

Instrukcja prostego pisania dla pracowników Urzędu Miasta Poznania

Instrukcja prostego pisania to zbiór najważniejszych zasad, które dotyczą prostego języka. Przygotowaliśmy ją zgodnie z zaleceniami językoznawców z Wydziału Filologii Polskiej i Klasycznej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Prosimy, by używać jej przy redagowaniu komunikatów pisemnych różnego rodzaju. Zalecenia dotyczą zarówno ich struktury, warstwy językowej, jak i dobrych relacji z odbiorcą.

Zanim zaczniesz pisać

1. **Zastanów się**, do kogo piszesz i jaki jest cel twojego komunikatu
2. **Uporządkuj informacje** od najważniejszej do najmniej ważnej
3. **Postaw się na miejscu odbiorcy**, dostosuj do niego słownictwo

Uporządkuj konstrukcję pisma

1. Podziel teksty na akapity

- najważniejszą informację podaj na początku
- każdy akapit powinien przekazywać jedną myśl
- ułóż akapity w logicznej kolejności, każdy kolejny powinien wynikać z poprzedniego

2. Dodaj śródtytuły tam, gdzie to możliwe

- w przypadku dłuższych tekstów śródtytuły ułatwią nawigację po treści
- dobrze, gdyby miały podobną formę (np. samych pytań)

3. Dodaj metryczkę w lewym górnym rogu (z wyjątkiem Mdoka)

- staraj się korzystać z tego rozwiązania, jeśli nie kłóci się ono z innymi przyjętymi w Urzędzie (w przypadku pism wychodzących z Mdoka nie można zastosować tego punktu)
- umieść w niej dane identyfikujące sprawę (w tym jej rodzaj, datę wpływu pisma itp.)
- podaj kontakt do osoby, która prowadzi sprawę

4. Stosuj numerację i wypunktowania

- ułatwiają odnalezienie najważniejszych informacji
- zwiększają czytelność treści

5. Unikaj cytowania przepisów w treści głównej

- przenoś przepisy wraz z pełną nazwą aktu prawnego na koniec pisma
- jeśli to możliwe, wyjaśnij treść przepisu swoimi słowami

6. Wyjaśnij trudne słowa

- dodaj objaśnienie w nawiasie lub – w przypadku większej liczby słów – w słowniczku na końcu pisma
- rozwiń skrót, gdy używasz go pierwszy raz

Skup się na treści

1. Zwracaj się bezpośrednio do adresata

- w zależności od rodzaju tekstu i adresata używaj form Pan, Pani, Państwo

należy zwrócić się do	>>>	powinien Pan zwrócić się do
-----------------------	-----	-----------------------------

- w tekstach internetowych możesz zwracać się do adresata per Ty/Wy

należy założyć konto	>>>	załóż konto
----------------------	-----	-------------

2. Nie bój się pisać w pierwszej osobie

- jako przełożony („ja”) lub jako urząd („my”)

dokumenty zostaną przesłane	>>>	prześlemy dokumenty
-----------------------------	-----	---------------------

dokumenty zostały przekazane	>>>	przekazałem dokumenty
------------------------------	-----	-----------------------

3. Nie ukrywaj wykonawcy czynności

- usuń imiesłowcy, czyli wyrazy zakończone na -ąc, -ący

odpowiadając na pismo	>>>	w związku z pismem
-----------------------	-----	--------------------

odpowiadając na Pana zastrzeżenia, pragnę zapewnić, że...	>>>	zapewniam, że...
---	-----	------------------

- unikaj strony biernej i czasowników bezosobowych, czyli wyrazów zakończonych na -no, -to itd.

strona zostanie poinformowana	>>>	poinformujemy osobę
-------------------------------	-----	---------------------

zakończono prace	>>>	Zarząd Dróg Miejskich zakończył prace
------------------	-----	---------------------------------------

uważa się, że	>>>	(kto) uważa, że / uważamy, że
---------------	-----	-------------------------------

- używaj naturalnego szyku zdania: kto – co robi – jak/gdzie/kiedy

odpowiednie dokumenty należy złożyć w Urzędzie Stanu Cywilnego	>>>	powinien Pan złożyć odpowiednie dokumenty w Urzędzie Stanu Cywilnego
--	-----	--

4. Podawaj tylko najistotniejsze treści

- nie podawaj informacji oczywistych dla obu stron (np. historia sprawy)
- określaj jasno, co odbiorca ma zrobić
- nie pisz o pisaniu, od razu zacznij główną myśl

informuję, że Pana wniosek został rozpatrzony pozytywnie	>>>	rozpatrzyliśmy Pana wniosek pozytywnie
--	-----	--

5. Zrezygnuj z urzędymów i podniosłego języka (brzmia sztucznie)

- usuwać słowa-wydmuszki, które nie wnoszą nowej treści

udzielam zezwolenia >>> zezwalam

po upływie tygodnia >>> po tygodniu

niniejsze pismo >>> pismo

- nie używaj pleonazmów i tautologii, czyli „masła maślanego”

dzień dzisiejszy >>> dzisiaj

aktualnie obowiązujący >>> obowiązujący

w przypadku pytań i wątpliwości >>> w przypadku pytań / w przypadku wątpliwości

- unikaj trudnych słów, szukaj prostszych zamienników

zobowiązanie podatkowe >>> podatek

zarekomendowane >>> ocenione

eksplicacja >>> wyjaśnienie

6. W miarę możliwości twórz krótkie zdania (max. 15-20 słów)

- przekształcaj długie zdania z ciągami rzeczownikowymi na zdania z czasownikami

celem załatwienia ww. sprawy wskazane dokumenty należy przesłać elektronicznie >>> aby załatwić sprawę, proszę przesłać dokumenty elektronicznie

- zamieniaj rzeczowniki zakończone na -anie, -enie na czasowniki

został wycofany ze względu na niespełnienie wymogów formalnych >>> wycofaliśmy go, ponieważ nie spełniał wymogów formalnych

w razie niedokonania wpłaty >>> jeśli nie zapłaci Pan

- zmieniaj długie zdania na kilka krótszych zdań („stosuj kropkę miłości”)
- skracaj długie trzy- i ponadtrzyelementowe konstrukcje wyrazowe

nabyć drogą kupna >>> kupić

jest warunkiem koniecznym >>> jest konieczne

nie mógł zostać rozpatrzony pozytywnie >>> rozpatrzono negatywnie

na terenie obszaru miasta Poznania >>> w Poznaniu

Pamiętaj o dostępności cyfrowej

Prosty język to nie tylko zasady odnoszące się do treści (warstwy tekstowej). Ważna jest strona wizualna (architektura tekstu). Jest to jeden z elementów dostępności cyfrowej, który reguluje ustawa z 4 kwietnia 2019 r o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Na jej podstawie przygotowaliśmy dodatkowe zasady, które dotyczą edycji pism.

1. **Powtarzaj informacje** z nagłówków i stopek w głównej części dokumentu np. na końcu, mniejszą czcionką
2. **Nie używaj CAPS LOCKA**, staraj się unikać kursywy – są nieczytelne dla osób niedowidzących
3. **Nie justuj tekstu**, wyrównaj go do lewej
4. **Wyróżniaj pogrubieniem** tylko pojedyncze słowa/nagłówki (nie całe zdania)
5. **Nie podkreślaj tekstu**, jest on nieczytelny, podkreślenie jest zarezerwowane tylko dla linków
6. **Używaj czcionki bezszeryfowej**, rekomendowana to Arial 11 z interlinią 1,2
7. **Unikaj stosowania kolorów** do wyróżniania tekstu
8. **Stosuj numerację i wypunktowania**, ale z umiarem
9. **Nie rób wcięć akapitowych**, wystarczą odstępy między akapitami
10. **Nie dziel wyrazów**

Poniżej znajdują Państwo wzorcowe przykłady uproszczonych tekstów – komunikat przeznaczony do publikacji w Internecie, dwa pisma do mieszkańca oraz jeden dokument dostosowany do możliwości Mdoka.

Więcej przykładów i szczegółowe wyjaśnienie zasad zawiera załącznik nr 2 do zarządzenia.

Opłata za odpady komunalne

śródtytuły, które ułatwiają nawigację

Co zmieni się od stycznia

Od 1 stycznia 2022 roku gospodarką odpadami na terenie Poznania będzie zajmować się Urząd Miasta Poznania.

Co trzeba zrobić

Jeśli jesteś właścicielem nieruchomości na terenie Poznania, złóż deklarację o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi do Urzędu Miasta Poznania.

Jak złożyć deklarację

Deklarację możesz złożyć:

- w portalu Przyjazne Deklaracje
- na platformie ePUAP2,
- w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. 3 Maja 46 lub ul. 28 Czerwca 1956 r. nr 404,
- w dowolnej skrzynce podawczej w Urzędzie Miasta Poznania,
- wysyłając na adres: Wydział Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Poznania, ul. 28 Czerwca 1956 r. 404, 61-441 Poznań.

Jak zapłacić za odpady

- przelewem na indywidualny rachunek bankowy – numer rachunku znajdziesz w ePUAP po złożeniu deklaracji lub otrzymasz go od nas listownie,
- w oddziale banku.

Praktyczne wskazówki: Jeśli składasz kilka deklaracji, zrób jeden przelew – w tytule wpisz „Opłata za śmieci”.

Jak nie ponosić dodatkowych kosztów

Żeby nie ponosić dodatkowych kosztów, prosimy płacić za odpady w terminie. Jeśli opłata wpłynie do nas zbyt późno, wyślemy upomnienie na łączną zaległość wynikającą ze wszystkich deklaracji i dodatkowo naliczymy koszty upomnienia, czyli 16 zł za list.

Ważne: Jeśli nie zapłacisz w ciągu 7 dni od dnia doręczenia upomnienia, rozpoczniemy postępowanie egzekucyjne.

Co to oznacza

Od każdego tytułu wykonawczego, czyli nakazu zapłaty, naliczymy koszty egzekucyjne w kwocie nie mniej niż 100,00 zł. A tytułów wystawimy tyle, ile złożyłeś deklaracji.

Jak można się z nami skontaktować

- telefonicznie – 61 646 33 44
- elektronicznie – bokpodatki@um.poznan.pl

wypunktowanie

trudny termin, który wymaga wyjaśnienia

nadawca w pierwszej osobie

pismo do mieszkańca

metryczka

Odpowiedź na wniosek
Data wniosku:
Data otrzymania wniosku:
Sprawa: zmiana imienia
Znak sprawy: SC-III.5355.1.....2023
Kontakt:

Poznań, 8.04.2023 r.

Pani...
XYZ

krótkie zdanie

Szanowna Pani,
konieczne jest uzupełnienie wniosku o zmianę imienia Pani syna.
Ma Pani na to 14 dni od dnia otrzymania pisma.

bezpośredni zwrot do adresata

numerowanie

Jakich informacji brakuje we wniosku?

- 1) wskazania kierownika urzędu stanu cywilnego, który sporządził akt urodzenia dziecka,
- 2) oświadczenia, że nie złożyła Pani wcześniej wniosku w tej samej sprawie do innego kierownika urzędu stanu cywilnego lub nie została wydana odmowa,
- 3) potwierdzony notarialnie podpis pana XYZ na zgodzie o zmianę imienia syna.

Jeżeli pan XYZ będzie chciał wyrazić zgodę osobiście przed kierownikiem USC w Poznaniu, to wcześniej trzeba umówić spotkanie. W tym celu proszę zadzwonić do pracownika prowadzącego tę sprawę.

Ważna informacja

Wniosek podlega opłacie skarbowej w wysokości 37 zł.
Proszę ją wpłacić na konto 94 1020 4027 0000 1602 1262 0763 (PKO Bank Polski S.A.).
Na dowodzie wpłaty musi Pani podać dane wnioskodawcy, przedmiot opłaty skarbowej.
Oryginał dowodu wpłaty proszę przelać do urzędu.

akt prawna na końcu pisma

Podstawa prawna
art. 64 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.)
art. 8 i art. 11 ustawy z dnia 17 października 2008 r. o zmianie imienia i nazwiska (t.j. Dz. U. z 2016 r. Poz. 10)

Odpowiedź na pismo
 Data wpływu pisma: 8.01.2021 r.
 Sprawa: pomoc mieszkaniowa
 Nr sprawy: Slk-I.7140.4.100.2021
 Kontakt:

Poznań, 2021 r.

Pan
 XYZ

Szanowny Panie,
 Miasto Poznań udziela pomocy mieszkaniowej na podstawie przepisów ustalonych przez Radę Miasta Poznania[1].

Poniżej znajdują się najważniejsze informacje. ← **krótkie zdanie**

Kto może wynająć lokal komunalny?

Umowy najmu lokali komunalnych mogą być zawierane z osobami, które:

- są mieszkańcami Poznania,
- spełniają kryterium dochodowe,
- uzyskały minimalną liczbę punktów ustaloną przez Prezydenta Miasta Poznania.

Jakie jest kryterium dochodowe, by móc ubiegać się o pomoc mieszkaniową?

To zależy od rodzaju lokalu, o którego najem się wnioskuje.

W 2021 r. średni miesięczny dochód osiągnięty w ostatnich 12 miesiącach poprzedzających rok złożenia wniosku nie może przekroczyć:

Najem socjalny lokalu		Najem lokalu mieszkalnego	
Gospodarstwo jednoosobowe	2100,00 zł/os	Gospodarstwo jednoosobowe	2700,00 zł/os
Gospodarstwo wieloosobowe	1500,00 zł/os	Gospodarstwo wieloosobowe	2100,00 zł/os

Na czym polega klasyfikacja punktowa?

Wnioski osób, które spełnią kryterium dochodowe, są ocenione na podstawie systemu klasyfikacji punktowej (SKP). Jest to zbiór danych o sytuacji mieszkaniowej, społecznej i zdrowotnej osób ubiegających się o pomoc mieszkaniową. W zależności od tego, jak ta sytuacja wygląda, przyznaje się odpowiednią liczbę punktów.

Prezydent Miasta Poznania ustala minimalną liczbę punktów, którą trzeba uzyskać, by móc otrzymać pomoc mieszkaniową.

W tym roku jest to:

- ... pkt, gdy wnioskodawca ubiega się o najem socjalny lokalu,
- ... pkt, gdy wnioskodawca ubiega się o najem lokalu mieszkalnego.

Co trzeba zrobić, by uzyskać pomoc mieszkaniową?

Proszę złożyć wniosek w Biurze Spraw Lokalowych. ← **prosty szyk zdania: kto - co robi - gdzie**

Jeśli osoba, która złoży wniosek, spełni wszystkie kryteria (patrz: Kto może wynająć lokal komunalny?), to zgodnie z informacjami zawartymi we wniosku zostanie wpisana na listę socjalną lub mieszkaniową.

Kiedy można złożyć wniosek?

Wnioski można składać od 1 stycznia do 31 grudnia.

Formularz wniosku jest dostępny:

- na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Poznania (bip.poznan.pl),
- w siedzibie Biura Spraw Lokalowych przy ul. Matejki 50.

Dodatkowe informacje

← **bezppośredni zwrot do adresata**
 Jeśli ma Pan jakieś pytania dotyczące form i zakresu pomocy mieszkaniowej udzielanej przez Miasto Poznań, to proszę kontaktować się z pracownikami Biura Spraw Lokalowych:

- telefon: 61 878 41 11,
- e-mail: slk@um.poznan.pl.

Z poważaniem

akt prawny na końcu pisma

[1] Uchwała Nr XIX/322/VIII/2019 Rady Miasta Poznania z dnia 19 listopada 2019 r. w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Miasta Poznania (Dz. Urz. Woj. Wielk. z 2019 r. poz. 10122 ze zmianami).

URZĄD MIASTA POZNAŃ
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY

POZnań*

Poznań, 28.06.2023 r.
Znak sprawy: Or-I.0000-1-2023



Nr rej.: 01234567

Odbiorca
ul. Uliczna 2/7
61-333 Poznań

Dotyczy: Wezwanie do uzupełnienia wniosku

WEZWANIE

ujawnienie nadawcy

Szanowna Pani,
w związku z wnioskiem z dnia 15 lipca 2020 r., **wzywam**[1], do uzupełnienia tego wniosku o:

- podpisany przez Panią wniosek o zwrot opłaty komunikacyjnej lub pełnomocnictwo upoważniające p. A... I... do reprezentowania Pani w postępowaniu o zwrot opłaty komunikacyjnej przed urzędem wraz z dowodem zapłaty za to pełnomocnictwo,
- oryginał dowodu opłaty komunikacyjnej.

bezpośredni zwrot do adresata

Ma Pani 7 dni od otrzymania wezwania na uzupełnienie wniosku. **Jeśli nie uzupełni Pani** wniosku w terminie, nie będę mógł go rozpatrzyć.

Dokumenty należy przesłać na adres: Urząd Miasta Poznania, Wydział Finansowy,
ul. Libelta 16/20, 61-706 Poznań.

W odpowiedzi proszę wskazać sygnaturę sprawy – Fn-V.3220.2.582.2020.MK.

Z poważaniem

Sprawę prowadzi:

akt prawny na końcu pisma

[1] Na podstawie art. 50 w związku z art. 64 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.).

Urząd Miasta Poznania, Wydział Organizacyjny, plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań
tel.: +48 61 878 53 29, faks +48 61 878 53 41, or@um.poznan.pl, www.poznan.pl