



Joanna Buzek

Cieszyn, 27.05.2024r.

radna Rady Miejskiej Cieszyna

Przewodniczący Rady Miejskiej w Cieszynie

Pan Janusz Kołder

*Biuro Miasta
Proszę o rozpoznanie
Przewodniczący
Rady Miejskiej Cieszyna
Janusz Kołder*

INTERPELACJA

Bazując na analizie pism kierowanych do mieszkańców jako odbiorców - klientów, interesariuszy Urzędu Miejskiego i podległych jednostek organizacyjnych, wnoszę o wdrożenie zasad jakości komunikacji społecznej, a ściślej: komunikowania się instytucji miejskich z mieszkańcami pod kątem dbałości o kulturę języka i jego bezproblemowości odbioru.

Tekst w pismach i komunikatach do mieszkańców powinien być zrozumiały, zwięzły i mieć odpowiednią strukturę wypowiedzi.

Wymaga to wdrożenia zasad prostego języka w Urzędzie Miejskim w Cieszynie.

Należałoby objąć programem zmian wszystkie jednostki, odpowiadające za jakość i dostępność usług publicznych w naszym mieście.

UZASADNIENIE:

Komunikacja pisemna i teksty są szablonowe, trudne w odbiorze, bardzo rzadko zróżnicowane w zależności od adresata (np. niedostosowane do potrzeby odbiorcy), bezosobowe, a nierzadko również stawianie się ponad klientem, co obniża ich sprawność komunikacyjną. Pisma zawierają nadmierną ilość przepisów w tekście, często nie zawierają konkretnej rzeczowej informacji, której oczekuje zainteresowany. Powoduje to negatywne odczucie w odbiorze – np. poczucie celowego komplikowania opisu sprawy i w efekcie nie budzi zaufania do urzędu.

Urzędnik ma rolę usługodawcy, zatem prosty język jest potrzebny do właściwego komunikowania z odbiorcą jakim jest mieszkaniec. Budzę nadzieję, by w komunikacji nadawca-urzędnik, oprócz swojej roli, wszedł w rolę odbiorcy.

Również w związku ze zmianami cywilizacyjnymi (każdego dnia otrzymujemy ogrom informacji i nie potrafimy ich przyswoić), treści urzędowych pism i komunikatów powinny uwzględniały te zmiany, wymaga to „odchudzenia” pism.

Już od 2010r. idea prostoty języka obejmuje coraz więcej instytucji i urzędów. W 2012r. odbywał się w Polsce I Kongres Języka Urzędowego oraz powstały pierwsze prace naukowe na temat prostego języka. Warto, by również Urząd Miejski w Cieszynie dołączył do urzędów przyjaznych dla mieszkańców.

„Jasny i komunikatywny język sprzyja budowaniu więzi społecznych i przyczynia się tym samym do rozwoju społeczeństwa obywatelskiego” – to słowa śp. Marii Pańczyk-Pozdziej, wicemarszałek senatu latach 2011–2015, z którymi nie sposób się nie zgodzić.

W prosty sposób można zastosować zasadę, w której tekst -bez uszczerbku dla treści i mocy informacji- może mieć krótką, zwięzłą formę, a w przypisie na końcu podać przepis obowiązującego prawa.

Co należy zrobić?

-zweryfikować treści pism,

- umożliwić szkolenia pracownikom urzędu i jednostek podległych podnoszące ich kompetencje z pisania prostym językiem,

- zachęcić do prostej komunikacji w urzędzie w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

Korzyści z zastosowania prostego języka w urzędzie to wyższa jakość usług publicznych, efektywne zarządzanie (ludźmi, procesami, projektami) oraz pozytywny odbiór społeczny.

z wyrazami szacunku

Joanna Buzek