitorze Polskim, wydawanych przez Prezesa Rady Ministrów.

Uwaga!

Nie dokonujemy wyszukiwania na zamknięcie, a jedynie udostępniamy swoje zasoby. Nie interpretujemy obowiązujących przepisów, jak również nie udzielamy wyjaśnień w sprawach związanych z ich stosowaniem.

Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565

Dziennik Ustaw 2005 64 poz. 565

Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne

Tekst aktu: [020050565L.pdf](#)

Tekst ogłoszony: [020050565.pdf](#)

Tekst ujednolicony: [020050565L.pdf](#)

Status aktu prawnego: akt posiada tekst jednolity

Data ogłoszenia: 2005-04-20

Data wydania: 2005-02-17

Data wejścia w życie: 2005-07-21

Uwagi: Art. 17 oraz art. 54 wchodzi w życie z dniem 20 kwietnia 2005 r., art. 4 pkt 1, 4 i 7 wchodzi w życie z dniem 21 kwietnia 2006 r.

Organ wydający: SEJM

Organ zobowiązany: MN. WŁAŚCZY DŚ DZIAŁU ADMINISTRACJI RZĄDOWEJ
MN. WŁAŚCZY DŚ INFORMATYZACJI
MN. WŁAŚCZY DŚ KULTURY I OCHRONY DZIEDZICTWA NARODOWEGO
MN. WŁAŚCZY DŚ PRACY
MN. WŁAŚCZY DŚ ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO
PREZ. RADY MINISTRÓW
RADA MINISTRÓW

Przykład 18: Podlinkowany tytuł z podstawy prawnej prowadzi do specjalistycznego repozytorium prawnego³³

Przywołane ilustracje nie służą egzemplifikacji działania hipertekstu portalu Gov.pl i protokołów cyfrowych, lecz zmierzają do konstatacji, że podlinkowane wyrażenia z języka prawnego sensu stricto lub metatekstowe zapisy odczytywać można w sposób wariantywny (selektywny). Taki układ struktury tekstu może być również wykorzystany w zależności od czytelniczego zapotrzebowania. Sam zapis podstawy prawnej w oddzielnym segmencie służy kilku celom:

- czytelnik niespecjalista otrzymuje komentarz prawny do treści, z którą się zapoznał, ale nie musi w trakcie selektywnej lektury (na ekranie monitora) rozkodowywać złożonego metatekstu;
- czytelnik niespecjalista, który chce poszerzyć informacje zawarte w podlinkowanej notacji, może w łatwy i szybki sposób dotrzeć do specjalistycznych źródeł i zapoznać się ze szczegółową jednostką aktu prawnego;
- czytelnik specjalista (urzędnik, prawnik, każda osoba zainteresowana dodatkowymi informacjami) może wyszukać źródła wykładni prawnej i poszerzyć informacje – na poziomie intertekstualnym i na tle szerszego zbioru danych.

Tym samym w skondensowanej formie tworzą się kombinacje różnych ścieżek lektury i jej warianty dla zróżnicowanej w sensie socjologicznym grupy użytkowników portalu. Portal zaś spełnia jedno z najważniejszych zadań, przed którym stoi e-administracja. Staje się repozytorium usług „dla każdego”: zarówno dla specjalistów w dziedzinie prawa i administracji, jak i dla „przeciętnego w sensie statystycznym obywatela”. Wiąże się z tym jeszcze jeden wniosek poznawczy: zasady skutecznej komunikacji zakładają szeroki model odbiorczy, który obejmuje specjalistę i niespecjalistę.

³³ Źródła w kolejności pojawiania się: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32022D2481>; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/program-polityki-droga-ku-cyfrowej-dekadzie-do-2030-r2>; <https://www.gov.pl/web/profilzaufany/podstawa-prawna>; <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20050640565.DU/2016/1793>.

Dobrze poprowadzona segmentacja tekstu, oszczędność formy, logika informacji wykorzystująca semiotykę cyfrową i prawa hipertekstu, służą również wymagającym internautom, którzy szukają szybkiego, łatwego i przejrzystego dostępu do danych, a niekoniecznie mają zamiar rozkodowywać charakterystyczny dla tradycyjnego pisma metatekst.

Za przykład niech posłużą podlinkowane skrótowce nazw instytucji, które autorzy przywołują w tekście o tematyce ekonomicznej. Bezpośrednio przekierowują one czytelnika do portalu instytucji, o których mowa w artykule:

- porównanie prognoz makroekonomicznych i fiskalnych Ministerstwa Finansów i innych instytucji krajowych i międzynarodowych dla Polski,
- porównanie danych makroekonomicznych i fiskalnych różnych państw w oparciu o informacje w unijnej bazie danych Ameco.

Źródła uzupełniające: [GUS](#), [NBP](#), [Eurostat](#) (link przenosi do serwisu w języku angielskim). Rekomendujemy przeglądarki w wersjach aktualnych.

Bank Danych Makroekonomicznych

ROCZNE KWARTALNE MIESIĘCZNE

Bilans płatniczy

Przejdź do ustawień, aby wyświetlić pełny zakres dostępnych danych.

Wskaźnik	Jednostka		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Rachunek bieżący bilansu płatniczego	m/in EUR	90	-5271	-9635	-1247	12 811	-7398	-15 716	11 673
saldo obrotów towarowych	m/in EUR	37	-4817	-11 251	-4356	6975	-7682	-24 274	6199
saldo usług	m/in EUR	34	18 039	21 444	24 071	22 974	26 781	36 497	39 513
saldo dochodów pierwotnych	m/in EUR	67	-19 758	-21 016	-22 230	-19 979	-26 119	-25 840	-31 530

GUS → Bank Danych Makroekonomicznych
 NBP → Narodowy Bank Polski
 Eurostat → European Statistical Office

Przykład 19: Podlinkowane syntagmy lub skrótowce prowadzą do portali innych instytucji.³⁴

³⁴ Źródła w kolejności pojawiania się: <https://www.gov.pl/web/finanse/raporty-makroekonomiczne-i-fiskalne>; <https://bdm.stat.gov.pl/>; <https://nbp.pl/statystyka-i-sprawozdawczosc/>; <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>.

2.3. Dobre praktyki komunikacyjne – wnioski

1. Na wielu stronach i w zakładkach oficjalnego portalu administracji polskiej odnajdujemy ciekawe strategie komunikacyjne i realizacje tekstowe, które na poziomie strukturalnej (kompozycyjnej), pragmatycznej i tekstowej organizacji oddają cechy skutecznej, interaktywnej komunikacji oraz realizują zasady prostego języka. Na ogół tym praktykom towarzyszy komunikatywny język oraz dynamiczna i zwarta składnia. W niektórych realizacjach dochodzi do zakłóceń stylistycznych, które polegają głównie na tym, że matrycę tekstu (pole wizualne ekranu) wypełniają środki językowe zaczerpnięte (prawdopodobnie na skutek kopii) z repertuaru tradycyjnego stylu kancelaryjnego. Warto ograniczać ich udział, ponieważ pod względem funkcjonalnym nadają się one do użycia w świecie działań komunikacyjnych związanych z aktami wykonawczymi lub aktami stanowienia prawa. Portal – jako centrum informacyjne podporządkowane logice komunikacji internetowej – wymaga zmodyfikowanego zapisu lub nowszej, uproszczonej wersji takich tekstów.

2. W serwisie Gov.pl wybija się model komunikacji dialogowej. Oznacza to ważną tendencję o zasięgu społecznym i kulturowym. Komunikacja urzędu z obywatelem – zapośredniczona w świecie cyfrowym i przejęta przez media elektroniczne (w tym aplikacje na użytek urządzeń mobilnych, a nawet mediów społecznościowych) – wchłania różne strategie organizacji wypowiedzi na poziomie pragmatycznym (interakcyjnym), które przyjmują format instrukcyjny. Nadawca posługuje się makroaktem porady, instrukcji, wskazówki, a wykreowany odbiorca to klient urzędu, który – dzięki zwartemu opisowi procedur prawnych - może skorzystać z portalu i szybko załatwić swoje sprawy urzędowe. Z tego też powodu w rzeczywistości „e-administracji” pojawia się odmienna niż w pismach segmentacja treści, oparta przede wszystkim na czytelnych (interaktywnych) formatkach ze śródtytułów oraz segmentacji podstawy prawnej w sekcjach dolnych (w końcowych polach) tekstu.

3. Autorzy tekstów i projektanci strony słusznie zakładają, że komunikacja internetowa działa skuteczniej, jeśli w przekazach aktywizuje się uwagę czytelnika poprzez rolę komunikacyjną podporządkowaną TY. Może ona ujawniać się funkcjonalnie w tekstach, jeśli towarzyszą jej odpowiednie formy gramatyczne (np. czasowniki w 2. osobie i zaimki) lub środki werbalne powiązane z funkcją fatyczną, impresywną, a nawet autoteliczną wypowiedzi.

4. Ważne okazuje się ujęcie treści w perspektywie tzw. przeciętnego obywatela i klienta usług administracyjnych. Jest to jedna z najważniejszych tendencji w świetle materiału źródłowego. Na poziomie komunikacyjnym wyznacza ją format porady i instrukcji (obejmuje on różne części portalu), lecz także zbiór strategii w funkcji asysty, wsparcia informacyjnego (np. ramki, infografiki, słowniczki). Aranżacja i pragmatyka tych minitekstów powinna być spójna z doborem odpowiedniego języka. Na ogół w tekstach przeważa oszczędny zapis, bardzo często stosuje się wyliczenia graficzne (w formie listy). Analizy wykazały, że przekazy w funkcji asysty mają również swą spójność globalną (semantyczną). Jeśli w obrębie wyliczenia nie dochodzi do zakłóceń, można jego treść odczytywać alternatywnie, składając różne ścieżki lektury. To wartościowa aranżacja. Niekiedy jej potencjał pragmatyczny (komunikacyjny) obniżają środki językowe, które są zapożyczeniami z tradycyjnych, oficjalnych gatunków wypowiedzi administracyjnej. Warto unikać konstrukcji bezosobowych, form nominalnych, znaczeń tautologicznych – są one źródłem zakłóceń komunikacyjnych, które nie wpisują się w model komunikacji przystępnej, skutecznej i przyjaznej.

3. Zakłócenia komunikacyjne i realizacje sprzeczne z zasadami prostego języka

3.1 Poziom strukturalny tekstu

3.1.1. Ekspozycja informacji prawnych, podstaw prawnych, tytułatury dokumentów w miejscach strategicznych tekstu

Teksty na stronach administracji państwowej mają status wypowiedzi oficjalnych, które wyrażają stanowisko najważniejszych władz państwowych i instytucji odpowiedzialnych za porządek prawny w państwie. Nie można więc w obramowaniu tych wypowiedzi pominąć notacji zapisu prawnego. Szczegółowe cytaty i oznaczenia podstaw prawnych wpisują się przecież w tradycyjną stylistykę tekstu administracyjno-prawno-urzędowego. Dla specjalistów lub dociekliwych czytelników mogą okazać się przydatne w poszukiwaniu oficjalnej wykładni czy informacji o tym, jak zmieniły się przepisy albo jakie pojawiły się nowe regulacje prawne. Trzeba pamiętać jednak o tym, że nie każda wiadomość internetowa na stronie ministerstwa musi odzwierciedlać kompozycję dokumentu urzędowego czy prezentować się jako kopia aktu prawnego.

Jak pokazują dobre praktyki komunikacyjne i przykłady zawarte w poprzednich częściach sprawozdania, na portalu Serwis Rzeczypospolitej Polskiej powszechna stała się tendencja, by zapis informacji prawnej przylegał do treści głównej komunikatu, ale w wydzielonym graficznie segmencie. Utrwaliła się również praktyka zapisu informacji prawnych w formie wyizolowanej, w oddzielnym segmencie (najczęściej na dole strony) lub w formie hipertączy do specjalistycznych baz danych (np. elektroniczne wersje dzienników urzędowych lub zasoby cyfrowe aktów i dokumentów prawnych). Takie rozwiązania należy ocenić pozytywnie, gdyż – po pierwsze – sytuują one przekaz w szerszej perspektywie odbiorczej, po drugie zaś, niespecjalista w dziedzinie prawa zapoznaje się z bieżącymi informacjami prawnymi, z treścią projektów rządowych, ma szansę dotrzeć do aktualnych rozwiązań legislacyjnych czy – po prostu – praktycznych wskazówek, jak rozwiązać własną sprawę w świetle bieżącej sytuacji prawno-urzędowej.

Mimo utrwalonej praktyki zapisu podstawy prawnej w oddzielnych i interaktywnych segmentach nadal spotykamy realizacje tekstowe komunikatów, ogłoszeń, porad, instrukcji, zaleceń, drobnych informacji, którym bliżej do oficjalnego dokumentu urzędowego niż do tekstu przystosowanego do medium elektronicznego i dialogowej komunikacji z tzw. przeciętnym odbiorcą. Spójrzmy zatem na kilka takich kłopotliwych z punktu widzenia skutecznej komunikacji przykładów. Ich cechą wspólną jest nadmierna ekspozycja (niekiedy nawet wizualizacja) podstawy prawnej w miejscach przewidzianych na inne działanie tekstowe lub pragmatyczne. Jako pierwszy niech posłuży fragment dłuższego ogłoszenia, w którym na planie pierwszym odnajdujemy cechy strukturalne tradycyjnej wypowiedzi urzędowej:

Ministerstwo Zdrowia działając w oparciu o rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 21 października 2019 r. w sprawie szczegółowego sposobu gospodarowania niektórymi składnikami majątku Skarbu Państwa (DZ.U. 2019 poz. 2004 z późn. zmianami), informuje, że w związku z brakiem chętnych na nabycie składników majątku ujętych w ogłoszeniu z dnia 02-10-2024 r. posiada do nieodpłatnego przekazania zużyte składniki majątku ruchomego stanowiące załącznik nr 1 oraz składniki zbędne stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego ogłoszenia, w niżej wymieniony sposób: (...).³⁵

W wypowiedzi tej trudno rozpoznać sygnały ogłoszenia lub komunikatu, gdyż jego komponenty ('minister ogłasza, podaje coś do publicznej wiadomości, aby dotrzeć do największej grupy odbiorców') przeplatają się z licznymi odesłaniami do ustawy lub innych dokumentów. Oznacza to, że metatekst administracyjno-prawno-urzędowy pomniejsza rangę treści, a w praktyce rozbija strukturę wypowiedzi. Słowa, które wyrażają cel i zakres ogłoszenia/komunikatu (dla poglądu wytłuszczone), nie tworzą zawartego, linearnego porządku. Co więcej, cała struktura (od wielkiej litery do dwukropka) przyjmuje kształt jednego, rozwlekłego wypowiedzenia (około 50 wyrazów), które w sensie formalnym jest także zapowiedzią jeszcze bardziej kaskadowego ciągu wyliczeń. Wydaje się, że taki układ informacji nie zadziała pragmatycznie jako ogłoszenie, gdyż jego cel komunikacyjny może wywoływać wrażenie „urzędowego obowiązku publikacji” na stronie ministerstwa.

³² <https://www.gov.pl/web/zdrowie/ogloszenie-o-nieodplatnym>.

Podobny problem pojawia się w kolejnym przykładzie. Skomplikowany zapis prawny zaciemnia cel komunikacyjny i wartość pragmatyczną (instrukcyjną) tekstu:

The screenshot shows the gov.pl website interface. The main content area features a news article with the following text:

5-latki w wychowaniu przedszkolnym

Dlaczego do oddziału przedszkolnego w mojej miejscowości jest zapisanych 28 pięcioletków, skoro przepisy mówią o maksymalnej liczbie 25 dzieci? Pani dyrektor na ogólnym zebraniu stwierdziła, że podziału na grupy nie będzie, bo nie ma pieniędzy na drugą grupę.

Zgodnie z § 5 pkt 2 załącznika nr 1 Ramowy statut przedszkola rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 maja 2001 r. w sprawie ramowych statutów publicznego przedszkola oraz publicznych szkół (Dz. U. nr 61, poz. 624) liczba dzieci w oddziale przedszkolnym nie może przekraczać 25. Właściwy kurator oświaty w ramach sprawowanego nad przedszkolem nadzoru pedagogicznego wydaje dyrektorowi placówki zalecenia dotyczące dostosowania liczby dzieci w oddziale do obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.

Moja 5-letnia córka została przydzielona do grupy młodszej dzieci 3 i 4-letnich. Uważam, że jest to dla niej krzywdzące. Dziecko umie już pisać i czytać i ja nie zgadzam się z decyzją p. dyrektora. Czy w związku z nowelizacją ustawy o oświacie jest to zgodne z prawem?

Zgodnie z § 5 pkt 1 załącznika nr 1 Ramowy statut przedszkola rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 maja 2001 r. w sprawie ramowych statutów publicznego przedszkola oraz publicznych szkół (Dz. U. nr 61, poz. 624 z późn. zm.) do oddziału przedszkolnego rekrutuje się dzieci w zbliżonym wieku, z uwzględnieniem ich potrzeb, zainteresowań, uzdolnień, rodzaju i stopnia niepełnosprawności. Każdy nauczyciel pracując z dziećmi musi dobierać treści, metody i formy pracy kierując się zasadą indywidualizacji.

Przykład 20: Komunikat na stronie gov.pl.³⁶

W sensie gatunkowym tekst sytuuje się w zbiorze porad. Zapowiada więc typ wypowiedzi, która powinna na poziomie pragmatyki, doboru treści i stylistyki wpisywać się w model komunikacji niespecjalistycznej, objaśniającej, podającej wskazówki lub interpretacje skierowane do tzw. przeciętnego odbiorcy. Nadawca tekstu słusznie zapowiada strukturę 'pytanie-odpowiedź', która powinna w pozornie dialogowej formie zarysować problem i przedstawić jego rozwiązanie. Słusznie też komunikat trafił do zakładki Pytania i odpowiedzi, która zawiera szereg informacji i utrzymana jest w perspektywie dyskursu poradnikowego (popularyzatorskiego w dziedzinie prawnej i urzędowej). Uważna lektura artykułu odśladania jednak zaciemnienia na poziomie strukturalnym wypowiedzi, a przede wszystkim natłok informacji, które zderzają się z zasadami efektywnej komunikacji i modelem aktu porady. Przeszkodą w odbiorze treści okazują się bowiem liczne odwołania metatekstowe do źródeł prawnych, które na planie treści i na poziomie stylistyczno-leksykalnym (np. oddział przedszkolny, właściwy kurator oświaty w ramach sprawowanego nad przedszkolem nadzoru, obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie i in.) nie tworzą koherentnej całości. W konsekwencji czytelnik zamiast porady otrzymuje metatekst prawny w miejscu, w którym mógłby poznać głos eksperta i zarys problemu w bardziej przystępnej formie językowej, por.:

Dlaczego do oddziału przedszkolnego w mojej miejscowości jest zapisanych 28 pięcioletków, skoro przepisy mówią o maksymalnej liczbie 25 dzieci? Pani dyrektor na ogólnym zebraniu stwierdziła, że podziału na grupy nie będzie, bo nie ma pieniędzy na drugą grupę.

Zgodnie z § 5 pkt 2 załącznika nr 1 Ramowy statut przedszkola rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 maja 2001 r. w sprawie ramowych statutów publicznego przedszkola oraz publicznych szkół (Dz. U. nr 61, poz. 624) liczba dzieci w oddziale przedszkolnym nie może przekraczać 25. Właściwy kurator oświaty w ramach sprawowanego nad przedszkolem nadzoru pedagogicznego wydaje dyrektorowi placówki zalecenia dotyczące dostosowania liczby dzieci w oddziale do obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.

³⁶ <https://www.gov.pl/web/edukacja/5-latki-w-wychowaniu-przedszkolnym>.

Oto inne przykłady, które można powiązać z naruszeniem wzorca wypowiedzi skierowanej do niespecjalisty w dziedzinie prawa lub – po prostu – do tzw. przeciętnego czytelnika. Znajdujemy w nich również rozbudowane wypowiedzenia, które mają naruszoną linearną strukturę z powodu ekspozycji podstawy prawnej. Jakie wynikają z tego wnioski i jakich strategii zapisu prawnego unikać w aranżacji tekstów na portalu administracji państwowej, których cel i zakres komunikacyjny zapowiada interpretację inną niż specjalistyczna wykładnia prawa? Ujmijmy te obserwacje w formie krótkich obserwacji (rekomendacji).

- Kłopotliwa okazuje się ekspozycja ramy prawnej w górnym segmencie zakładki internetowej, czyli w miejscach strategicznych, które zapowiadają odmienną niż interpretacja prawna ścieżkę lektury – przykład z najważniejszego w sensie percepcyjnym akapitu informacji (dział Przyjmowanie i załatwianie spraw), por.:

Przyjmowanie i załatwianie spraw

Podstawowym aktem prawnym, który reguluje sposoby przyjmowania i załatwiania spraw przez organy administracji publicznej jest ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021, poz. 735).

Przyjmowanie i załatwianie spraw podlega również zasadom obiegu dokumentów, określonym w instrukcji kancelaryjnej Ministerstwa Finansów.

Kancelaria ewidencjonuje sprawy przesyłane do Ministerstwa i przekazuje do sekretariatów odpowiednich departamentów / biur. Sekretariaty przedstawiają sprawy do wglądu i dekretacji przełożonym, którzy przekazują je do załatwienia pracownikom merytorycznym. Po zaakceptowaniu sposobu załatwienia sprawy przez przełożonego, odpowiedź wysyłana jest pod wskazany adres korespondencyjny lub e-mailowy.

Przykład 21: Ekspozycja ramy prawnej.³⁸

gov.pl | Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

Szukaj usługi, informacji SZUKAJ Zaloguj

Ministerstwo Edukacji Narodowej > Załatw sprawę > Petycje

Petycje

> Oświata i wychowanie

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870).

Petycje można składać pisemnie:

- pocztą tradycyjną na adres: Ministerstwo Edukacji Narodowej, al. Jana Chrystiana Szucha, 25 00-918 Warszawa
- pocztą elektroniczną na adres: kancelaria@men.gov.pl
- poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą Ministerstwa Edukacji na adres: /gn9u55ai9v/SkrytkaESP
- faksem pod nr +48 22 34 74 261

Uwaga:

- przepisy ww. ustawy zobowiązują Ministerstwo do zamieszczenia na swojej stronie internetowej m.in. imienia i nazwiska podmiotu wnoszącego petycję, za jego zgodą. Jeżeli przesłana przez Państwa petycja nie zawiera informacji o takiej zgodzie podlega anonimizacji, tj. nie zamieszcza się na stronie internetowej MEN tych danych;

Przykład 21: Ekspozycja ramy prawnej.³⁹

³⁸ <https://www.gov.pl/web/finanse/przyjmowanie-i-zalatwianie-spraw>.

³⁹ <https://www.gov.pl/web/edukacja/petycje2>.

gov.pl | Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

Ministerstwo Klimatu i Środowiska > Załatw sprawę > Ordery i odznaczenia

Ordery i odznaczenia

Ordery i odznaczenia państwowe – § 2 ust. 1 rozporządzenia Prezydenta RP w sprawie szczegółowego trybu postępowania w sprawach o nadanie orderów i odznaczeń (...) nakłada na organ przedkładający wniosek o nadanie orderu lub odznaczenia obowiązek zachowania 2-miesięcznego wyprzedzenia wobec przewidywanego terminu wręczenia odznaki nadanego orderu lub odznaczenia. Uwzględniając zakres czynności podejmowanych w związku z wnioskami składanymi do Ministra Klimatu i Środowiska, w celu zachowania terminów oraz stworzenia warunków do poprawnego wykonania czynności związanych z przedkładaniem wniosków Prezydentowi RP przyjęto zasadę, że przedmiotowe wnioski powinny wpływać do Ministerstwa Klimatu i Środowiska z 4-miesięcznym wyprzedzeniem wobec planowanego terminu wręczenia odznak nadanych orderów i odznaczeń państwowych.

Wszystkie wnioski oraz akty prawne regulujące nadawanie orderów i odznaczeń państwowych są dostępne <https://www.prezydent.pl/>.

Przykład 23: Zapis podstawy prawnej.⁴⁰

gov.pl | Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

31.10.2024

Zgodnie z art. 77 ust. 1 **unijnego rozporządzenia 2024/1689 (Akt o sztucznej inteligencji, AI Act)** organy lub podmioty publiczne państw członkowskich, które nadzorują lub egzekwują przestrzeganie obowiązków wynikających z prawa Unii w zakresie ochrony praw podstawowych, w tym prawa do niedyskryminacji, w odniesieniu do wykorzystywania systemów AI wysokiego ryzyka mogą uzyskać prawo dostępu do dokumentacji dotyczącej wykorzystywania takich systemów.

Komunikat

Wykaz organów i instytucji publicznych w Polsce z obszaru ochrony praw podstawowych

w rozumieniu rozporządzenia 2024/1689 (Akt o sztucznej inteligencji)

To uprawnienie ma być przydatne do ochrony praw osób, do której podmioty te zostały powołane, w sytuacjach, w których stosowane są systemy sztucznej inteligencji wysokiego ryzyka (czyli te, o których mowa w art. 6 oraz załącznikach II i III rozporządzenia 2024/1689).

Poniższy wykaz obejmuje podmioty publiczne w Polsce, które, w odniesieniu do spraw znajdujących się na obszarze ich kompetencji, mogą uzyskać dostęp do dokumentacji dotyczącej wykorzystywania takich systemów.

Przykład 24: Zapis podstawy prawnej.⁴¹

3.1.2. Lakoniczny lub formalny opis załączników – bez wprowadzenia do struktury tekstu

Nadmierna ekspozycja podstawy prawnej w tekstach, które mają charakter instrukcyjny i poradnikowy, może okazać się przeszkodą w akcie lektury i może też niekorzystanie wpływać na percepcję najważniejszych treści. Podobnie estetykę typografii naruszają te projekty stron internetowych, które przypominają tablicę ogłoszeń – jak w przykładzie:

gov.pl | Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

Ministerstwo Zdrowia > Załatw sprawę > Zasady i tryb przyznawania odznaki honorowej „Za zasługi dla ochrony Zdrowia”

Zasady i tryb przyznawania odznaki honorowej „Za zasługi dla ochrony Zdrowia”

21.02.2022

Wniosek o nadanie odznaki honorowej Ministra Zdrowia „Za zasługi dla ochrony zdrowia” w formacie pdf w załączniku.

Materiały

- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 czerwca 2019
Rozporządzenie_Rady_Ministrów_z_dnia_12_czerwca_2019_godany_punkt10.pdf 0.10MB
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2003
Rozporządzenie_Rady_Ministrów_z_dnia_23_grudnia_2003.pdf 0.03MB
- Wniosek o nadanie odznaki honorowej MZ Za zasługi dla Ochrony Zdrowia word
wniosek_o_nadanie_odznaki_Word.doc 0.02MB

Przykład 24: Zapis podstawy prawnej.⁴¹

⁴⁰ <https://www.gov.pl/web/klimat/ordery-i-odznaczenia>.

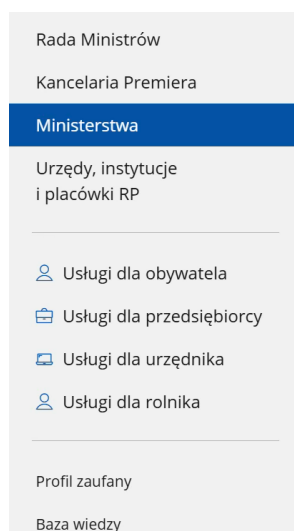
⁴¹ <https://www.gov.pl/web/cyfrizacja/wykaz-organow-i-instytucji-publicznych-w-polsce-z-obszaru-ochrony-praw-podstawowych-w-rozumieniu-rozporzadzenia-20241689-akt-o-sztucznej-inteligencji>.

⁴² <https://www.gov.pl/web/zdrowie/zasady-i-tryb-przyznawania-odznaki-honorowej-za-zaslugi-dla-ochrony-zdrowia>

Odbija się w nim tendencja do minimalizmu komunikacyjnego, a być może praktyka, którą nadawcy wywiedli z zasad UX (ang. user experience). Jednak dobór samych załączników (materiały i dokumenty urzędowe w plikach) pod rozbudowanym nagłówkiem, który zapowiada szerszą narrację i nie ma charakteru generycznego, może wywoływać wrażenie wypowiedzi niepełnej, redagowanej w pośpiechu lub metryczki w elektronicznym Biuletynie Informacji Publicznej. Wydaje się, że wartość tego konceptu uratowałby drobny opis z formułą adresatywną ogłoszenia lub bezpośredniego zwrotu w stronę czytelnika (np. Szanowni Państwo, w tej zakładce zamieszczamy najważniejsze informacje na temat...).

3.1.3. Niewłaściwa lub pozorna delimitacja tekstu – wzorzec kompozycyjny tekstu drukowanego

Dużą przeszkodą w odbiorze tekstów mogą być długie, linearne zapisy, które naśladują strukturę tradycyjnego dokumentu lub przypominają tekst elektroniczny w wersji wordowskiej. Tymczasem komunikacja internetowa ściśle podporządkowana jest bardziej wymagającym regułom typograficznym niż tradycyjny zapis dokumentu w formacie przeznaczonym wyłącznie do druku. Teksty na stronie internetowej układają się w okna, a urządzenia mobilne działają według wzorca ekranu responsywnego. Oznacza to, że każdy zapis elektroniczny staje się płaszczyzną wizualną, której oznakowanie współtworzą zarówno elementy graficzne (wyróżnienia, wypunktowania, ramki, layout), jak również „światło” i struktura delimitacyjna tekstu. Dlatego też warto wszystkim informacjom nadawać kompozycyjny szkielet w formie ramy porządkującej treści i zapowiadającej porządek kolejnych akapitów. Jednym z najlepszych rozwiązań, które zostały opisane w tej części sprawozdania, okazują się przemyślane formatki ze śródtytułów. Rozbite akapity lub dłuższe zapisy blokowe – bez wyraźnych sygnałów delimitacji – wywołują wrażenie tekstu rozwlekłego, nieuporządkowanego. Co więcej, zapis w strukturze strony internetowej komunikatu jako „ściany tekstu” może wywoływać wrażenie, że przekaz to tylko skopiowany element z dłuższego zapisu (z edytora tekstu) i został włany w format zapisu cyfrowego bez głębszej refleksji nad jego celem komunikacyjnym. Oto przykład takiego drobnego zaktócenia na poziomie strukturalnym i typograficznym:



Prawo do informacji publicznej obejmuje uprawnienia do uzyskania informacji publicznej, w tym uzyskania informacji przetworzonej w takim zakresie, w jakim jest to szczególnie istotne dla interesu publicznego.

Udostępnienie informacji na wniosek następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli rozpatrzenie wniosku w tym terminie nie jest możliwe, Wnioskodawca zostanie powiadomiony o powodach opóźnienia w przekazaniu informacji oraz o nowym terminie, nie dłuższym jednak niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

Prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie innych tajemnic ustawowo chronionych, ze względu na prywatność osoby fizycznej lub tajemnicę przedsiębiorcy.

Odmowa udostępnienia informacji publicznej oraz umorzenie postępowania o udostępnienie informacji w przypadku, gdy informacja publiczna nie może być udostępniona w sposób lub w formie określonych we wniosku następują w drodze decyzji.

Od decyzji Ministra Edukacji o odmowie udostępnienia informacji publicznej oraz umorzeniu postępowania o udostępnienie informacji, Wnioskodawca może złożyć wniosek o ponowne rozpoznanie sprawy przez Ministra, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

Alternatywnie, Wnioskodawca może skierować do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, za pośrednictwem Ministra Edukacji, skargę na decyzję w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia, bez skorzystania z prawa skierowania wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Przykład 26: Zapis linearny.⁴³

⁴³ <https://www.gov.pl/web/finanse/przyjmowanie-i-zalatwanie-spraw>.

Z pewnością czytelność, funkcjonalność i wartość wizualna komunikatu wzrosłyby, gdyby autorzy zdecydowali się do tego linearnego zapisu dodać śródtytuły. A jeśli między śródtytułami zaistniałby uporządkowany schemat kompozycyjny, wzrosłaby wartość semiotyczna (komunikacyjna) obramowania. Dobrze uporządkowaną formatkę ze śródtytułów – czego przykładem bardzo dobrze poprowadzone realizacje w formacie krótkich pytań i odpowiedzi lub w części poradnikowej portalu – można przecież rozkodowywać w akcie percepcji wizualnej.^{3.1.3.} Długie struktury nominalne w funkcji tytułów, śródtytułów

Zasadniczo w głównym serwisie administracji państwowej pojawiają się krótkie i precyzyjne tytuły. Większość z nich ma charakter nominacyjny (zapowiadają treść wiadomości) lub deskrypcyjny (opisują zakres, problem itp.), pragmatyczny (pytania lub quasi-pytania w funkcji aktu porady lub instrukcji). Użycie takich tytułów jest poprawne, gdyż nagłówki na stronach internetowych administracji powinny być precyzyjne, zrozumiałe i pozbawione znaczeń metaforycznych lub znaczeń ukrytych. Gry komunikacyjne z odbiorcą to przecież rozwiązania stylistyczne charakterystyczne dla wypowiedzi dziennikarskiej lub reklamowej. Pozytywnie należy więc ocenić dobór oszczędnych syntagm w funkcji nagłówka, takich jak np.:

- Porozmawiamy o etyce w pracy audytora wewnętrznego (ciekawe użycie figury MY),
- Wsparcie kompetencji cyfrowych uczniów i nauczycieli,
- Wizyta osobista w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta,
- Misja i Wizja (‘misja ministerstwa i nowe projekty’),
- Odpis aktu stanu cywilnego – informacje o dokumencie.

Zdarza się jednak, że w górnej części strony internetowej, w tytule, czyli najbardziej strategicznym polu tekstowym, odnajdujemy monotonne, rozwlekłe i nieprzejrzyste zapisy, np.: Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące wykorzystania środków z Funduszu Pomocy otrzymanych na realizację dodatkowych zadań oświatowych; Stanowisko Departamentu Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości Ministerstwa Finansów w zakresie wdrożenia Globalnych Standardów Audytu Wewnętrznego w sektorze publicznym; Informacja o objęciu patronatem merytorycznym walidacji samooceny dokonywanej w urzędach wojewódzkich. Takie tytuły odczytuje się trudno, a zatem dostęp do informacji jest już przy pierwszym spotkaniu z tekstem opóźniony. Nagłówki mogą również okazać się nieczytelne, gdy zawierają stylistykę nominalną, żargonową (wyjaśnienie dotyczące wykorzystania, w zakresie wdrożenia, walidacja samooceny dokonywanej w ... itp.), bardzo szczegółowe omówienia terminologii lub metatekstowe nawiązania do tytułu dokumentów prawnych. Oto kilka ilustracji, które pokazują, że skomplikowane i długie syntagmy w funkcji nagłówka mogą pomniejszać wartość dobrze zaaranżowanej strony:

- przykłady nieporęcznie użytej składni nominalnej w funkcji tytułu (np. udostępnianie zasobów..., w tym...; warunki), np.:

The screenshot shows the gov.pl website interface. The main title of the page is: **Udostępnianie zasobów informacyjnych administracji i nauki, w tym szkolnictwa wyższego**. Below the title, there is a sub-heading: **Portal informacyjny GUS (stat.gov.pl) umożliwia m.in.:** followed by a list of services. Another section is titled: **Centralne Repozytorium Danych Publicznych (DanePubliczne.gov.pl) umożliwia dostęp do danych z obszarów:** followed by a list of public administration areas.

Przykład 27: Zawite składniowo tytuły.⁴⁴

⁴⁴ <https://www.gov.pl/web/cyfrizacja/udostepnianie-zasobow-informacyjnych-administracji-i-nauki-w-tym-szkolnictwa-wyzszego>.

The screenshot shows the gov.pl website with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area has a title: "Warunki ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego udostępnionych na stronie www BIP MF". Below the title, there is a paragraph explaining the conditions for reuse of information. A list of three conditions follows: 1. Information about the source, 2. Information about the processing of information, and 3. Information about the author and related rights. Below the list, there are sections for "Zakres odpowiedzialności Ministerstwa Finansów" and "Opłaty za ponowne wykorzystywanie".

Przykład 28: Stownictwo żargonowe w tytule.⁴⁵

- obszerna deskrypcja nazewnictwa dokumentów (aktów prawnych) w funkcji tytułu (ponad 20 wyrazów w formule, która powinna być krótkim i wyrazistym oznajmieniem), np.:

The screenshot shows a government website with a blue header. The main content area has a title: "A4.2.1. Wsparcie programów dofinansowania miejsc opieki nad dziećmi 0-3 lat (żłobki, kluby dziecięce) w ramach MALUCH+ (program Aktywny Maluch 2022-2029 - wznowienie naboru ciągłego), Krajowy Plan Odbudowy". Below the title, there is a date "25.04.2024" and a section titled "AKTUALNY" with a clock icon and the date "od 25.04.2024 do 31.12.2025". The text below the title describes the program and the application process.

Przykład 29: Nazewnictwo dokumentów.⁴⁶

⁴⁵ <https://www.gov.pl/web/finanse/ponowne-wykorzystywanie>.

⁴⁶ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/nabory/a421-wsparcie-programow-dofinansowania-miejsc-opieki-nad-dziecmi-0-3-lat-zlobki-kluby-dzieciece-w-ramach-maluch-wznowienie-naboru-ciaglego/>.

3.2. Zakłócenia na poziomie składni, gramatyki i stylistyki przekazu

3.2.1. Konstrukcje nominalne

Konstrukcje nominalne to jedna z najwyrazistszych cech języka „trudnego”. Ich wysoka frekwencja obejmuje stylistykę kancelaryjną oraz język prawny, a więc teksty wysoce abstrakcyjne i przepiętne specjalistyczną terminologią. Inaczej sytuacja wygląda w dyskursach potocznych i medialnych, gdzie ciężar wypowiedzi spoczywa na krótkich zdaniach i czasownikowych opisach czynności, zdarzeń i akcji. Przewaga konstrukcji nominalnych nad czasownikami może wywoływać wrażenie tekstu statycznego, abstrakcyjnego, trudnego w lekturze (mglistego). Może też niekorzystnie wpływać na poziom czytelności tekstu. Na ogół w zasadach prostego języka pojawia się rekomendacja, aby pomniejszać w tekstach udział gerundiów lub rzeczownikowych nazw czynności. Ich nadmiar blokuje udział orzeczeń, a więc ogranicza możliwość wyrażania myśli za pomocą zwartej i rytmicznej składni. Konstrukcje nominalne bardzo często również przejmują znaczenie i funkcję form czasownikowych, a zatem powodują, że w jednym dłuższym, choć skondensowanym, wypowiedzeniu pojawiają się treści, które można by wyrazić za pomocą kilku innych, lecz krótszych zdań.

Przyczyną zakłóceń na poziomie najważniejszej zasady prostego języka (buduj krótsze zdania) są takie wykładniki stylu nominalnego, jak:

- a. nadmiar rzeczowników odczasownikowych (odstównych) lub gerundiów, np. (nie)złożenie, (nie) poinformowanie, zatrudnienie, poinformowanie, uzyskanie, uwzględnienie itp.;
- b. nadwyżka fraz nominalnych ze skupieniami rzeczowników odczasownikowych, często w skondensowanych syntagmach typu rzeczownik + rzeczownik w dopełniaczu, np. uzyskanie < wyjaśnień, potrzeba < uzyskania; opis < uwzględnienia; zwiększenie < odporności; propozycja < usprawnień; formułowanie < propozycji < usprawnień itp.;
- c. frazy nominalne z wyrażeniami typu w celu..., w przypadku..., w razie + rzeczownik odstówny, które wyrażają treści charakterystyczne dla zdań podrzędnych okolicznikowych (ekstensjonalnych); zapowiadają one rozbudowane konstrukcje składniowe kosztem krótszych jednostek ze zdaniem składowym zawierającym czasownik w funkcji orzeczenia, jak np.: w przypadku potrzeby uzyskania wyjaśnień ... < zam. zdania warunkowego typu: jeśli ktoś chciałby wyjaśnić coś...;
- d. multiwerbizacje – pojawiają się w tym zbiorze konstrukcje z predykatami lub predykatywami modalnymi, jak np. mieć możliwość + rzeczownik odczasownikowy < zam. móc; coś ma na celu wzmocnienie działania < zam. coś wzmocni/ poprawi; być zobowiązanym do powiadomienia < zam. ktoś powinien/ musi powiadomić o czym;

W zebranych korpusie obserwujemy w izolowanych zdaniach nagromadzenie konstrukcji nominalnych różnego typu. Z tego też powodu przedstawiamy w formie ilustracji reprezentatywną próbę zdań i fragmentów tekstów, które uznajemy za poważne odstępstwo od zasad skutecznej komunikacji i prostego języka:

- **W przypadku potrzeby uzyskania wyjaśnień** w zakresie przepisów dotyczących kontroli zarządczej i audytu wewnętrznego uprzejmie informujemy, że preferowaną formą kontaktu jest poczta elektroniczna (MF); <https://www.gov.pl/web/finanse/audyt-wewnetrzny>.
- **W przypadku niezłożenia** deklaracji gmina określi wysokość opłaty, biorąc pod uwagę szacunki, w tym średnią ilość odpadów powstających na nieruchomościach o podobnym charakterze (MKiŚ); <https://www.gov.pl/web/edukacja-ekologiczna/pytania-i-odpowiedzi>.
- **W przypadku zatrudnienia** w mniejszym lub większym wymiarze czasu pracy dodatek motywacyjny przysługuje w wysokości proporcjonalnej do czasu pracy. W przypadku rodzin zastępczych zawodowych i prowadzących rodzinne domy dziecka wymiar czasu pracy nie ma zastosowania (MRPiPS); <https://www.gov.pl/web/rodzina>.
- Obecnie **nie ma możliwości** uzyskania certyfikatu księgowego Ministra Finansów (MF); <https://www.gov.pl/web/finanse/certyfikat-ksiegowy>.
- **Po odbyciu konsultacji** sporządzony został Raport podsumowujący wyniki konsultacji społecznych wraz **opisem uwzględnienia** ich wyniku przez MEN (tekst komunikatu MEN); <https://www.gov.pl/web/edukacja/komunikat-ministerstwa-edukacji-narodowej>.
- Ministerstwo Edukacji Narodowej odpowiada za **prowadzenie polityki** państwa w obszarze oświaty i wychowania (MEN – strona startowa); <https://www.gov.pl/web/edukacja/podstawowe-informacje-mein>.
- **W przypadku zmiany informacji** przekazanych we wniosku o świadczenie wychowawcze lub **w dołączonych do niego załącznikach** osoba otrzymująca świadczenie **jest obowiązana do powiadomienia o tym ZUS** na swoim profilu informacyjnym w terminie 7 dni **od dnia wystąpienia tych zmian. Niepoinformowanie ZUS, o zmianach mających wpływ na prawo do tego świadczenia może skutkować koniecznością zwrotu** nienależnie pobranych świadczeń (MRPiPS – o programie 800+); <https://www.gov.pl/web/rodzina/najwazniejsze-informacje-o-programie-rodzina-502>.
- **Planowana zmiana sposobu wybierania** dyrektora Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego wynika z potrzeby odzyskania kontroli przez Ministra Zdrowia nad działalnością CMKP (MZ – komunikat); <https://www.gov.pl/web/zdrowie/>.
- Osoby, które opłacają składkę, zapewniają sobie w ten sposób dochód **w momencie zaprzestania pracy** zawodowej **po osiągnięciu wieku** emerytalnego (MRPiPS); <https://www.gov.pl/web/rodzina/ubezpieczenie-emerytalne>.
- Dodatkowymi **uwarunkowaniami dla celów i działań polityki zatrudnienia** są procesy demograficzne, a także **nowe podejście** do polityki zatrudnienia, **kładące nacisk na tworzenie miejsc pracy** wysokiej jakości, łączenie życia zawodowego z rodzinnym oraz na efektywne wsparcie ze strony publicznych służb zatrudnienia (MRPiPS); <https://www.gov.pl/web/rodzina/krajowy-plan-dzialan-na-rzecz-zatrudnienia-na-rok-2023>.
- Realizacja KPO przez Ministerstwo Cyfryzacji **ma na celu wzmocnienie** przemian cyfrowych w sektorze publicznym, społeczeństwie i w gospodarce. Zaplanowane **działania będą skoncentrowane na wdrażaniu** odpowiednich reform i inwestycji, **przyczyniających się do osiągnięcia wyznaczonego celu** (MC – projekt); <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/KPO>.
- Naszym **celem jest zapewnienie wszystkim zainteresowanym dostępu** do informacji o projektach współfinansowanych z Funduszy Europejskich (MFIPR – informacja); <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/>.
- Konsultacje publiczne i opiniowanie, które są elementem procesu legislacji, mają na celu m.in. **dostosowanie projektu do oczekiwań społecznych czy uszczegółowienie projektowanych przepisów** (MZ – komunikat); <https://www.gov.pl/web/zdrowie/komunikat-ws-rehabilitacji-leczniczej>.
- **Głównym założeniem** Programu **jest zapewnienie** pomocy zarówno dzieciom, które wychowują się w rodzinach znajdujących się w trudnej sytuacji, jak i osobom starszym, niepełnosprawnym, o niskich dochodach. Istotnym elementem Programu jest zapewnienie dzieciom i młodzieży w wieku szkolnym zjedzenia gorącego posiłku przygotowanego w stołówce szkolnej (MRPiPS); <https://www.gov.pl/web/rodzina/programy-posilek-w-szkole-i-w-domu>.
- **Objęcie patronatem** przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej lub udział Ministra w Komitecie Honorowym **stanowią wyróżnienia** honorowe podkreślające szczególny charakter **przedsięwzięć** niekomercyjnych o dużym znaczeniu dla rozwoju społeczno-gospodarczego kraju, obejmujących dział administracji rządowej: rozwój regionalny (MFIPR, Nasze patronaty); <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/nasze-patronaty>.
- **Wyzwania związane z przystosowaniem się do zmian klimatu, zwiększaniem odporności miast i zapobieganiem ryzyku związanemu z klęskami żywiołowymi i katastrofami**, będą wspierane poprzez **inwestycje nakierowane na zapobieganie ryzykom i zarządzanie nimi** (MKiŚ); <https://www.gov.pl/web/klimat/skorzystaj-z-programu3>.

- **Udostępnienie** informacji na wniosek następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia **złożenia** wniosku. Jeżeli **rozpatrzenie** wniosku w tym terminie nie jest możliwe, Wnioskodawca zostanie powiadomiony o powodach opóźnienia **w przekazaniu informacji** oraz o nowym terminie, nie dłuższym jednak niż 2 miesiące od dnia **złożenia** wniosku (MEN); <https://www.gov.pl/web/edukacja/dostep-do-informacji-publicznej-2>.
- **Przyjmowanie i rozpatrywanie** petycji **odbywa się** zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) (MEN ogłoszenie); <https://www.gov.pl/web/edukacja/petycje2>.
- Program LIFE to jedyny instrument finansowy Unii Europejskiej poświęcony wyłącznie **współfinansowaniu projektów z dziedziny ochrony środowiska i klimatu**. Jego **głównym celem jest wspieranie procesu wdrażania wspólnotowego prawa ochrony środowiska**, realizacja unijnej polityki w tym zakresie, **a także identyfikacja i promocja nowych rozwiązań dla problemów dotyczących środowiska <, >** w tym przyrody (MKiŚ – fundusze); <https://www.gov.pl/web/klimat/life>.
- Pomimo postępu w Polsce **nadal istnieje potencjał oszczędności energii**, dlatego **konieczne jest zintensyfikowanie działań na rzecz promowania poprawy efektywności** energetycznej w całej gospodarce, **w tym w szczególności** w małych i średnich przedsiębiorstwach (MŚP); <https://www.gov.pl/web/klimat/promowanie-audytow-energetycznych-w-msp>.
- **Programy** skierowane dla seniorów **są istotnym elementem budowania kompleksowego wsparcia dla różnych grup społecznych**. Polityka rodzinna obejmuje bowiem nie tylko dzieci, ale uwzględnia właśnie potrzeby osób starszych (MRPiPS – seniorzy); <https://www.gov.pl/web/rodzina/seniorzyaktywne-starzenie>.

Konstrukcje nominalne ograniczają czytelność i przejrzystość komunikatów na stronach ministerstw, jeśli pojawiają się w tekstach, których rama gatunkowa zapowiada informacyjny, ogłoszeniowy lub instrukcyjny charakter komunikacji, jak choćby w zakładce przedstawiającej przeciętnemu odbiorcy zakres działalności urzędu:

- Czym zajmuje się Rzecznik Funduszy Europejskich?
- **przyjmowaniem i analizowaniem zgłoszeń dotyczących utrudnień i propozycji usprawnień w realizacji** programu operacyjnego oraz **udzielaniem wyjaśnień w zakresie tych zgłoszeń**;
- **dokonywaniem przeglądów procedur** stosowanych w danym programie operacyjnym;
- **formułowaniu propozycji usprawnień dla instytucji** (MFiPR); <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/rzecznik-fe>.

3.2.2. Imiastowowe równoważniki zdania

W materiale badawczym spotykamy również dłuższe wypowiedzenia złożone z imiastowowym równoważnikiem, w którym ośrodkiem predykcji jest imiastów współczesny (-ąc). Z punktu widzenia standardu prostego języka jest to konstrukcja składniowa, której wysoka frekwencja może niekorzystnie wpływać na poziom zrozumiałości wypowiedzi. Dodatkowo imiastów przysłówkowy (np. wskazując, analizując, ograniczając itp.) dość często okazuje się źródłem błędów składniowych lub gramatycznych i interpunkcyjnych. Często też jest używany jako składnik abstrakcyjnych wypowiedzi metatekstowych, które przestaniają sens głównej myśli. Spójrzmy na kilka takich przykładów:

- Czteroletnie kierunki działania i rozwoju Ministerstwa Finansów określa minister właściwy do spraw budżetu, finansów publicznych oraz instytucji finansowych, **wskazując** w nich: misję, wizję, wartości, cele do osiągnięcia, wskaźniki ich pomiaru, działania oraz zasady składania raportów z ich realizacji (MF); <https://www.gov.pl/web/finanse/strategia-mf>.
- **Analizując** światowe statystyki tempa przyrostu pojazdów elektrycznych i **zdając** sobie sprawę z unijnych wymogów dotyczących poprawy jakości powietrza, można wyraźnie zaobserwować, że Polskę, podobnie jak inne kraje europejskie, czeka epoka nisko i zeroemisyjnego transportu. **Wychodząc** naprzeciw tym trendom i **postępując** zgodnie z wytycznymi Unii Europejskiej, Ministerstwo Energii przygotowało Program Rozwoju Elektromobilności w Polsce (MKiŚ – klimat); <https://www.gov.pl/web/klimat/elektromobilnosc-w-polsce>.

3.2.3. Nadmiar imiesłów (różnego typu)

W dłuższych tekstach o charakterze deskryptywnym dość często pojawiają się imiesłowy bierne i czynne, które kondensują rozmaite treści, jednak zawłaszczają udział form osobowych czasownika.

Lepsze dla opisu czynności, działań i akcji – szczególnie w strukturze aktów mowy porad, instrukcji – są krótsze formy składniowe z orzeczeniem niż długie

i skondensowane zdania z ciągami imiesłów. Ponadto niektóre użycia imiesłów w materiale badawczym wykazują cechy szablonu (np. dotyczący), co oznacza, że można je pominąć bez większej utraty sensu całego wypowiedzenia lub zastąpić substytutami synonimicznymi (oczekiwania dotyczące realizacji projektów < zam. oczekiwania wobec realizacji projektów; w ankiecie badającej doświadczenia < zam. w ankiecie na temat doświadczeń). Inne zaś warto by zastąpić strukturami zdania podrzędnego lub zbliżonymi semantycznie określeniami (pomoc społeczna prowadzona przez jednostki samorządu terytorialnego < zam. pomoc ze strony jednostek samorządu terytorialnego; zadania egzaminacyjne obowiązujące w dniu egzaminu < zam. zadania, które obowiązują w dniu egzaminu/ podczas egzaminu), por.:

- Program obejmie pracowników **zatrudnionych** na podstawie umowy o pracę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej **prowadzonych** przez jednostki samorządu terytorialnego lub na ich zlecenie (na podstawie art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej) realizujących zadania pomocy społecznej, którzy zostali uwzględnieni w statystyce resortowej (MRiPS-06 – Dział 2. Zatrudnienie w systemie pomocy społecznej) w następujących jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej; (...) <https://www.gov.pl/web/rodzina/>.
- Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie **dotyczącej** podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości **wymagających** szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata; petycji. <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/jak-zlozyc-petycje>.
- Kandydat udziela odpowiedzi na pytania z wykazu pytań i zadań egzaminacyjnych **obowiązującego** w dniu egzaminu; <https://www.gov.pl/web/finanse/egzamin-ustny-doradca-podatkowy>.
- Szanowni Państwo, zapraszamy Państwa do udziału w ankiecie **badającej** doświadczenie i oczekiwania **dotyczące** realizacji projektów z wykorzystaniem formuły EPC (ang. Energy Performance Contract); <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/badanie-ankietowe-ryнку-firm-esco>.

3.2.4. Szyk przestawny

Przestawny szyk nie musi być błędem składniowym, ale może być usterką na poziomie realizacji klarownego i przejrzystego wyводу. Użycie szyku przestawnego zwykle modyfikuje treść nienacechowanego zdania, co można łączyć ze świadomym zabiegiem stylistycznym. W przypadku komunikatów administracyjnych przestawny szyk można potraktować jako kalkę tradycyjnego stylu kancelaryjnego lub języka dokumentów prawnych. Jeśli pojawia się w wypowiedzeniach, które pisane są po to, aby aktywizować uwagę czytelnika, warto unikać zmiany składników zdania. W wypadku dłuższych okresów składniowych inwersja może okazać się przeszkodą w akcie rozkodowywania szkieletu zdaniowego. Tym samym może naruszać zasadę efektywnej komunikacji z odbiorcą. Z analizy materiału wynika, że inwersja składniowa obejmuje głównie wypowiedzi, które pisane są zgodnie z regułami techniki prawodawczej, np.:

- **Rozporządzeniem** Prezesa Rady Ministrów z dnia 12 sierpnia 2021 r. dotychczasowy **zakres** działania Ministra Rodziny i Polityki Społecznej **został rozszerzony** i **objął również dział praca**. (MRiPS – Aktualności); <https://www.gov.pl/web/rodzina/zakres-dzialania-ministra-rodziny-i-polityki-spolecznej-rozszerzony-o-dzial-praca>.
- **Obsługę** Ministra Finansów i Gospodarki dla działów administracji publicznej budżet, finanse publiczne i instytucje finansowe **zapewnia Ministerstwo Finansów** (MF – informacje); <https://www.gov.pl/web/finanse/zakres-i-tryb-dzialania-ministra>.
- **Polem** aktywności NASK **są działania** związane z zapewnieniem bezpieczeństwa internetu (NSAK); <https://www.gov.pl/web/it-dla-kraju/nask>.
- **Celem** strategicznym KPO **jest odbudowa** potencjału rozwojowego gospodarki utraconego w wyniku pandemii (MAP – KPO); <https://www.gov.pl/web/aktywa-panstwowe/krajowy-plan-odbudowy-i-zwiekszenia-odpornosci>.
- **Misją** ministerstwa **jest tworzenie** cyfrowego impulsu dla rozwoju Polski (MC – Co robimy); <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/jakie-instytucje-odpowiadaja-za-informatyzacje>.
- **Do** polskiego **porządku** prawnego **RODO wprowadziły** dwie ustawy (MC – Co robimy); <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/ochrona-danych-osobowych>.

3.2.5. Strona bierna

Strona bierna (diateza bierna) to konstrukcja składniowa, która w dłuższych wypowiedzeniach może opóźnić przyswajanie informacji na poziomie semantycznym (treściowym), ponieważ zderza się z nienacechowaną strukturą zdania (podmiot – orzeczenie – dopełnienie). W naturalny sposób o czynnościach komunikujemy za pomocą strony czynnej. Wypowiedzenia w stronie czynnej najczęściej realizują schemat znaczeniowy ‘wykonawca czynności – czynność/ działanie/ stan/ akcja – odbiorca/ obiekt/ przedmiot czynności’ (np. ministerstwo – publikuje – informacje; ministerstwo – przedstawia – innym instytucjom – nowe wytyczne itp.). Taki układ wyrazów w zdaniu pokrywa się z nienacechowanym szykiem i szkieletem całego zdania (tzw. struktura predykatowo-argumentowa).

Strona bierna może być odczytywana jako tendencja do pomniejszania rangi autorstwa (wykonawstwa) działań i czynności, o których mowa w wypowiedzeniu, jak również celowy zabieg stylistyczny, który polega na świadomym ukryciu takich informacji. Z punktu widzenia zasad prostego języka nagromadzenie struktur składniowych w stronie biernej wywołuje wrażenie monotonii stylistycznej, a w tekstach, w których pojawia się nadwyżka imięstówów biernych – nawet niepożądane zjawisko echolalii i rymu wewnątrz zdaniowego. W zebranych materiale badawczym obserwujemy przede wszystkim nagromadzenie imięstówów biernych w obrębie jednego zdania składowego lub imięstówów biernych w dłuższym wypowiedzeniu złożonym. Tę tendencję można odczytywać jako trawestację zapisów prawnych, w których połączenia wyrazowe z imięstowem biernym pojawiają się jako właściwa dla języka prawnego sensu stricto (ustawodawczego, normatywnego) redukcja wykonawcy czynności i obiektu działań. W komunikatach zawartych na stronach ministerstw spotkać można dwa najczęstsze typy pasywizacji wypowiedzeń:

- a. zamiana ról w pozycjach: podmiot – orzeczenie – dopełnienie (czyli przeniesienie agensa lub wykonawcy na pozycję po orzeczeniu), np. stypendium może być przyznane uczniowi < zam. uczeń może otrzymać stypendium;
- b. dezagentyzacja, czyli uproszczenie struktury predykatowo-argumentowej do schematu bez frazy zapowiadającej podmiot wypowiedzi, np. ostrzeżenia i wyjaśnienia są dostępne na archiwalnej stronie < zam. na archiwalnej stronie publikujemy/ zamieszczamy ostrzeżenia i wyjaśnienia.

Zdania w stronie biernej najczęściej pojawiają się w dłuższych i spetryfikowanych tekstach, jak regulaminy, komunikaty, oficjalne ogłoszenia, co może oznaczać, że siła oddziaływania tych tekstów jest niższa, gdyż pomniejsza się czytelność wypowiedzi:

- Kandydaci/ki, którzy zostaną wybrani do składu Młodzieżowej Rady Klimatycznej III kadencji, zostaną o tym poinformowani za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacja o wynikach naboru zostanie również zamieszczona na tej stronie (MKiŚ – ogłoszenie); <https://www.gov.pl/web/klimat/MRK>.
- Stypendium Prezesa Rady Ministrów może być przyznane uczniowi szkoły kształcącej w formie dziennej, która umożliwia uzyskanie świadectwa dojrzałości; (ME – komunikaty); <https://www.gov.pl/web/edukacja/stypendia>.
- Komplet informacji **potrzebnych** do wygenerowania plików XML z dziennikami, oraz przykładowe dane i prezentacja dziennika szkolnego (ME – Co robimy); <https://www.gov.pl/web/edukacja/dzienniki-elektroniczne>.
- Ostrzeżenia i wyjaśnienia podatkowe publikowane przed 20.02.2019 r. są dostępne na archiwalnej stronie Ministerstwa Finansów (MF - aktualności); <https://www.gov.pl/web/finanse/ostrezenia-i-wyjasnienia-podatkowe>.

3.2.6. Rozwlekła składnia

Ocena składni na analizowanych stronach na ogół jest korzystna. W materiale badawczym znajdujemy dłuższe wypowiedzenia, jednak w centrum komunikacyjnym portalu pojawiają się zdania dynamiczne i logicznie wpisane w strukturę licznych wycięć graficznych lub krótszych form o cechach instrukcji lub aktu mowy z bezpośrednim przekazem do odbiorcy. Pojawiają się również akapity, które zawierają kilka zdań, co korzystnie wpływa na sposób percepcji tekstu.

Obserwacja materiału pozwala postawić konstatację, że z portalu administracji znika tendencja do przedstawiania informacji w formule kaskadowych wypowiedzeń naśladujących zapis prawny. Oczywiście, taki wniosek brzmiałby nazbyt optymistycznie. Nadal utrzymują się teksty, które – jako kopia zapisów prawnych – zawierają dłuższe potoki składniowe. Warto zatem zawsze stosować zasadę redakcji tekstu za pomocą krótszych wypowiedzeń.

Dość poważnym problemem komunikacyjnym okazują się wypowiedzenia, w których pojawiają się rozbudowane grupy nominalne w obrębie zdania pojedynczego. Oznacza to, że w niektórych wypowiedzeniach funkcję orzekającą pełni jeden czasownik w formie osobowej albo połączenie słów modalnych z bezokolicznikiem, natomiast opisy pozostałych czynności, akcji, stanów i działań, charakterystyczne dla czasownika, pojawiają się w skondensowanych grupach nominalnych (z rozbudowanymi imiesłowami, wyrażeniami nominalnymi, multiwerbizami i gerundiami). Takie konstrukcje mogą wywoływać wrażenie monotonii stylistycznej i osłabiać skuteczność (efektywność) komunikacji.

Liczba składników zdania jest na ogół optymalna. W krótkich formach tekstowych, jak odpowiedzi na pytania (FAQ), komunikaty, opisy pod ilustracjami, autorzy postępują na ogół oszczędną składnią. Korzystają również z różnych technik wyliczenia punktowego, graficznego. Taką strategię należy ocenić pozytywnie, gdyż czytelnik zamiast kaskadowego zdania, zagęszczającego w układzie linearnym szereg informacji typologicznych, otrzymuje ich graficzne i wizualne ujęcie w formie listy, której treści i zakres może lepiej zapamiętać. Na ogół przyczyną rozwlekłości na poziomie składni są następujące zjawiska:

- a. długie tytuły lub śródtytuły z charakterystyczną dla stylu prawnego deskrypcją dokumentu, regulacji prawnej – metatekstowa charakterystyka dokumentu zaciemnia budowę zdania, a główna myśl często ginie pod ciężarem powtórek leksykalnych (np. komunikat dot. Ram dystrybucji określających procedury dystrybucji...), por.:

Komunikat Ministerstwa Edukacji Narodowej **dot. przyjętych Ram dystrybucji** określających **procedury dystrybucji** urządzeń teleinformatycznych oraz udostępniania infrastruktury szkołom oraz innym placówkom oświatowym po odbyciu konsultacji społecznych (nagłówek/ lid w komunikacie MEN).⁴⁷

- b. podobnie trudne w lekturze okazują się zdania lub zapisy, w których treść główna wypowiedzenia sprowadza się do kilku rozbudowanych składników, natomiast pozostałe pozycje zajmują rozbudowane odniesienia metatekstowe do ustaw (niekiedy obejmują kilku wersów), np.:

Program „Positek w szkole i w domu” jest programem wspierania finansowego gmin w zakresie realizacji zadań własnych o charakterze obowiązkowym **określonych w art. 17 ust. 1 pkt 3 i 14 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej oraz organów prowadzących publiczne szkoły podstawowe w zakresie realizacji zadań, o których mowa w art. 10 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe** (MRPiPS - informacja).⁴⁸

- c. Program „Positek w szkole i w domu” jest programem wspierania finansowego gmin w zakresie realizacji zadań własnych o charakterze obowiązkowym określonych w art. 17 ust. 1 pkt 3 i 14 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej oraz organów prowadzących publiczne szkoły podstawowe w zakresie realizacji zadań, o których mowa w art. 10 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (MRPiPS - informacja).

Informacje publiczne, których nie udostępnił na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów lub w portalu danych, o którym mowa w ustawie z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego, zgodnie z art. 10 ustawy o dostępie do informacji publicznej, udostępniamy na wniosek (MF – informacja).⁴⁹

⁴⁷ <https://www.gov.pl/web/edukacja/komunikat-ministerstwa-edukacji-narodowej>.

⁴⁸ <https://www.gov.pl/web/rodzina/programy-positek-w-szkole-i-w-domu>.

⁴⁹ <https://www.gov.pl/web/finanse/uzyskaj-informacje-publiczna>.

- d. rozbudowane segmenty wyliczenia wewnątrzdanowego, które często przyjmują postać zdań podrzędnych rozwijających lub relatywnych (wyliczenia lepiej zapisywać w formie punktowej lub graficznej), por.:

Jeśli wymagana jest znajomość języka obcego, należy podać poziom znajomości w CV lub jako załącznik w postaci oświadczenia, lub certyfikatu – wg skali przyjętej przez Radę Europy (np. B1, B2) (MRPiPS – ogłoszenie).⁵⁰

Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji (MFIPR – komunikat dla powodźian).⁵¹

- e. kaskadowe treści, w których pojawia się obszerna, niekiedy kilkuwyrazowa tytulatura dokumentów prawnych oraz trudna w percepcji notacja odesłań do podstawy prawnej, np.:

Beneficjenci środków finansowych przeznaczonych na badania z wykorzystaniem zasobów genetycznych i tradycyjnej wiedzy związanej z zasobami genetycznymi są zobowiązani, zgodnie z art. 7.1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 511/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie środków zapewniających zgodność użytkowników w Unii z wymogami wynikającymi z Protokołu z Nagoi dotyczącego dostępu do zasobów genetycznych oraz uczciwego i sprawiedliwego podziału korzyści wynikających z wykorzystania tych zasobów, do złożenia oświadczenia, że dopełniają obowiązku należytej staranności zgodnie z art. 4 ww. rozporządzenia.

Beneficjenci, którzy mają siedzibę w Polsce lub mają siedzibę poza Unią Europejską, ale prowadzą na terenie Polski badania, składają oświadczenie o dołożeniu należytej staranności za pomocą formularza określonego w załączniku II do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1866 z dnia 13 października 2015 r. ustanawiającego szczegółowe zasady wykonania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 511/2014 w odniesieniu do rejestru kolekcji, monitorowania zgodności użytkowników i najlepszych praktyk, do ministra właściwego do spraw środowiska, drogą elektroniczną z wykorzystaniem unijnego systemu DECLARE (...) (MNiSW – aktualności).⁵²

- f. powtórzenia podobnych pod względem formalnym skupień wyrazowych, określeń – najczęściej na skutek kolażu różnych tekstów tłumaczących to samo zjawisko (są to zwykle niespójnie złożone i tautologiczne wypowiedzenia), np.:

Wprowadzenie fakultatywnej możliwości zmiany wynagrodzenia za energię dla prosumenta energii odnawialnej produkującego energię na potrzeby części wspólnej budynku wielolokalowego (tzw. prosument lokatorski) jest prostą zmianą w przepisach dotyczących prosumenta energii odnawialnej (prosumenta indywidualnego), która jest dedykowana jedynie prosumantom energii odnawialnej wytwarzającym energię na potrzeby części wspólnej budynku wielolokalowego (MRiT – wiadomości).⁵³

- g. niewłaściwe zestawienia w jednej strukturze składniowej kilku rozbieżnych treści, które można by ująć w formie wyliczenia lub oddzielnych (krótszych) zdań, np.:

Ustawa wprowadza także górną granicę wysokości opłat żłobkowych, której przekroczenie wykluczy daną instytucję opieki lub dziennego opiekuna z procesu przyznawania świadczenia „aktywnie w żłobku”, w celu uniknięcia sytuacji, w której w wyniku wprowadzenia ww. świadczenia nastąpiłby znaczący wzrost opłat za żłobek, klub dziecięcy lub dziennego opiekuna (MRPiPS – aktualności).⁵⁴

⁵⁰ <https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-kariera>.

⁵¹ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/jak-zlozyc-petycje>.

⁵² Źródło: <https://www.gov.pl/web/klimat/zasoby-genetyczne-abs>.

⁵³ <https://www.gov.pl/web/klimat/prosument-pytania-i-odpowiedzi>.

⁵⁴ <https://www.gov.pl/web/rodzina/aktywny-rodzic>

3.2.7. Niekomunikatywne lub rozwlekłe wyliczenia

Wiele informacji na stronach internetowych ministerstw coraz częściej redagowanych jest w przejrzystej formie graficznej. Autorzy tekstów na ogół bardzo dobrze aranżują matrycę zapisu, zapowiadają główne bloki informacyjne za pomocą śródtytułów. Jak zostało to opisane, zazwyczaj wyliczenia mają przemyślany charakter i czyta się je dobrze, ponieważ pojawiają się w obrębie krótkich bloków tekstowych zapowiadanych precyzyjnym śródtytułem. W wyliczeniach w formie listy przeważają oszczędne syntagmy i paralelne układy. Jednak ta jedna z najważniejszych zasad protego języka niekiedy się załamuje. Najważniejsze problemy to:

- a. brak wyliczenia w paralelnych i dłuższych wypowiedzeniach, których forma, dobór wskaźników zespolenia i podział treści na kategorie taką strukturę podpowiadają, np.:

Oświadczenie to składa się po otrzymaniu pierwszej raty finansowania oraz po otrzymaniu wszystkich zasobów genetycznych i tradycyjnej wiedzy związanej z zasobami genetycznymi, które są wykorzystywane w finansowanych badaniach, lecz nie później niż w chwili składania ostatecznego sprawozdania, lub – w przypadku braku takiego sprawozdania – na końcu projektu (MNiSW – fragment ogłoszenia)⁵⁵

Powyższy komunikat już przy pierwszej lekturze wprowadza wieloznaczne treści, ponieważ autorzy niewłaściwie tworzą akt porady za pomocą formy bezosobowej, czyli nie komunikują się bezpośrednio z odbiorcą (oświadczenie się składa < zam. ktoś składa oświadczenie...). Ponadto jedno dłuższe zdanie obejmuje nadmiar różnych kategorii ('kiedy można złożyć oświadczenie' + 'warunki ogólne i szczegółowe'). Porządek przekazu naruszają również dopowiedzenia w formie zdania podrzędnego (...), które są wykorzystywane w finansowaniach...) lub wtrącenia (w przypadku braku takiego sprawozdania). Całość wymagałaby ponownej strukturyzacji.

- b. długie, monotonne zapowiedzi treści, które wchodzą w skład wyliczenia, jak w poniższym komunikacie (fragment dłuższego tekstu informacyjnego):

W związku z wejściem w życie zarządzenia nr 5 Dyrektora Generalnego Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 marca 2024 r. w sprawie regulaminu zgłaszania naruszeń prawa w MRPiPS, zgłoszenia o podejrzeniu naruszeń prawa mogą być dokonywane, w szczególności:

1. za pomocą poczty elektronicznej; (...)
2. w zakresie zgłaszania nieprawidłowości przy wdrażaniu i realizacji reform i inwestycji w ramach KPO – za pomocą poczty elektronicznej na adres; (...)
3. w formie listownej na adres: Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, ul. Nowogrodzka 1/3/5, 00-513 Warszawa z dopiskiem na kopercie: „Do rąk własnych koordynatora do spraw naruszeń prawa”;
4. telefonicznie na numer 668 -013-200
5. podczas bezpośredniego spotkania z koordynatorem, po wcześniejszym umówieniu się telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (...).⁵⁶

Powyższy przykład można uznać za wadliwy z kilku powodów. Po pierwsze, autorzy sięgają po formę ogłoszenia (komunikatu dla szerokiego grona odbiorców), jednak w warstwie stylistycznej realizują wzorzec obwieszczenia urzędowo-kancelaryjnego. Świadczy o tym ekspozycja treści prawnych w akapicie wprowadzającym (w związku z wejściem w życie zarządzenia..., w sprawie regulaminu zgłaszania naruszeń prawa...), a także bezosobowy, dyrektywny ton wypowiedzi (zgłoszenia ... mogą być dokonywane...). Po drugie, w tekście pojawia się nierównorzędny dobór wersów, które mają postać linearną, nieparalelną, a kluczowe dla poszczególnych informacji (np. dane, adresy, formy kontaktu) pojawiają się bez graficznych sygnałów delimitacji. Po trzecie, w całości ujawniają się liczne struktury nominalne, multiwerbizmy i konstrukcje analityczne, które na poziomie leksykalnym, gramatycznym i składniowym oddają cechy stylistyczne dokumentu urzędowego, w mniejszym zaś stopniu ogłoszenia czy krótkiej informacji, a do takiej przecież przyzwyczajony jest modelowy czytelnik portalu rządowego (tzw. przeciętny internauta).

⁵⁵ <https://www.gov.pl/web/nauka/informacja-dla-beneficjentow-srodkow-na-badania-z-wykorzystaniem-zasobow-genetycznych>

⁵⁶ <https://www.gov.pl/web/rodzina/zgloszenia>.

Wartość komunikacyjną przekazu osłabiają przede wszystkim nieparalelnie dobrane wersy, które powinny w formie listy pokazać, w jaki sposób osoby zainteresowane mogą składać zgłoszenia do ministerstwa i z jakiej formy mogą skorzystać.

Aby struktura przywołanego tekstu odpowiadała zasadom wizualizacji informacji, wypadłoby wprowadzić nową formę zapisu: 1) w zdaniu wprowadzającym powinna wybrzmiewać – podobnie jak w innych ogłoszeniach pojawiających się na stronie ministerstwa – dialogowa zapowiedź (np. W jaki sposób przyjmujemy zgłoszenia...?) lub informacja (np. Zgłoszenia można przesyłać w sposób następujący:.../ Mogą Państwo przesyłać zgłoszenia w sposób następujący:...). Ważny dla całości tak obszernego tekstu jest równoległy porządek punktów, które warto rozpocząć od syntetycznych okoliczników (w formie elektronicznej/ mejlowej/ listownie/ telefonicznie/ bezpośrednio ...). Informacja prawna – zgodnie z zasadami prostego języka – powinna przylegać do ogłoszenia, jednak w formie oddzielnego segmentu tekstowego.

3.2.8. Konstrukcje bezosobowe

Główną przeszkodą w realizacji komunikacji interakcyjnej i relacyjnej, a więc takiej, która byłaby spójna z przyjętym na portalu modelem komunikacji dialogowej i usługowej, okazują się konstrukcje bezosobowe. Pojawiają się one stosunkowo rzadko w wariantach, który jest charakterystyczny dla pism administracyjnych i tekstów prawnych (częstka się jako blokada składni z podmiotem, np. informuje się, wnosi się, zaleca się). Dopowiedzmy jednak, że bezosobowość przekazu to jedno z najpoważniejszych zakłóceń w świetle zasad prostego języka, a także cecha przekazu dyrektywnego (nakazowo-zakazowego). W tekstach opartych na modelu dialogowym lub w przekazach, które mają docierać do szerokiego grona odbiorców i aktywizować ich uwagę, nie powinny się pojawiać konstrukcje bezosobowe, gdyż ich użycie może wywoływać skojarzenia z władcym modelem komunikacji lub ze stylistyką kancelaryjną.

Wydaje się, że nadawcy przekazów na portalu administracji rządowej mają tego świadomość, gdyż bezosobowość w materiale źródłowym pojawia się dość rzadko. W ograniczonym stopniu występuje w wypowiedziach, które podporządkowane są poradnictwu, niekiedy dostrzec ją można w wypowiedziach modalnych (należy, trzeba). Najczęściej konstrukcje bezosobowe pojawiają się w przekazach, które prawdopodobnie powstały jako precyzyjna transformacja zapisu prawnego lub fragmentów dokumentów, które wcześniej funkcjonowały w obiegu kancelaryjnym.

W materiale źródłowym konstrukcje bezosobowe mają niską frekwencję. Spotykamy tradycyjne dla języka prawn-administracyjnego wykładniki konstrukcji gramatycznych z blokadą frazy nominalnej w funkcji podmiotu:

a. formy nieosobowe czasownika zakończone na -no (np. zamieszczono, umieszczono):

- W tym dziale (w menu bocznym) **umieszczono** informacje o najważniejszych aspektach działalności Ministerstwa Klimatu i Środowiska (MKiŚ).⁵⁷
- Kampanii towarzyszy strona internetowa, na której **zamieszczono** informacje dotyczące mechanizmów wyłudzenia VAT, mechanizmu podzielonej płatności oraz okoliczności, na które przedsiębiorca powinien zwrócić uwagę przy zawieraniu transakcji (MF).⁵⁸

b. czasowniki modalne (można, trzeba, należy) z bezokolicznikiem (np. można + korzystać) – użycia najczęstsze:

Błędne oświadczenia skutkują odrzuceniem aplikacji. **Można korzystać** ze wzorów oświadczeń dostępnych w ogłoszeniu (MRPiPS).

⁵⁷ <https://www.gov.pl/web/klimat/zalozenia>.

⁵⁸ <https://www.gov.pl/web/finanse/kkampania-bezpieczna-transakcja>.

⁵⁹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-kariera>.

c. formy czasownikowe z częstką się (np. przyznaje się – zamiast syntagmy z wykonawcą czynności kto – przyznaje – komu – co; przedstawia się – zamiast syntagmy kto – przedstawia – komu – co, zapowiadającej podmiot działań prawnych) – użycia najrzadsze:

- W ramach Programów **przyznaje się** dodatek motywacyjny w wysokości 1000 zł brutto miesięcznie na 1 etat. Dodatek motywacyjny przyznaje się za okres od dnia 1 lipca 2024 r. do dnia 31 grudnia 2024 r. (MRPiPS).⁶⁰
- Wnioski **przedstawia się** radzie szkoły, a jeżeli rada szkoły nie została powołana – radzie pedagogicznej, w terminie do dnia 24 czerwca roku szkolnego poprzedzającego rok szkolny, w którym ma być przyznane stypendium (MEN).⁶¹

Warto pamiętać, że konstrukcje bezosobowe zawsze wprowadzają dystans komunikacyjny do tekstu. Ich nadmiar ogranicza również użycie aktów mowy i środków tekstotwórczych, które ujawniają dialogowość komunikacji między podmiotem instytucjonalnym (urzędem, administracją państwową) a wykreowanym w świecie tekstów odbiorcą (obywatелеm, bezpośrednim czytelnikiem komunikatu).

3.3. Zakończenia na poziomie stylistycznym wypowiedzi – przegląd wybranych zjawisk

W internetowych przekazach administracji państwowej zauważamy również zakończenia na poziomie stylistycznej lub pragmatycznej (funkcjonalnej) organizacji wypowiedzi. Prawdopodobnie wynika to z niejednolitej praktyki komunikacyjnej, gdyż niewłaściwie zaprojektowane teksty sprawiają w lekturze wrażenie tekstu stworzonego do obiegu kancelaryjnego. Inne zaś – ze względu na wysoki stopień oficjalności i naśladownictwo tradycyjnych gatunków wypowiedzi administracyjnej – wykazują niewielki związek z komunikacją zapośredniczoną medialnie. Są to na ogół bardzo poprawne realizacje tekstowe i bardzo oficjalne wzorce, jednak trudno w nich odnaleźć wyraziste cechy komunikatów, które mają szansę być zrozumiane przez niespecjalistę lub mogłyby zaistnieć w obiegu internetowym.

W tej części sprawozdania przedstawiamy najważniejsze typy zakończeń na poziomie stylistycznej organizacji wypowiedzi oraz usterek, które zderzają się z zasadami prostego języka i efektywnej komunikacji. Wypunktujemy zatem kilka reprezentatywnych problemów.

Zjawisko pierwsze – to niespójność składniowa lub stylistyczna na poziomie wyliczeń graficznych. Przykładem niech będzie niewłaściwa kompozycja w obrębie aktu porady:

Jak złożyć wniosek w aplikacji mObywatel?

- Uruchom aplikację mObywatel i zaloguj się.
- Na ekranie startowym, w sekcji Usługi, należy nacisnąć Bon energetyczny. W przypadku braku ikony tej usługi, należy nacisnąć Wszystkie, a następnie wybrać Bon energetyczny z listy.
- Należy sprawdzić poprawność automatycznie uzupełnionych rubryk.
- Pozostałe pola należy wypełnić.
- Należy postępować zgodnie z instrukcją.⁶²

W dobrze poprowadzonym wyliczeniu kolejne wersy powinny układać się równolegle, czyli rozpoczynać od tej samej części mowy (syntagmy) lub od tej samej formy gramatycznej. Całość powinna również być spójna względem zdania zapowiadającego układ kolejnych wersów. W tym wypadku na planie pierwszym pojawia się pytanie, a wartość dobrze zaaranżowanego wyliczenia (formatu pytanie-odpowiedź) obniża brak paralelizmu między poszczególnymi częściami listy oraz udział konstrukcji bezosobowych (należy + bezokolicznik). Drobna modyfikacja zapisu z pewnością zwiększyłaby siłę illokucyjną całością poprawnego i przejrzystego komunikatu.

⁶⁰ <https://www.gov.pl/web/rodzina/dodatki>.

⁶¹ <https://www.gov.pl/web/edukacja/stypendia>.

⁶² <https://www.gov.pl/web/klimat/bon-energetyczny>.

Kolejna usterka wynika z publikacji na stronach internetowych tekstów, które prawdopodobnie są kopią pisemnych (drukowanych) gatunków wypowiedzi oficjalnej, czyli nie wpisują się od początku w format przekazu internetowego. Wśród wielu ciekawych aranżacji, realizujących standardy prostej i efektywnej komunikacji, nadal pojawiają się wypowiedzi, które zawierają cechy stylu kancelaryjnego (metatekst prawny, długie tytuły, rozbudowane akapity i rozwlekłe zdania), jak w przykładzie:

Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej informuje, że działając na podstawie art. 62 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3, a także zgodnie z punktami 5.2.7. oraz 10.3. (obecnie 11.3.) Programu rozwoju instytucji opieki nad dziećmi w wieku do lat 3 „MALUCH+” 2022–2029, zwanego dalej „Programem” ogłasza zmianę przedmiotowego Programu, m.in. wprowadzając nową nazwę : „Program rozwoju instytucji opieki nad dziećmi w wieku do lat 3 Aktywny Maluch 2022–2029” oraz wszczyna ponownie ciągły nabór wniosków o dofinansowanie tworzenia miejsc opieki nad dziećmi do lat 3 i funkcjonowania nowoutworzonych miejsc opieki. Zmianie uległ załącznik stanowiący harmonogram naboru ciągłego wniosków o dofinansowanie.⁶³

Co więcej, starania nadawcy, by odbiorca otrzymał komplet precyzyjnych informacji (zgodnie z zasadami techniki prawodawczej), mogą okazać się niefortunne, jeśli czytelnik musi się kilka razy wczytywać w akapit, by dotrzeć do głównej myśli. Na planie pierwszym przywołanego fragmentu pojawia się wiele szczegółów i deskrypcji, natomiast cel przekazu (‘zmieniła się nazwa programu ☐ będą trwały nabory wniosków o finansowanie ☐ pojawił się harmonogram naboru ☐ jest w załączniku...’) skrywa się między kolejnymi wersami dość mglistego i rozwlekłego akapitu. Ten fragment obejmuje wyłącznie dwa zdania, przy czym pierwsze zawiera około 90 (!) słowoform (bez numeracji).

Do poważnych zakłóceń w realizacji wzorca gatunkowego i organizacji stylistycznej wypowiedzi dochodzi również wówczas, gdy przekaz jedynie formalnie wpisuje się w pole tekstowe zarezerwowane dla krótkich pytań i odpowiedzi. Czytelnik oczekujący porady lub wskazówki może być znużony lekturą tekstu, w którym zamiast krótkiej i zwartej odpowiedzi pojawia się obszerna wykładnia prawna z ekspozycją metatekstu. Jako ilustrację przywołajmy fragmenty takiego niefortunnego komunikatu:

Kogo obejmuje diagnoza przedszkolna

Zgodnie z zalecanymi warunkami i sposobem realizacji podstawy programowej wychowania przedszkolnego, stanowiącej załącznik nr 1 do rozporządzenia Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 14 lutego 2017 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz podstawy programowej kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej, w tym dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym, kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia, kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy oraz kształcenia ogólnego dla szkoły policealnej (Dz. U. z 2017 r., poz. 356 ze zm.), nauczyciele opracowują diagnozę dojrzałości szkolnej dla tych dzieci, które w danym roku mają rozpocząć naukę w szkole.

(...)

„Informację o gotowości dziecka do podjęcia nauki w szkole podstawowej” wydaje się według wzoru nr 74, określonego w załączniku nr 2, w części V, do tego rozporządzenia.

Informacja jest wydawana rodzicom, którzy samodzielnie mogą zdecydować o przekazaniu jej szkole, w której dziecko rozpocznie naukę, jeśli uznają, że zawarte w niej uwagi mogą pomóc w dalszej pracy z dzieckiem oraz wspomaganiu jego rozwoju. Informacja nie jest świadectwem ukończenia przedszkola czy oddziału przedszkolnego.⁶⁴

Nowego opracowania redakcyjnego i ponownego namysłu nad celem wypowiedzi i spodziewanym efektem pragmatycznym wymagałyby także te przekazy, których treść zapowiada, że administracja jest przyjazna dla wszystkich i angażuje się w komunikację bez barier, jednak stylistyka tekstu owo przesłanie przeinacza.

⁶³ <https://www.gov.pl/web/rodzina/ogloszenie-czwartej-zmiany-programu-aktywny-maluch-2022-2029>.

⁶⁴ <https://www.gov.pl/web/edukacja/kogo-obejmuje-diagnoza-przedszkolna>.

W jednym z fragmentów dostrzegamy, że idea „otwartego urzędu” ginie pod ciężarem sformalizowanego języka:

Informacja dla osób niesłyszących oraz mających trudności w komunikowaniu się

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) nakłada na administrację publiczną obowiązki, które mają pomóc osobom mającym trudności w komunikowaniu się w załatwianiu spraw w urzędach.

W celu zapewnienia pomocy w załatwianiu spraw osobom uprawnionym, o których mowa w art. 2 ww. ustawy, informujemy, że z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej osoba uprawniona może komunikować się na kilka sposobów (...) MRiPS zapewnia osobom niesłyszącym video-tłumacza języka migowego. Strona internetowa Ministerstwa spełnia standardy zdalnego dostępu online do usługi tłumacza (tłumaczenia online języka migowego) – ikonka umieszczona w prawym górnym rogu strony odsyła do tej usługi.

Jeśli dostarczona przez MRiPS pisemna informacja wymaga druku powiększonego, prosimy o odpowiednią adnotację w piśmie (...).⁶⁵

Sens wypowiedzi wyrażony w nagłówku (pomoc dla osób niesłyszących) znajduje swe rozwinięcie dopiero w środkowej części tekstu (usługa przekładu z języka migowego). Nadawcy tekstu koncentrują się jednak na tym, aby skonstruować wypowiedź zgodną ze wzorcem informacji urzędowej (np. liczne użycia podstawy prawnej w akapitach wstępnych, dobór słownictwa specjalistycznego lub żargonowego). Tym samym przekaz okazuje się niefortunny w sensie informacyjnym, a zamiar jego publikacji w zawitej formie zderza się z perspektywą pisania w sposób przejrzysty i przystępny „do każdego”, a szczególnie do tych osób, które mogą mieć trudności komunikacyjne. Lepszą realizację przestania „urzędu otwartego” na klienta ilustruje poniższy fragment:

Dojazd do urzędu

Budynek Ministerstwa Klimatu i Środowiska położony jest przy ul. Wawelskiej, nieopodal Pomnika Lotnika. Dojazd możliwy jest komunikacją miejską, autobusem 167, 182, 187, 523 (przystanek Aleja Wielkopolski lub Pomnik Lotnika) lub 128, 175, 504 (przystanek Pomnik Lotnika) [...]

Dostępność i oznakowanie budynku

Wejście główne znajdziesz od strony ul. Reja. Musisz przejść przez dziedziniec wewnętrzny. Przed wejściem do Ministerstwa znajduje się podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Drzwi wejściowe (zewnątrzne) są kontrastowo oznakowane, a ich szerokość umożliwia swobodny przejazd osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim. Drzwi nie są sterowane automatycznie, natomiast w środku po lewej stronie zawsze obecna jest osoba w recepcji, która pomoże w otwarciu drzwi.

Po prawej stronie drzwi wejściowych jest umieszczona tablica z godłem Rzeczypospolitej Polskiej oraz tablica z nazwą Ministerstwa.

Obok holu głównego znajduje się Kancelaria Główna Ministerstwa Klimatu i Środowiska. Z holu dostępna jest też toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.⁶⁶

Opis jednak wymagałby drobnych modyfikacji na poziomie składniowym i leksykalnym, aby mógł w pełni wpisywać się we wzorzec przystępnej komunikacji.

Wadliwa organizacja tekstu może niekorzystnie wpływać na akt odbioru informacji, gdy mglisty język pojawia się w polu wizualnym, które na poziomie architektury i otoczenia komunikacyjnego powinno utrzymywać się w perspektywie tzw. przeciętnego obywatela (wersja cyfrowa e-PUAP → Strefa klienta → katalog Sprawy obywatelskie: Akty stanu cywilnego → odpowiedź: Znajdź urząd, w którym chcesz załatwić sprawę itp.).

Powstaje duża bariera komunikacyjna, jeśli za przejrzystą typografią pojawia się żargonowe słownictwo lub kancelaryjna stylistyka.

⁶⁵ <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-dla-osob-nieslyszacych-oraz-majacych-trudnosci-w-komunikowaniu-sie>.

⁶⁶ <https://www.gov.pl/web/klimat/kontakt-dla-osob-z-niepelnosprawnoscia>.

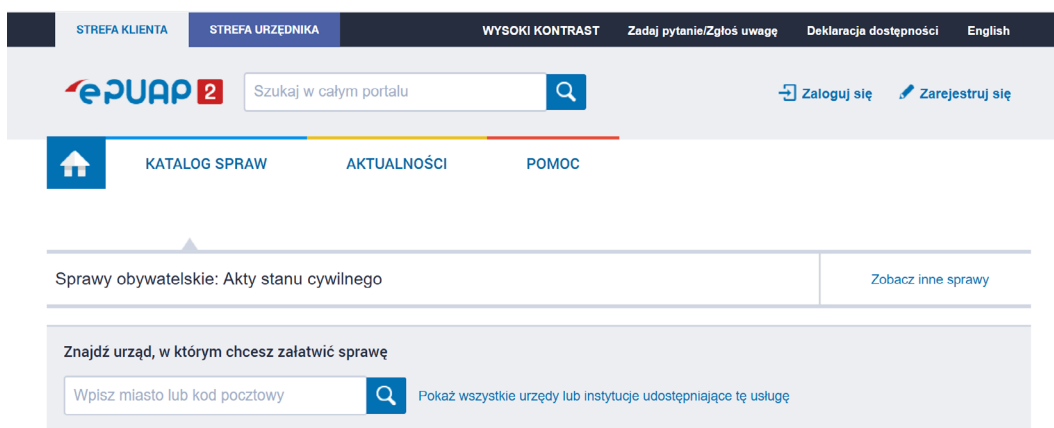
Taką niespójność odnajdujemy w jednym z opisów procedury urzędowej:

Celem usługi jest złożenie wniosku mającego na celu zgłoszenie urodzenia dziecka.

Zgłoszenie urodzenia dziecka **dokonyuje się w urzędzie stanu cywilnego właściwym ze względu na miejsce urodzenia dziecka, tj. w urzędzie stanu cywilnego na obszarze działania którego urodziło się dziecko (...).**

Dotyczy osób chcących zgłosić urodzenie dziecka. Zgodnie z Art. 57. Ustawy z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego ust. 1. **Zgłoszenia urodzenia dokonują matka lub ojciec dziecka posiadający pełną zdolność do czynności prawnych.** Matka lub ojciec dziecka, którzy ukończyli 16 lat, dokonują zgłoszenia urodzenia, jeżeli posiadają ograniczoną zdolność do czynności prawnych. **W pozostałych przypadkach zgłoszenia urodzenia dokonują przedstawiciel ustawy lub opiekun matki. ust. 2.** Zgłoszenia urodzenia można dokonać przez pełnomocnika (...).⁶⁷

W przywołanym przykładzie warstwa werbalna (mglisty język i liczne usterki składniowe) zderza się z kodem semiotycznym (wizualnym), co oznacza, że nie spełnia warunków przyjaznego przekazu internetowego, por.



Rejestracja urodzeń

Celem usługi jest złożenie wniosku mającego na celu zgłoszenie urodzenia dziecka.

Zgłoszenie urodzenia dziecka dokonuje się w urzędzie stanu cywilnego właściwym ze względu na miejsce urodzenia dziecka, tj. w urzędzie stanu cywilnego na obszarze działania którego urodziło się dziecko.

Zgodnie z art. 55 Ustawy Prawo o aktach stanu cywilnego ust. 1. Zgłoszenia urodzenia dziecka dokonuje się w terminie 21 dni od dnia sporządzenia karty urodzenia, a w przypadku gdy dziecko urodziło się martwe – w terminie 3 dni od dnia sporządzenia karty martwego urodzenia.

2. Jeżeli nie dokonano zgłoszenia urodzenia w terminie 21 dni od dnia sporządzenia karty urodzenia lub w terminie 3 dni od dnia sporządzenia karty martwego urodzenia, kierownik urzędu stanu cywilnego sporządza z urzędu akt urodzenia na podstawie karty urodzenia albo karty martwego urodzenia, z adnotacją o sporządzeniu aktu z urzędu, oraz informuje rodziców dziecka o jego sporządzeniu.

Organ właściwy do realizacji usługi

Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego lub Zastępca Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego

Kogo dotyczy

Dotyczy osób chcących zgłosić urodzenie dziecka.

Zgodnie z Art. 57. Ustawy z dnia 28 listopada 2014 r.

Prawo o aktach stanu cywilnego ust. 1. Zgłoszenia urodzenia dokonują matka lub ojciec dziecka posiadający pełną zdolność do

Przykład 30: Wadliwa organizacja tekstu.⁶⁸

⁶⁷ <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-urodzenie-dziecka>.

⁶⁸ <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/sprawy-obywatelskie/akty-stanu-cywilnego/rejestracja-urodzen>.

4. Wnioski ogólne i rekomendacje

Opis zakłóceń komunikacyjnych nie przekreśla ogólnie dobrej oceny i pozytywnego wrażenia na temat bardzo ciekawych i funkcjonalnych rozwiązań, które odnajdujemy na stronach i na portalu administracji państwowej. Poszerza uwagi, które pojawiły się w części pierwszej tego rozdziału. Jeśli zatem je opisujemy, to wyłącznie w aspekcie instrukcyjnym i poznawczym. Chodzi o to, aby ewentualnie usprawnić obieg administracji cyfrowej na poziomie realizacji tekstowych, które wymagają szerszych kontekstów komunikacyjnych niż tradycyjne pismo.

Większość tych usterek wynika z chęci przełożenia tekstu z elektronicznych form edytowalnych na zapis cyfrowy. Szczególnie jest to nieużyteczne (dla czytelnika) i mało praktyczne (dla działania portalu), jeśli w obrębie interaktywnych rozwiązań i dialogowych form komunikacji pojawiają się takie – nie zawsze błędne z punktu widzenia normy, choć nieprzystępne – zjawiska, jak:

- ekspozycja podstawy prawnej w miejscach strategicznych tekstu (szczególnie w obrębie gatunków i formatów, które zapowiadają w swym obramowaniu i w doborze środków pragmatycznych akt instrukcji, porady, komunikacji zorientowanej na popularyzację wiedzy prawno-urzędowej),
- brak „światła” i obramowania (śródtytułów, elementów wspierających delimitację) w pojedynczych tekstach – mimo że w sąsiedztwie (w innych realizacjach i czasem w tej samej zakładce) pojawiają się właściwe praktyki,
- dobór sformalizowanego języka w gatunkach, które w żadnym stopniu nie stanowią aktów wykonawczych (pytania-odpowiedzi, ogłoszenia, komunikaty).

Mimo różnych zbiorów zasad prostego języka, które odnajdujemy w repozytorium Gov.pl, nadal pojawiają się w formach krótszych (porady, instrukcje, komunikaty, ogłoszenia) konstrukcje utrudniające sprawne odczytania zdania (formy nominalne, multiwerbizacje, zdania z przewagą strony biernej i bezosobowy lub dyrektywny ton wypowiedzi).

Prezentacja wyników przynosi też ważne wnioski poznawcze:

- Portal administracji państwowej w ogromnym stopniu zmienił tradycyjne role komunikacji urzędu z obywatelem: wypada podkreślić, że najważniejsza tendencja to użycie TY oraz dialogowość i interaktywność komunikacji i tekstów.
- Zmieniła się (a nawet dynamicznie się zmienia) struktura witryny, która w dobie rozwijających się projektów cyfrowych i nowych usług w obrębie e-administracji pojawia się jako model usługowy z wyróżnioną rolą odbiorcy – klienta.
- Jeśli ciężar działań komunikacyjnych spoczywa na odbiorcy – a jest to przecież naturalne zjawisko w środowisku internetowym – administracja powinna dbać o to, aby odbiorca otrzymywał przejrzysty zbiór narzędzi komunikacyjnych (teksty dialogowe, bez notacji prawnej w miejscach strategicznych i wykładników stylu kancelaryjnego).

Spodziewamy się – na podstawie oglądu zjawisk językowych i komunikacyjnych zawartych w części deskryptywnej sprawozdania – że niebawem znikną z ekranu teksty, które wiążemy z tradycyjną kulturą i praktyką administracyjną (długie trawestacje dokumentów lub form wyjętych z tradycyjnego pisma). Na portalu wzrasta ranga aplikacji, które wymagają zwartych kompozycji tekstowych, dialogowych form wypowiedzi, przejrzystych struktur składniowych. W tej przestrzeni mogą sprawnie funkcjonować również minimalistyczne i skondensowane formy tekstowej, które można dopasować do rozmiaru ekranu, okienka aplikacji, infografiki – pod warunkiem, że w rozmiarze aplikacji pojawi się zwarty język.

III. Problemy poprawnościowe i normatywne w języku wybranych portali administracji rządowej Rzeczypospolitej Polskiej

W zbiorze tego rodzaju problemów wskazujemy wyłącznie te zjawiska, które mogą przyczyniać się do zakłóceń komunikacyjnych, a więc naruszać standard prostego języka.

Przyjmujemy zatem węższy niż w tradycyjnej normatywistyce, a szerszy niż w stylistyce funkcjonalnej pogląd, że za jakość, sprawczość i poprawność wypowiedzi urzędowej odpowiadają reguły tekstotwórcze i pragmatyczne, a więc możliwość i umiejętność ich dopasowania do:

1. zakresu przekazu,
2. medium przekazu,
3. środowiska komunikacyjnego,
4. oczekiwań odbiorczych,
5. pola dyskursu.⁶⁹

Podstawą wszystkich poprawnościowych normatywnych, a więc funkcjonalnych i spójnych pod względem stylistycznym zjawisk będą reguły efektywnej komunikacji. W jej ramach odchodzi się coraz częściej od klasycznego, charakterystycznego dla minionych czasów ciągłości kulturowej podziału na dwa rodzaje normy językowej: hiperpoprawną/wzorcową i szkolną/potoczną, które wyraźnie określają, co jest poprawne, a co nie jest zgodne z regułami językowymi.

W ich miejsce, w komunikacji w ostatnich latach mniej lub bardziej świadomie nadawcy (zwłaszcza internetowi, do których zalicza się także osoby odpowiedzialne za teksty na internetowych stronach rządowych) sięgają po różne formy i odmiany językowe, wybierając je na podstawie własnej kompetencji komunikacyjno-językowej, intencji tekstu, oczekiwań i kompetencji językowo-komunikacyjnych odbiorcy, uwarunkowań kontekstowych (dyskursowych) tekstu.

To z jednej strony świadoma i bardzo skuteczna norma pragmatyczna, która opiera się na poszukiwaniu najlepszych, w dalszym ciągu systemowo poprawnych słów i konstrukcji, które zastępują niezrozumiałe lub niecodzienne, a więc trudne w odbiorze dla wielu osób jednostki językowe. Dzięki swej bliskoźnaczności efektywnie oddają znaczenia i intencję urzędymów (słów i połączeń wyrazowych, które są używane w tradycyjnym stylu urzędowym) i komunikacji instytucjonalnej. Natomiast z drugiej strony to konserwatywna, skostniała norma stylistyczna, w której urzędowy charakter języka gwarantują w różnym stopniu niepoprawne językowo, ale uświęcone przez rytuał i komunikację urzędową wyrażenia, zwroty i frazy.

Jest jeszcze trzecia strona spośród wielu (akurat w wypadku tego sprawozdania nie mają one znaczenia) – to norma indywidualna, norma każdego użytkownika języka polskiego, która może, ale nie musi, zgadzać się z którąś z wcześniejszych norm, bo nie jest ona efektem ciągłości kulturowej i traktowania języka jako zanurzonego w przeszłości, teraźniejszości i projektującego przyszłość, tylko języka jako narzędzia komunikacji tu i teraz, w internecie, w konkretnym, w tym wypadku użytecznościowym celu (archipelag normatywny) (Kłosińska 2020).

⁶⁹ Pole dyskursu administracyjnego wyznaczają praktyki komunikacji administracyjnej traktowane jako przekaz władzy administracyjnej (wykonawczej, organów władzy) do obywateli i do instytucji. Oznacza to, że w obrębie podmiotów i ich praktyk są: 1) specjaliści (urzędnicy, prawnicy, pracownicy administracji urzędów, instytucji, działów prawnych na różnych szczeblach administracji samorządowej itp.) oraz 2) obywatele (klienci, przedsiębiorcy, statystyczni użytkownicy mediów i klienci urzędów itp.).

1. Ortografia i interpunkcja

Niezmiennie i niezależnie od rodzaju używanej/respektowanej przez nadawcę analizowanych tekstów normy ortografia i interpunkcja to najbardziej rozchwiana i nieuwewnętrzniona nie tylko przez twórców tekstów urzędowych, ale także przez większość użytkowników języka polskiego część zasad i reguł językowych. Wsparcie aplikacji i programów automatycznie korygujących błędy językowe już w trakcie pisania komunikatów albo po ich zakończeniu spowodowało, że nie zdarzają się już nadawcom tekstów z portali administracji rządowej w zasadzie przypadkowe błędy tego rodzaju – przeoczenia, literówki, pisarskie pomyłki czy błędy najbardziej rażące i oczywiste, np. brak przecinka przed *ale*, *lecz*, *czyli*.

Pojawiają się natomiast błędy wynikające z konserwatywnej pewności, że tradycyjne zapisy i formy są poprawne albo że norma językowa i błąd językowy nadawców tego rodzaju tekstów nie dotyczy.⁷⁰

W ortografii to przede wszystkim zapis różnych nazw dużą lub małą literą, a zwłaszcza nadużywanie dużej litery przy nazwach stanowisk i instytucji.

Na przestrzeni ostatnich lat obserwujemy wzrost świadomości nadawców komunikatów publicznych i wiedzy o tym, że duża litera w nazwie dyrektor, urząd, ministerstwo, premier nie zawsze jest niezbędna, ale nadal ten błąd/uchylenie jest najczęstszym naruszeniem ortograficznej normy języka polskiego.

Oczywiście, twórcy tekstów odwołują się wtedy do jednej z reguł ortograficznych, która brzmi: „ze względów uczuciowych stosuje się dużą literę w wyniku indywidualnej decyzji piszącego, która jest wyrazem jego postawy uczuciowej (np. szacunku, miłości) wobec kogoś lub czegoś, o kim albo o czym pisze”. Jednak jej powszechne stosowanie w komunikacji oficjalnej (administracyjno-prawno-urzędowej) jest z kilku powodów bardzo dyskusyjne, a przede wszystkim niekonsekwentne.

Po pierwsze, teksty te (ani w latach 2023–2024, ani dzisiaj) nie kierują się względami uczuciowymi (nic przynajmniej o tym nie świadczy), a widoczne w nich emocje ograniczają się do zaangażowania nadawcy w sprawę i uważności komunikacyjnej na potrzeby odbiorcy i jego kompetencje językowo-komunikacyjne. Te właściwości komunikacji administracyjnej i tekstów pracowników administracji państwowej w wystarczający sposób okazują szacunek wobec kogoś lub czegoś.

Po drugie, tylko nazwy własne, a nie nazwy pospolite czy rodzajowe są zapisywane w języku polskim dużą literą i jedynie w tekstach dyplomatycznych robi się od tej zasady wyjątki. Natomiast teksty na stronach internetowych administracji państwowej najczęściej nie mają takiego charakteru, ponieważ są informacjami, zawiadomieniami, apelami, ogłoszeniami itp., a więc tekstami użytkowymi/użytecznościowymi.

Po trzecie, w wielu instytucjach w nieuzasadniony sposób hierarchizuje się komunikacyjnie w tekstach te instytucje i osoby, które są nadawcą, odbiorcą i postaciami, o których są te teksty. Zapis dużą literą dotyczy dyrektorów, ministrów czy kancelarii, ale w tym samym tekście klient lub uczestnik jest zapisywany małą literą. Ponownie hegemoniczny, totalitarny rytuał wygrywa z komunikacyjną współczesnością.

⁷⁰ To zresztą problem wielu rodzajów komunikatów publicznych – traktowanie przez nadawców swoich tekstów jako niepodlegających regułom językowym i systemowi językowemu.

Podkreślamy to w sprawozdaniu także dlatego, że zmiany w ortografii od 1 stycznia 2026 r. są doskonałym kontekstem, pretekstem i okazją do tego, żeby zwrócić uwagę na wszystkie ortograficzne uchybienia, usterki i błędy językowe, które pojawiają się w tekstach administracji państwowej i innych instytucji administracyjno-prawno-urzędowych.

Oto kilka przykładów:

1. Wprowadzone zostają zmiany w funkcjonowaniu Komisji Egzaminacyjnej. Zwiększy się liczba członków oraz wzmocnione zostają kompetencje i sprawność działania **Komisji**.⁷¹
2. Wszyscy są rozczarowani brakiem efektów, mimo wysiłków ze strony państw europejskich i **Prezydenta USA**. Europa jest zdeterminowana, solidarna i zjednoczona, a **Prezydent Trump** pragnie zakończenia wojny. (...) W paryskim spotkaniu uczestniczyli m.in. **szef Rady Europejskiej Antonio Costa i przewodnicząca Komisji Europejskiej Ursula von der Leyen**, a także wystannik administracji **prezydenta USA** – Steve Witkoff. Obecny był również **Prezydent Wołodymyr Zełenski**.⁷²
3. „Polska nie będzie już dłużej wielką skarbonką dla firm zagranicznych” - zapewnił **Premier Donald Tusk** podczas wizyty na 33. Międzynarodowym Salonie Przemysłu Obronnego w Kielcach. To jedno z najważniejszych wydarzeń w Europie i na świecie, które przyciąga największe firmy i instytucje związane z uzbrojeniem wojska. Jak zaznaczył szef rządu, celem Polski jest wzmocnienie własnych możliwości produkcyjnych, a w konsekwencji maksymalna samodzielność, jeśli chodzi o zdolność do obrony **Ojczyzny**. W Kielcach podpisywane są wielomiliardowe umowy na wyposażenie dla Sił Zbrojnych RP. (...) Podczas MSPO **Premier** poinformował także, że do połowy września podjęta zostanie decyzja, co do wyboru partnera, który udostępni polskiemu spółkom technologię do produkcji amunicji 155 mm.⁷³
4. Przyjmowaniem wniosków o świadczenie **dobry start**, ich rozpatrywaniem oraz przyznawaniem i wypłatą tego świadczenia zajmuje się Zakład Ubezpieczeń Społecznych (...) Świadczenie **dobry start** nie przysługuje na dzieci uczęszczające do przedszkola oraz dzieci realizujące roczne przygotowanie przedszkolne w tzw. zerówce w przedszkolu lub szkole. Program **Dobry Start** nie obejmuje również studentów (...) Program „**Dobry Start**” to inwestycja w edukację polskich dzieci.⁷⁴
5. Wyszukiwarka jest adresowana głównie do osób nie korzystających wcześniej z **Funduszy Europejskich** i niezaznajomionych z tematyką unijną.⁷⁵

Są to reprezentatywne przykłady wielu tego rodzaju tekstów, które z perspektywy izolowanej od dyskursu i gatunku wypowiedzi normy językowej mogą być postrzegane jako formy poprawne – może poza cytatem nr 1 i formą Komisji. Pozostałe użycia dużej litery obroniłyby się w przemówieniu albo wypowiedzi któregoś z wskazanych przywódców. Natomiast w informacjach z „Aktualności” na stronach różnych ministerstw bronią się już znacznie gorzej, bo to teksty opisujące rzeczywistość, przekazujące dane o faktach, a nie zaangażowane emocjonalnie (o ile nie są manipulacyjne) komunikaty, które mają działać na odbiorców.

Z pewnością najłatwiej obronić dużą literę w słowie Ojczyzny, a najtrudniej uzasadnić duże litery i/lub niekonsekwencje w zapisach nazw działań oraz funkcji i urzędów osób, które uczestniczą w przedstawionych w tekstach wydarzeniach.

⁷¹ <https://www.gov.pl/web/finanse/rzad-przyjal-przepisy-majace-na-celu-podniesienie-jakosci-swadczonych-uslug-w-ramach-doradztwa-podatkowego>.

⁷² <https://www.gov.pl/web/premier/jednosc-zachodu-to-dzis-priorytet>.

⁷³ <https://www.gov.pl/web/premier/polska-liderem-produkcji-sprzetu-wojskowego>.

⁷⁴ <https://www.gov.pl/web/rodzina/dobry-start>.

⁷⁵ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/fundusze-europejskie>.

W tekstach tych jest znacznie więcej błędów interpunkcyjnych niż błędów/uchybień w zapisach dużą literą, ale nie są one aż tak nietransparentne jak zapis dużą i małą literą. Ponownie poprawność interpunkcyjną tekstów regulują programy i aplikacje komputerowe, ale ze względu na wielość reguł i zasad interpunkcyjnych w języku polskim nie wszystkie błędy i nie zawsze są przez nie usuwane. Oczywiście, najwięcej z nich dotyczy braku przecinków, np.:

1. Obowiązek dotyczy danych zawartych w zeznaniach za rok podatkowy kończący się w roku kalendarzowym poprzedzającym rok, w którym następuje publikacja <, > i powinien być wypełniony do 30 września każdego roku.⁷⁶
2. Bezpośrednim adresatem programu są gminy do 60 tys. mieszkańców, które przystępując do jego realizacji <, > otrzymają wsparcie finansowe na świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych, w wysokości do 60% kosztów realizacji tych usług.⁷⁷
3. Naszym założeniem jest stworzenie kompleksowego dokumentu, który wyznaczy kierunki działań w zakresie edukacji ekologicznej na wielu poziomach <, > i to na lata.⁷⁸
4. Jeśli chcesz być pewien <, > czy masz do czynienia z grypą, wykonaj badania laboratoryjne w Krajowym Ośrodku ds. Grypy w NIZP-PZH w Warszawie lub w jednej z szesnastu Wojewódzkich Stacji Sanitarno-Epidemiologicznych.⁷⁹
5. Dyrektor szkoły <, > korzystając z wyszukiwarki CROD w strefie pracownika SIO, może po wpisaniu numeru PESEL nauczyciela zatrudnionego w danej szkole lub osoby, ubiegającej się o zatrudnienie na stanowisku nauczyciela w tej szkole, ustalić, czy wpisany numer znajduje się w CROD.⁸⁰

Wiele z tych i tym podobnych błędów to skutek braku właściwej korekty tekstu przed jego umieszczeniem na stronie internetowej. Ze względu na aktualność danych, tempo zmian oraz brak specjalistów od korekty w instytucjach administracji państwowej teksty są po prostu umieszczane na stronach zbyt szybko, nie poświęcono więcej czasu na ich uważną kognitywnie i percepcyjnie lekturę. W efekcie bardzo trudno autorowi tekstu zauważyć braki i usterki interpunkcyjne, które dotyczą także myślnika i łącznika oraz „pustych spacji”.

⁷⁶ <https://www.gov.pl/web/finanse/indywidualne-dane-podatnikow-cit>.

⁷⁷ <https://www.gov.pl/web/rodzina/program-opieka-75>.

⁷⁸ <https://www.gov.pl/web/edukacja-ekologiczna/>.

⁷⁹ <https://www.gov.pl/web/zdrowie/grypa>.

⁸⁰ <https://www.gov.pl/web/edukacja/centralny-rejestr-orzeczen-dyscyplinarnych>.

2. Fleksja i słowotwórstwo

Z satysfakcją stwierdzamy, że w stosunku do wcześniejszych ekspertyz i obserwacji języka administracyjno-prawno-urzędniczego liczba błędów i uchybień fleksyjnych i słowotwórczych zmniejszyła się do poziomu, który uznajemy za nieidealny, ale mieszczący się w normach i statystykach dobrze przygotowanych tekstów publicznych.

Widzimy wyraźnie, że nadawcy tekstów na stronach internetowych administracji państwowej są coraz bardziej kompetentni językowo⁸¹ i uważni komunikacyjnie. Sięgają często do normy pragmatycznej i zamiast możliwych, ale trudnych form fleksyjnych i słowotwórczych wybierają określenia bliskoznaczne z bardziej typową budową słowotwórczą i fleksyjną, która nie utrudnia obywatelom odbioru komunikatów do nich adresowanych.

Na pograniczu słowotwórstwa i składni pojawiają się natomiast konstrukcje słowotwórcze, które należą do tradycyjnych urzędymów i ze względu na obcojęzyczne wzorce składniowe utrudniają łatwość, płynność i szybkość percepcji komunikatu odbiorcom oraz nie angażują ich komunikacyjnie, bo podkreślają dystans pomiędzy nadawcą i treścią tekstu a jego odbiorcami. Takimi formami słowotwórczymi są rzeczowniki odczasownikowe, a konstrukcjami fleksyjno-słowotwórczymi nieodmienne imiesłowy przystówkowe. Rzeczowniki odczasownikowe służą bardzo często nadawcom tekstów administracji państwowej do wprowadzenia równoważnika zdania podrzędnego okolicznikowego celu. Już sama zamiana zdania podrzędnego na równoważnik jest z perspektywy skutecznej i współczesnej komunikacji publicznej zabiegiem chybionym, a używanie do tego rzeczowników odczasownikowych utworzonych przez formant -anie lub -enie w szczególny sposób osłabia jej dynamikę i efektywność.

Podkreślamy, że autorzy analizowanych tekstów nie stosują już w zasadzie przed tymi rzeczownikami rosyjskojęzycznej formy celem i używają poprawnej formy w celu, która jednak nie wpływa na łatwość rozumienia tekstów administracyjno-prawno-urzędowych przez odbiorców, np.:

1. Ustawa wprowadza także górną granicę wysokości opłat żłobkowych, której przekroczenie wykluczy daną instytucję opieki lub dziennego opiekuna z procesu przyznawania świadczenia „aktywnie w żłobku”, **w celu uniknięcia** sytuacji, w której w wyniku wprowadzenia ww. świadczenia nastąpiłby znaczący wzrost opłat za żłobek, klub dziecięcy lub dziennego opiekuna.⁸²
2. Pracownicy – rodzice dziecka mają prawo do urlopu rodzicielskiego **w celu sprawowania** opieki nad dzieckiem, co do zasady, w wymiarze 41 lub 43 tygodni.⁸³
3. Katalog działań, jakie mogą być podejmowane **w celu zmniejszenia** zużycia energii <, > jest bardzo szeroki.⁸⁴
4. Informacje sektora publicznego udostępniane na stronie Ministerstwa Cyfryzacji są udostępniane **w celu** ponownego **wykorzystywania** bezpłatnie.⁸⁵
5. **W celu zapewnienia** pomocy w załatwianiu spraw osobom uprawnionym, o których mowa w art. 2 ww. ustawy, informujemy, że z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej osoba uprawniona może komunikować się na kilka sposobów:⁸⁶

⁸² <https://www.gov.pl/web/rodzina/aktywny-rodzic>.

⁸³ <https://www.gov.pl/web/rodzina/urlop-rodzicielski>.

⁸⁴ <https://www.gov.pl/web/edukacja-ekologiczna/oszczedzamy-w-biurze>.

⁸⁵ <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/ponowne-wykorzystywanie>.

⁸⁶ <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-dla-osob-nieslyszacych-oraz-majacych-trudnosci-w-komunikowaniu-sie>.

3. Składnia

Jedno zjawisko na pograniczu słowotwórstwa i składni zostało już w tym sprawozdaniu opisane – to rzeczowniki odczasownikowe zakończone na -anie i -enie używane m.in. w równoważnikach zdań podrzędnych okolicznikowych celu, które rozpoczynają się od wyrażenia przyimkowego w celu. Nie jest to jednak, co zresztą w języku naturalnym i tekstach oczywiste, jedyne połączenie tych dwóch poziomów językowych.

Kolejnym tego rodzaju zjawiskiem, które osłabia skuteczność współczesnej komunikacji administracyjno-prawno-urzędowej, są zdania z bezosobowymi formami czasownika, np.:

1. W tym dziale (w menu bocznym) umieszczono informacje o najważniejszych aspektach działalności Ministerstwa Klimatu i Środowiska.⁸⁷
2. Błędne oświadczenia skutkują odrzuceniem aplikacji. Można korzystać ze wzorów oświadczeń dostępnych w ogłoszeniu.⁸⁸
3. W ramach Programów [ponownie niepotrzebna duża litera – PN i MP] przyznaje się dodatek motywacyjny w wysokości 1000 zł brutto miesięcznie na 1 etat. Dodatek motywacyjny przyznaje się za okres od dnia 1 lipca 2024 r. do dnia 31 grudnia 2024 r.⁸⁹
4. Wnioski przedstawia się radzie szkoły, a jeżeli rada szkoły nie została powołana – radzie pedagogicznej, w terminie do dnia 24 czerwca roku szkolnego poprzedzającego rok szkolny, w którym ma być przyznane stypendium.⁹⁰
5. Kampanii towarzyszy strona internetowa, na której zamieszczono informacje dotyczące mechanizmów wyłudzenia VAT, mechanizmu podzielonej płatności oraz okoliczności, na które przedsiębiorca powinien zwrócić uwagę przy zawieraniu transakcji.⁹¹

W skutecznej internetowej komunikacji administracji państwowej niezbędne jest wskazywanie podmiotu/agensa, który wykonał lub wykonuje daną czynność, i nie musi być to osoba, bo może być nim także ministerstwo czy kancelaria albo jakiś dział w dowolnej instytucji. Czasami nieosobowość czasownika znosi także wskazanie osób, które są odbiorcą jakichś działań czy są od tych działań zależne (pełnią semantyczne i składniowe funkcje pacjensa lub datywu). Taka konkretyzacja zmienia nie tylko strukturę składniową wypowiedzenia, ale przede wszystkim ułatwia jego zrozumienie i przyspiesza procedury administracyjne.

⁸⁷ <https://www.gov.pl/web/klimat/zalozenia>.

⁸⁸ <https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-kariera>.

⁸⁹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/dodatki>.

⁹⁰ <https://www.gov.pl/web/edukacja/stypendia>.

⁹¹ <https://www.gov.pl/web/finanse/kkampania-bezpieczna-transakcja>.

Związek między strukturą słotowórczą a składnią wypowiedzenia dotyczy także imiestów przystówkowych, choć na szczęście coraz mniej wśród nich jest imiestów przystówkowych uprzednich, ale i używanie imiestów przystówkowych współczesnych jest z perspektywy współczesnej komunikacji publicznej uchybieniem utrudniającym właściwe i szybkie zrozumienie wypowiedzi przedstawicieli instytucji państwowych, np.:

1. Czteroletnie kierunki działania i rozwoju Ministerstwa Finansów określa minister właściwy do spraw budżetu, finansów publicznych oraz instytucji finansowych, **wskazując** w nich: misję, wizję, wartości, cele do osiągnięcia, wskaźniki ich pomiaru, działania oraz zasady składania raportów z ich realizacji.⁹²
2. **Analizując** światowe statystyki tempa przyrostu pojazdów elektrycznych i **zdając** sobie sprawę z unijnych wymogów dotyczących poprawy jakości powietrza, można wyraźnie zaobserwować, że Polskę, podobnie jak inne kraje europejskie, czeka epoka nisko i zeroemisyjnego transportu. Wychodząc naprzeciw tym trendom i **postępując** zgodnie z wytycznymi Unii Europejskiej, Ministerstwo Energii przygotowało Program Rozwoju Elektromobilności w Polsce.⁹³
3. **Wskazując** na wprowadzone zmiany, Wanda Zwinogrodzka zwróciła również uwagę, że obecny rok szkolny rozpoczął się z nowymi ramowymi planami nauczania i podstawami programowymi kształcenia w zawodach szkolnictwa artystycznego.⁹⁴
4. Przewiduje się, że w przypadku niepodjęcia dodatkowych działań konsolidacyjnych relacja długu publicznego do PKB według definicji UE wzrośnie – głównie za sprawą skokowo zwiększonych nakładów na obronność – do 53,4% w 2024 r., a następnie dalej będzie rosła, **osiągając** poziom 61,3% na koniec 2027 r.⁹⁵
5. **Uwzględniając** zakres czynności podejmowanych w związku z wnioskami składanymi do Ministra Przemysłu, w celu zachowania terminów oraz stworzenia warunków do poprawnego wykonania czynności związanych z przedkładaniem wniosków Prezydentowi RP, przyjęto zasadę, że przedmiotowe wnioski powinny wpływać do Ministerstwa Energii z 4-miesięcznym wyprzedzeniem wobec planowanego terminu wręczenia odznak nadanych orderów i przyznanych odznaczeń państwowych.⁹⁶

Forma imiestowowa nie narusza żadnej klasycznej normy językowej, jest zgodna z systemem, ale rzadka i dla osób żyjących w kulturze obrazu ze względu na swoją nietypowość i nietransparentność coraz trudniejsza do poznania, zrozumienia i interpretacji. Zdecydowanie skuteczniejsze są krótkie zdania podrzędne, które znajdują się w strukturze głębokiej imiestów, bo łatwo wtedy wskazać podmiot wypowiedzi i szybko ją zrozumieć.

Tymczasem chociażby w przykładzie 5. – kilkudziesięciowyrazowe zdanie, które otwiera imiestów przystówkowy współczesny (uwzględniając), a potem jest w nim i konstrukcja w celu zachowania (...) stworzenia (...) wykonania, i bezosobowa forma czasownika (przyjęto) – autorom tego tekstu nie udaje się zrealizować pragmatycznej funkcji komunikatu językowego, bo nie zastosowali poprawnościowej normy pragmatycznej oraz nie wykorzystali możliwości współczesnej komunikacji językowo-wizualnej.

W tym rodzaju komunikacji nadawcy wykorzystują dynamikę konstrukcji werbalnych, która pozwala odbiorcy zaangażować się w narrację tekstu administracyjno-prawniczo-urzędowego i dzięki temu zrozumieć zawarte w nim informacje.

Teksty administracji państwowej z lat 2023-2024 nadal zbyt często sięgają po konstrukcje nominalne, a ich autorzy wybierają rozbudowane opisy zjawisk zamiast zaprezentować w strukturach werbalnych ich funkcjonowanie, opowiedzieć odbiorcom o tym, jak działają ministerialne programy, usługi i przepisy.

⁹² <https://www.gov.pl/web/klimat/zalozenia>.

⁹³ <https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-kariera>.

⁹⁴ <https://www.gov.pl/web/rodzina/dodatki>.

⁹⁵ <https://www.gov.pl/web/edukacja/stypendia>.

⁹⁶ <https://www.gov.pl/web/finanse/kkmpania-bezpieczna-transakcja>.

Przykładów niezrozumiałej w latach dwudziestych XXI wieku i zdecydowanie nadmiernej nominalizacji w analizowanym przez RJP materiale jest bardzo dużo. Oto kilka fragmentów typowych dla stron internetowych administracji państwowej tekstów:

1. W przypadku potrzeby uzyskania wyjaśnień w zakresie przepisów dotyczących kontroli zarządczej i audytu wewnętrznego uprzejmie informujemy, że preferowaną formą kontaktu jest poczta elektroniczna.⁹⁷
2. W przypadku zmiany informacji przekazanych we wniosku o świadczenie wychowawcze lub w dołączonych do niego załącznikach osoba otrzymująca świadczenie jest obowiązana do powiadomienia o tym ZUS na swoim profilu informacyjnym w terminie 7 dni od dnia wystąpienia tych zmian. Niepoinformowanie ZUS, o zmianach mających wpływ na prawo do tego świadczenia może skutkować koniecznością zwrotu nienależnie pobranych świadczeń.⁹⁸
3. Dodatkowymi uwarunkowaniami dla celów i działań polityki zatrudnienia są procesy demograficzne, a także nowe podejście do polityki zatrudnienia, kładące nacisk na tworzenie miejsc pracy wysokiej jakości, łączenie życia zawodowego z rodzinnym oraz na efektywne wsparcie ze strony publicznych służb zatrudnienia.⁹⁹
4. Konsultacje publiczne i opiniowanie, które są elementem procesu legislacji, mają na celu m.in. dostosowanie projektu do oczekiwań społecznych czy uszczegółowienie projektowanych przepisów.¹⁰⁰
5. Wyzwania związane z przystosowaniem się do zmian klimatu, zwiększaniem odporności miast i zapobieganiem ryzyku związanemu z klęskami żywiołowymi i katastrofami<,> będą wspierane poprzez inwestycje nakierowane na zapobieganie ryzykom i zarządzanie nimi.¹⁰¹

Widać, że nadawcy tych wypowiedzi nie wykorzystują zdań warunkowych, nie sięgają do form bezokolicznikowych i osobowych czasowników, a także rozbijają procesy na składniki i nazywają czynności, które zamykają się w działaniach o szerszym zakresie (także wymienionych w zdaniu). Nominalizacja prowadzi po prostu do zbyt małej informacyjności w nadmiarze słów i połączeń wyrazowych.

Zdarzają się oczywiście także typowe błędy składniowe oraz uchybienia, które powodują, że komunikacja staje się trudniejsza i mniej skuteczna. To zarówno błędy szyku, jak i niewłaściwe związki składniowe, pominięcie jakiejś części zdania czy użycie nieodpowiedniego wskaźnika zespolenia lub przyimka:

1. W nawiązaniu do komunikatu o wycenie dokonanej 15 października br. 7-letnich i 15-letnich obligacji benchmarkowych nominowanych w euro o terminie zapadalności odpowiednio 22 października 2031 r. oraz 22 października 2039 r. **Ministerstwo Finansów** przedstawia dodatkowe informacje dotyczące struktury nabywców. – szyk.¹⁰²
2. Depozyty **zgrupowane** we wszystkich bankach krajowych (z wyjątkiem Banku Gospodarstwa Krajowego), tj. z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej<,> oraz w spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (kasach) gwarantowane są przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). – brak orzeczenia, diateza bierna.¹⁰³
3. To pismo, **które** służy do komunikacji z administracją w sprawach, **które** możesz załatwić przez internet i które nie mają oddzielnych formularzy. – niepotrzebne dwukrotne użycie łącznika które.¹⁰⁴
4. Wykaz osób, które uzyskały certyfikat księgowy / świadectwo kwalifikacyjne **zawierający** imię i nazwisko oraz numer, zamieszczany jest w celach informacyjnych. – niewłaściwy związek składniowy.¹⁰⁵
5. Kandydaci/teki, którzy **zostaną wybrani** do składu Młodzieżowej Rady Klimatycznej III kadencji, **zostaną o tym poinformowani** za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacja o wynikach naboru **zostanie również zamieszczona** na tej stronie. – wielokrotna diateza bierna.¹⁰⁶

⁹⁷ <https://www.gov.pl/web/finanse/audyt-wewnetrzny>.

⁹⁸ <https://www.gov.pl/web/rodzina/najwazniejsze-informacje-o-programie-rodzina-502>.

⁹⁹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/krajowy-plan-dzialan-na-rzecz-zatrudnienia-na-rok-2023>.

¹⁰⁰ <https://www.gov.pl/web/zdrowie/komunikat-ws-rehabilitacji-leczniczej>.

¹⁰¹ <https://www.gov.pl/web/klimat/skorzystaj-z-programu3>

¹⁰² <https://www.gov.pl/web/finanse/wycena-obligacji-w-euro>.

¹⁰³ <https://www.gov.pl/web/finanse/ochrona-deponentow-rynek-finansowy>.

¹⁰⁴ <https://www.gov.pl/web/gov/wysluj-pismo-ogolne>.

¹⁰⁵ <https://www.gov.pl/web/finanse/certyfikat-ksiegowy>.

¹⁰⁶ <https://www.gov.pl/web/klimat/MRK>.

Jednak, co już wcześniej wielokrotnie podkreślaliśmy, nie są to błędy, uchybienia i usterki często spotykane (może z wyjątkiem dialektu biernego), ponieważ poziom kompetencji językowo-komunikacyjnej pracowników administracji państwowej wyraźnie wzrósł w ostatnich latach.

Wiele z opisanych w tym sprawozdaniu niezgodności z normą językową i/lub łatwą i skuteczną komunikacją wynika z trudności z zaakceptowaniem zmian w stylu urzędowym i szablonach oraz formułach urzędniczych, które funkcjonowały w instytucjach administracji państwowej i w innych obszarach komunikacyjnej przestrzeni publicznej przez bez mała pół wieku.

Brak gotowości do zmiany i/lub nieakceptowania nowego modelu komunikacji językowo-wizualnej w tekstach administracyjno-prawno-urzędowych widać także w zbyt długich zdaniach i wypowiedzeniach:

1. Komunikat Ministerstwa Edukacji Narodowej dot. przyjętych Ram dystrybucji określających procedury dystrybucji urządzeń teleinformatycznych oraz udostępniania infrastruktury szkołom oraz innym placówkom oświatowym po odbyciu konsultacji społecznych.¹⁰⁷
2. Informacje publiczne, których nie udostępnił na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów lub w portalu danych, o którym mowa w ustawie z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego, zgodnie z art. 10 ustawy o dostępie do informacji publicznej, udostępniamy na wniosek.¹⁰⁸
3. Wprowadzenie fakultatywnej możliwości zmiany wynagrodzenia za energię dla prosumenta energii odnawialnej produkującego energię na potrzeby części wspólnej budynku wielolokalowego (tzw. prosument lokatorski) jest prostą zmianą w przepisach dotyczących prosumenta energii odnawialnej (prosumenta indywidualnego), która jest dedykowana jedynie prosumentom energii odnawialnej wytwarzającym energię na potrzeby części wspólnej budynku wielolokalowego.¹⁰⁹
4. Beneficjenci środków finansowych przeznaczonych na badania z wykorzystaniem zasobów genetycznych i tradycyjnej wiedzy związanej z zasobami genetycznymi są zobowiązani, zgodnie z art. 7.1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 511/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie środków zapewniających zgodność użytkowników w Unii z wymogami wynikającymi z Protokołu z Nagoi dotyczącego dostępu do zasobów genetycznych oraz uczciwego i sprawiedliwego podziału korzyści wynikających z wykorzystania tych zasobów, do złożenia oświadczenia, że dopełniają obowiązku należytej staranności zgodnie z art. 4 ww. rozporządzenia.¹¹⁰
5. Beneficjenci, którzy mają siedzibę w Polsce lub mają siedzibę poza Unią Europejską, ale prowadzą na terenie Polski badania, składają oświadczenie o dołożeniu należytej staranności za pomocą formularza określonego w załączniku II do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1866 z dnia 13 października 2015 r. ustanawiającego szczegółowe zasady wykonania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 511/2014 w odniesieniu do rejestru kolekcji, monitorowania zgodności użytkowników i najlepszych praktyk, do ministra właściwego do spraw środowiska, drogą elektroniczną z wykorzystaniem unijnego systemu DECLARE (...).¹¹¹

O nadmiernej długości takich wypowiedzeń decydują często nadużywane formy imiesłowowe, np.:

1. Program obejmie pracowników **zatrudnionych** na podstawie umowy o pracę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej **prowadzonych** przez jednostki samorządu terytorialnego lub na ich zlecenie (na podstawie art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej) **realizujących** zadania pomocy społecznej, którzy zostali **uwzględnieni** w statystyce resortowej (MRiPS-06 – Dział 2. Zatrudnienie w systemie pomocy społecznej) w następujących jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (...).¹¹²
2. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie **dotyczącej** podmiotu **wnoszącego** petycję, życia zbiorowego lub wartości **wymagających** szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, **mieszczących się** w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.¹¹³
3. Szanowni Państwo, zapraszamy Państwa do udziału w ankiecie **badającej** doświadczenie i oczekiwania **dotyczące** realizacji projektów z wykorzystaniem formuły EPC (ang. Energy Performance Contract).¹¹⁴

¹⁰⁷ <https://www.gov.pl/web/edukacja/komunikat-ministerstwa-edukacji-narodowej>

¹⁰⁸ <https://www.gov.pl/web/finanse/uzyskaj-informacje-publiczna>.

¹⁰⁹ <https://www.gov.pl/web/klimat/prosument-pytania-i-odpowiedzi>.

¹¹⁰ <https://www.gov.pl/web/klimat/zasoby-genetyczne--abs>.

¹¹¹ <https://www.gov.pl/web/klimat/zasoby-genetyczne--abs>.

¹¹² <https://www.gov.pl/web/rodzina/>.

¹¹³ <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/jak-zlozyc-petycje>.

¹¹⁴ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/badanie-ankietowe-rynku-firm-esco>.

Nadawcy takich komunikatów nadal są przekonani, że imiesłowy przymiotnikowe zastępują zdania podrzędne i skracają zdania oraz przyspieszają komunikację. Jest to po części prawda, bo kilka wyrazów zastępuje jeden imiesłów. Jednak we wszystkich przykładach i nie tylko w nich wypowiedzenia można skuteczniej skrócić przez usunięcie zbędnych, bo pustych semantycznie redundantnych elementów nominalnych. Dzięki temu odbiorcy będą łatwiej i szybciej czytali i rozumieli umieszczane na stronach internetowych teksty administracji państwowej. Imiesłowy, niezależnie od rodzaju, wymagają od odbiorcy większego skupienia i dłuższej interpretacji tekstu, bo ich struktura głęboka nie zawsze i nie dla wszystkich jest oczywista. Nie są więc sprzymierzeńcem skutecznej komunikacji publicznej.

4. Leksyka

Nakładające się na siebie zmiany technologiczne i kulturowe, brak gotowości na ich przyjęcie oraz przywiązanie do przestarzałego stylu urzędowego i anachronicznych szablonów i schematów językowych spowodowały, że w ocenianych materiałach znajdują się także nieliczne, ale różnorodne błędy i uchybienia leksykalne, np.:

1. EkoSfera to coroczna **przestrzeń konferencyjno-wystawiennicza odbywająca się** podczas Międzynarodowych Targów Ochrony Środowiska POLECO w Poznaniu.¹¹⁵
2. **Ogłędzin składników majątku** można dokonać w siedzibie Ministerstwa Zdrowia przy ul. Miodowa 15, Warszawa od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 14.00 po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym – ten błąd jest zresztą powielany przy wszystkich ogłoszeniach – również w 2025 r.¹¹⁶
3. Program Priorytetowy Mój Prąd stanowi unikatowy na dotychczasową skalę w Polsce, **instrument dedykowany wsparciu rozwoju energetyki prosumenckiej**. Wdrożenie programu jest **silnym impulsem** dla jej dalszego rozwoju i znacząco przyczyni się do spełnienia międzynarodowych zobowiązań Polski w **zakresie rozwoju energetyki odnawialnej**.¹¹⁷
4. Regulacje prawne **niniejszych** ustaw dostępne są na stronach Rządowego Centrum Legislacji.¹¹⁸
5. **Zasiłek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego** wynosi 100% podstawy wymiaru zasiłku.¹¹⁹

Część z tych błędów należy do typowych błędów związanych z nadmiernym skomplikowaniem w tradycyjnej administracji państwowej spraw oczywistych (ogłędziny czy dedykowany), w innych widać brak korekty lub czasu na refleksję nad nielogicznością niektórych sformułowań i zestawień (Zasiłek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego czy przestrzeń konferencyjno-wystawiennicza odbywająca się).

Natomiast wyraz niniejszych razem z innymi słowami o komunikacji lub określeniami niepotrzebnie dopowiadającymi rzeczy oczywiste, np. uprzejmie, powyżej, poniżej, w zakresie, na temat, kwota, w okresie, w wysokości itd., wiąże się z błędami semantycznymi i pragmatycznymi w tekstach administracji państwowej, które zaburzają skuteczną komunikację z klientem/obywatелеm w ten sam sposób jak konstrukcje redundantne.

Nieuzasadnione powtarzanie tych samych treści jest także charakterystyczne dla niektórych tekstów administracji państwowej, np.:

1. Pracownik **może zrezygnować z korzystania z urlopu rodzicielskiego** w każdym czasie za zgodą pracodawcy i powrócić do pracy.¹²⁰
2. Kandydat **zdaje egzamin według stanu prawnego na dzień zdawania egzaminu ustnego**, chyba że z treści pytania wynika, że dotyczy ono innego stanu prawnego.¹²¹
3. **O możliwości dofinansowania lub udziału w projekcie możesz również bezpłatnie zapytać** w Punktach Informacyjnych Funduszy Europejskich.¹²²

¹¹⁵ <https://www.gov.pl/web/edukacja-ekologiczna/ekosfera>.

¹¹⁶ <https://www.gov.pl/web/zdrowie/ogloszenie-o-sprzedazy-zuzytych-skladnikow-majatku-ruchomego-ministerstwa-zdrowia->

¹¹⁷ <https://www.gov.pl/web/klimat/moj-prad2>.

¹¹⁸ <https://www.gov.pl/web/rodzina/akty-prawne-dus>.

¹¹⁹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/urlop-ojcowski>.

¹²⁰ <https://www.gov.pl/web/rodzina/urlop-rodzicielski>.

¹²¹ <https://www.gov.pl/web/finanse/egzamin-ustny-doradca-podatkowy>.

¹²² <http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/punkty/>.

Widać to więc bardzo wyraźnie także w błędach stylistycznych w ocenianych w tym raporcie tekstach:

1. **Osobiste przyjęcia interesantów odbywają się w siedzibie MRPiPS** - wejście od ul. Nowogrodzkiej 1/3/5, Warszawa, godziny przyjęć: w każdy wtorek miesiąca, w godz. 14.00 – 17.30.¹²³
2. **Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej jest urzędem administracji rządowej zapewniającym obsługę Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej w zakresie działu administracji rządowej – rozwój regionalny.**¹²⁴
3. **Zgłoszenia telefoniczne przyjmują pracownicy Biura** pod nr tel. +48 538 117 590 lub **adresem mailowym sekretariat@.....**¹²⁵
4. **Warunki ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego udostępnianych w portalu danych są zamieszczone w portalu przy danym zbiorze danych (...)** Informacje sektora publicznego udostępniane na stronie Ministerstwa Cyfryzacji są udostępniane w celu ponownego wykorzystywania bezpłatnie.¹²⁶
5. **Podstawowym aktem prawnym regulującym zasady tworzenia i działania funduszy emerytalnych w Polsce jest ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.**¹²⁷

W większości tych przykładów ze względu na nagromadzenie językowych błędów różnego rodzaju następuje komunikacyjne unieważnienie tych tekstów. Nic nie uzasadnia ich obecności na stronach ministerstw i innych instytucji władzy państwowej, bo są one bełkotem semantycznym i pragmatycznym, a bełkot językowy w każdej postaci jest przeciwieństwem współczesnej, równorzędnej i skutecznej komunikacji publicznej.

¹²³ <https://www.gov.pl/web/rodzina/przyjecia-interesantow>.

¹²⁴ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/podstawowe-informacje>.

¹²⁵ <https://www.gov.pl/web/rodzina/przyjecia-interesantow>.

¹²⁶ <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/ponowne-wykorzystywanie>.

¹²⁷ <https://www.gov.pl/web/rodzina/fundusze-emerytalne>

Literatura przedmiotu

- Andrzejewska D., 2022, Wpływ typu relacyjności na recepcję tekstu. Wnioski z eksperymentu, „Oblicza Komunikacji”, nr 12, s. 9-26.
- Bieniek A., Lorent R., 2021, „Legal design” jako narzędzie umożliwiające osiągnięcie komunikatywności tekstu prawnego, „Poznańskie Studia Polonistyczne”, vol. 28, s. 11-22.
- Błażejowski M., 2017, Płaszczyzny administracji elektronicznej, „Acta Universitatis Wratislaviensis No 3798. Prawo CCCXXIII”, s. 15-23.
- Broda B., Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Radziszewski A., Zarzeczny G., 2012, Język raportów ewaluacyjnych, Warszawa.
- Cieśla B., 2021, Współczesne teksty urzędowe a zasady prostej polszczyzny (na wybranych przykładach), „Poznańskie Studia Polonistyczne. Seria Językoznawcza”, nr 1, s. 23-44.
- Czachur W., 2020, Lingwistyka dyskursu jako integrujący program badawczy, Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, Wrocław.
- Dyskurs i jego odmiany, 2016, red. B. Witosz, K. Sujkowska-Sobisz i E. Ficek, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Gębka-Wolak M., Moroz A., 2019, Jednostka tekstu prawnego w ujęciu teoretycznym i praktycznym, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń.
- Gmerek K., 2022, Udzielanie pouczeń nieprofesjonalnym uczestnikom rozprawy sądowej. Problem komunikatywności, „Krytyka Prawa”, nr 14, s. 74-89.
- Graf M., Łapa R., 2023, Legilingwistyka w Polsce – stan i perspektywy badań, W: Człowiek – język – prawo. Studia legilingwistyczne, red. M. Graf, R. Łapa, Ł. Piosik, Poznań.
- Hadryan M., 2015, Demokratyzacja języka urzędowego: współczesne tendencje polityki językowej w Szwecji i w Polsce, Wydawnictwo Naukowe Contact, Poznań.
- Jabłoński P., Kaczmarek P., 2020, O grze interpretatora z tekstem prawnym i czynnikami pozatekstowymi w derywacyjnej koncepcji wykładni prawa, „Archiwum Filozofii Prawa i Filozofii Społecznej”, nr 2, s. 49-65.
- Jadacka H., 2006, Poradnik językowy dla prawników, Wyd. Semper, Warszawa.
- Język urzędowy przyjazny obywatelowi. Kongres Języka Urzędowego, 2013, Wydawnictwo Kancelarii Senatu, Warszawa.
- Kita M., 2024, Dyskurs a internet, W: Lingwistyczne badania nad dyskursem. Kompendium, red. W. Czachur, A. Rejter, M. Wójcicka, Wyd. Universitas, Kraków, s. 627-642.
- Kłosińska K., 2020, Archipelag normatywny w przestrzeni przepływów, W: Polszczyzna w dobie cyfryzacji, red. A. Hącia, K. Kłosińska, P. Zbróg, Warszawa: Polska Akademia Nauk, s. 97-103.
- Kocowska-Siekierka E., 2016, Prawo do dobrej administracji – w kierunku upraszczania języka urzędowego w Polsce i w Czechach, „Przegląd Prawa i Administracji” CVII, s. 145-163.
- Kowalczyk J., 2017, Pragmatyka komunikacji urząd-obywatel, Kielce.
- Kowalczyk Joanna, 2020, Specyfika komunikacji urząd-obywatel na portalach tzw. e-administracji, [w:] Polszczyzna w dobie cyfryzacji, PAN, Warszawa, s. 303-308.
- Koziół-Chrzanowska E., 2025, Prosty język w urzędzie – największe wyzwania. Z czym (nie) radzą sobie twórcy tekstów, „Poradnik Językowy”, s. 121-131.
- Koziół-Chrzanowska E., Niepytalska-Osiecka A., Zandberg-Malec J., Ogrodniczuk M., 2022, Prosty język jako gra zespołowa: refleksje trenera, językoznawcy, praktyka, „Poradnik Językowy”, nr 8, s. 11-21.
- Koziół-Chrzanowska Ewa, 2025, Prosty język w urzędzie – największe wyzwania. Z czym (nie) radzą sobie twórcy tekstów, „Poradnik Językowy”, nr 2, s. 121-131.
- Kresa M., 2025, Róbmy swoje – językoznawcze i praktyczne spojrzenie na artykuł 16 Polskiego aktu o dostępności, czyli kilka słów o B2 w kontekście prostego języka, „Poradnik Językowy”, nr 2, s. 140-152.
- Lewandowicz-Machnikowska M., 2024, Wykorzystanie badań nad prawem w „legal design”, W: Legal Design. Forum. Teksty wybrane 1, red. D. Płuchowska, Wrocław, s. 45-57.
- Liberek J., Hoffman T., 2025, Metody filologiczne i narzędzia cyfrowe zintegrowane w „prostym piśmie”, czyli poznańska praca u podstaw nad upraszczaniem tekstów urzędowych, nr 2, s. 7-30.
- Loewe I., 2020, Język w mediach cyfrowych, W: Polszczyzna w dobie cyfryzacji, Wydawnictwo PAN, Warszawa, s. 29-40.
- Makowska M., 2020, O multimodalnym designie informacji w dyskursie cyfrowym, „Forum Lingwistyczne”, nr 7, s. 89-104.
- Malinowska E., 2001, Wypowiedzi administracyjne – struktura i pragmatyka, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
- Malinowska E., 2013, Styl – dyskurs – komunikacja urzędowa, W: Style współczesnej polszczyzny. Przewodnik po stylistyce polskiej, red. Ewa Malinowska, Jolanta Nocoń, Urszula Żydek-Bednarczuk, Wyd. Universitas, Kraków, s. 467-486.
- Malinowska E., 2016, Dyskurs instytucjonalny w Polsce – dobre i złe praktyki komunikacyjne, „Res Rhetorica”, nr 3, s. 32-43.
- Malinowska E., 2021, Polszczyzna urzędowa i jej warianty, „Stylistyka”, nr 18, s. 55-64.
- Malinowska E., 2025, Styl urzędowy, „Stylistyka”, nr 35, 113-123.
- Miczek K., 2025, Transformacja administracji publicznej w kontekście koncepcji one-stop government, „Rocznik Administracji Publicznej”, z. 1(11), s. 143-166.
- Miodek J., Piekot T., Poprawa M., Maziarz M., Zarzeczny G., 2010, Jak pisać o Funduszach Europejskich?, Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.
- Naruszewicz-Duchlińska A., 2019, Kultura zachowań językowych w internecie, Wyd. PWN, Warszawa.
- Nowak P., 2020, Naturalny porządek rzeczy w języku, Krajowa Szkoła Administracji Publicznej im. Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Lecha Kaczyńskiego, Warszawa.

- Nowak P., Ohia-Nowak M., 2022, Prosty język i naturalny porządek rzeczy w nowoczesnej rekrutacji (na przykładzie ogłoszeń o pracy), „Poradnik Językowy” nr 8, s. 53-63.
- Nowak P., Rutkowski M., 2021, Współczesne zmiany kulturowo-komunikacyjne a język prawa. Uwagi na marginesie propozycji nowego modelu uzasadnienia orzeczeń sądowych, „Poznańskie Studia Polonistyczne. Seria Językoznawcza” nr 1, s. 87-100.
- Nowak P., Rutkowski M., 2023, Plain Polish language and natural order of things in public communication, „Socjolingwistyka” t. 36, s. 201-213.
- Oblicza Komunikacji, 2013, t. 6: Język władzy, red. I. Kamińska-Szmaj, T. Piekot, M. Poprawa, Wrocław.
- Oblicza Komunikacji, 2019, t. 11: Prosty język, red. T. Piekot, M. Poprawa, Wrocław [numer tematyczny].
- Oniszczyk D., Rafalski M., 2017, E-administracja w Polsce – jak daleko do osiągnięcia poziomu UE, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 1 (126), t. 2, s. 385-397.
- Opiłowski R., 2024, Dyskurs a multimodalność, W: Lingwistyczne badania nad dyskursem. Kompendium, red. W. Czachur, A. Rejter, M. Wójcicka, Wyd. Universitas, Kraków, s. 569-582.
- Piekot T., 2021, W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych, „Poznańskie Studia Polonistyczne. Seria Językoznawcza”, t. 28, nr 1, s. 109-122.
- Piekot T., 2024, Upraszczenie tekstu jako tłumaczenie, W: Między tekstem a kulturą: z zagadnień interpretacyjnych, Aleksandra R. Knapik, Piotr P. Chruszczewski (ed.), San Diego: AE Academic Publishing, 2024. - (Beyond Language ; 7), s. 191-206.
- Piekot T., 2024, Walidacja tekstu prawnego z perspektywy normy ISO w zakresie prostego języka, W: Legal Design. Forum. Teksty wybrane 1, red. D. Płuchowska, Wrocław, s. 65-94.
- Piekot T., Maziarz M., 2014, Styl "plain language" i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej, „Język a Kultura”, t. 24, Wrocław, s. 307-324.
- Piekot T., Moroń E., Zarzeczny G., 2019, Standard „plain language” w polskiej sferze publicznej, W: Lingwistyka kryminalistyczna. Teoria i praktyka, M. Zaśko-Zielińska, K. Kredens, s. 197-214, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Piekot T., Poprawa M., 2011, Nowy język władzy - sprawozdanie z badań tekstów o Funduszach Europejskich, W: Dyskursy komunikacji medialnej, red. Anita Filipczak-Białkowska, Wydawnictwo "Primum Verbum, Łódź, s. 101-115.
- Piekot T., Zarzeczny G., 2017, Przystępność tekstów urzędowych w internecie, Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, Wrocław.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., 2015, Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny, [w:] Działania na tekście. Przekład – redagowanie – ilustrowanie, red. S. Niebrzegowska-Bartmińska, M. Nowosad-Bakalarczyk, T. Piekot, Lublin, s. 99–116.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., 2017, Prosta polszczyzna w praktyce : Standaryzacja języka serwisu Obywatel.gov.pl, W: Przyszłość polszczyzny - polszczyzna przyszłości, pod red. Katarzyny Kłosińskiej i Rafała Zimnego, Warszawa : Narodowe Centrum Kultury, s. 251-265.
- Płuchowska D. (red.), 2024, Legal Design. Forum. Teksty wybrane 1, Wrocław.
- Poradnik Językowy, 2015, nr 3 [numer tematyczny poświęcony stylowi urzędowemu].
- Romaniuk P., 2022, Szanse i zagrożenia dla administracji publicznej w świadczeniu usług drogą elektroniczną, „Studia Prawnoustrojowe” nr 58, s. 437-456.
- Ruta-Korytowska K., 2022, „Nie taki urząd straszny, jak o nim mówią...”. Prosty język w Urzędzie Miasta Poznania. Dobre praktyki, „Poradnik Językowy”, nr 8, s. 22-38.
- Ruta-Korytowska Karolina, 2023, Wizualizacja treści jako sposób upraszczania tekstu prawnego. Legal design w praktyce, „Poradnik Językowy” nr 8, s. 72-88.
- Rutkowski M., 2015, Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna, Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.
- Ryśkiewicz M., 2023, Język prawa administracyjnego a inne języki prawne w świetle badań empirycznych, W: Człowiek – język – prawo. Studia legilingwistyczne, red. M. Graf, R. Łapa, Ł. Piosik, Poznań, s. 49-64.
- Sidorowicz R., 2018, O języku w serwisie internetowym Ministerstwa Środowiska, „Annales Neophilologiarum. Językoznawstwo”, z. 12, s. 57-76.
- Siwek K., 2016, Komunikatywność tekstu prawnego a derywacyjna koncepcja wykładni prawa (aspekt rozumienia normy sankcjonowanej), „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, nr 4, s. 69-79.
- Skaryszewska A., 2022, Ruch prostego języka w Polsce w latach 2012-2022, „Poradnik Językowy”, nr 8, s. 64-80.
- Skowronek B., 2024, Mediolingwistyka. Dekadę później, Kraków.
- Skwarek J., 2019, Prosty język prawny a podstawowe koncepcje filozofii prawa, „Oblicza Komunikacji”, t. 11, s. 27-43.
- Skwarek J., 2025, Postulat upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych w prawie krajowym, „Studenckie Prace Prawnicze, Administracyjne i Ekonomiczne”, nr 51, s. 23-36.
- Smarż J., Śwital P., 2024, Przyjazna administracja elektroniczna, W: Administracja publiczna wobec procesów zmian w XXI wieku, red. P. Lisowski, Wrocław, s. 297-311.
- Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego za lata 2010-2011. Poprawność językowa i sprawność komunikatywna internetowych materiałów pisemnych, kierowanych do obywateli przez ministerstwa i wybrane instytucje centralne, Rada Języka Polskiego przy PAN, Warszawa 2013.
- Sroka K., Suchanek M., 2017, Cyfryzacja usług administracji publicznej, „Studia Administracyjne”, z. 9, s. 29-44.
- Szczepankowska I., 2016, Dyskurs prawny. Języki, teksty i konteksty, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok.
- Szczepankowska I., 2024, Dyskurs a prawo, W: Lingwistyczne badania nad dyskursem. Kompendium, red. W. Czachur, A. Rejter, M. Wójcicka, Wyd. Universitas, Kraków, s. 865-875.
- Śledziwska K., Włoch R., 2020, Gospodarka cyfrowa. Jak nowe technologie zmieniają świat, Warszawa.

- Światł P., 2023, Koncepcja prostego języka w procesach partycypacji społecznej, „Studia Iuridica Toruniensia”, tom XXXII, s. 249-268.
- Topolnicka E., 2019, Model kompozycyjny strony internetowej jako dominanta gatunkowa, „Prace Językoznawcze”, nr 3, s. 219-234.
- Tubek B., 2025, E-administracja i jej wpływ na współczesne społeczeństwo informacyjne, „Roczniki Administracji i Prawa” XXV, z. 2, s. 125-139.
- Werner J., 2017, Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej w relacjach urząd-klient (e-administracja), „Zarządzanie Innowacyjne w Gospodarce i Biznesie”, nr 2(26), s. 90-109.
- Wojtak M., 1993, Styl urzędowy, W: Encyklopedia kultury polskiej XX wieku, t. 2: Współczesny język polski, red. J. Bartmiński, Wrocław, s. 147-162.
- Wszotek M., 2024, „Legal design” jako indykator zmiany społecznej (przez projektowanie), W: Legal Design. Forum. Teksty wybrane 1, red. D. Płuchowska, Wrocław, s. 27-44.
- Zych N., 2024, Badania empiryczne komunikatywności aktów prawnych. Studium przypadku: eksperyment uproszczenia ustawy o prawach konsumenta, W: Legal Design. Forum. Teksty wybrane 1, red. D. Płuchowska, Wrocław, s. 95-104.

Netografia

- <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich/>
- <https://www.zus.pl/-/prosto-z-zus-nowe-formularze-zus-od-kwietnia-w-calej-polsce>
- <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk>
- <https://www.poznan.pl/mim/info/news,1274/poznanski-urząd-stawia-na-prosty-jezyk,235964.html>