

**Przewodnik
po redagowaniu
pism urzędowych
w Kancelarii Prezesa
Rady Ministrów**

Część II

Redagowanie tekstów

Przewodnik po redagowaniu pism urzędowych w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów to kilkuczęściowy podręcznik, który ma na celu ułatwienie pracownikom Kancelarii Prezesa Rady Ministrów tworzenia podstawowych dokumentów urzędowych. Przypomina się w nim o zasadach, które w większości są znane i częściowo opisane w już istniejących dokumentach, takich jak *Instrukcja kancelaryjna Kancelarii Prezesa Rady Ministrów*, *Regulamin organizacyjny Kancelarii Prezesa Rady Ministrów* czy *Zasady techniki prawodawczej*.

Analiza codziennie przygotowywanych w Kancelarii pism wykazała, że potrzebny jest podręczny instrument, zwięzły i prosty, w którym wskazane zostaną najczęściej spotykane trudności przy prawidłowym przygotowywaniu projektów dokumentów i propozycje ich rozwiązania.

Część II uzupełnia informacje, które zostały skrótowo przedstawione w części I. Przypomina przede wszystkim o najistotniejszych zasadach budowania wypowiedzi pisemnych, dostosowanych do najczęściej używanej formy dokumentów urzędowych, jaką są pisma.

Spis treści

I. Zamiast wstępu	4
II. Tekst pisany – forma komunikacji, nie tylko werbalnej	5
III. Szczególny kontekst powstawania pism urzędowych.....	6
IV. Redagowanie	7
1. Zasady podstawowe	7
2. Przygotowanie do pisania	7
3. Praca nad treścią	8
4. Forma i styl.....	9
V. Poprawność językowa	10
VI. Doskonalenie i korekta	11
1. Doskonalenie przekazywanej treści	11
2. Doskonalenie formy językowej i przejrzystości graficznej.....	11
VI. Na zakończenie	12

I. Zamiast wstępu

Często popełnianym błędem jest stosowanie w dokumentach urzędowych języka trudnego w odbiorze. Używanie określeń m.in. specjalistycznych, wieloznacznych, obcojęzycznych czy budowanie zdań wielokrotnie złożonych powoduje, że konstrukcja tekstu nie jest przejrzysta. Powstają zdania podobne do tych, jak przedstawione poniżej:

- ✓ *W trakcie przeprowadzania ostatniej w czasie weryfikacji nie stwierdzono naruszenia przepisów ustaw i rozporządzeń w zakresie zasad i trybu zmian planu finansowego dotyczącego wynagrodzeń oraz w obszarze tworzenia i gospodarowania przedmiotowym funduszem nagród, zarówno w odniesieniu do członków korpusu służby cywilnej, jak i pracowników niebędących członkami korpusu służby cywilnej.*
- ✓ *Jednocześnie podkreślić należy, iż z analizy dokumentacji dotyczącej pozyskania powierzchni biurowej dla potrzeb Urzędu X wynika, że pierwszy wniosek w tej sprawie został podpisany przez Pana Z, wykonującego w tym czasie funkcję Prezesa, w dniu 12 maja 2000 r. (pismo znak: W-563-JRD-6317-1951/05), w którym wystąpił do Prezesa Urzędu Y o wyrażenie zgody na udzielenie zamówienia publicznego w trybie negocjacji z zachowaniem konkurencji na pozyskanie powierzchni biurowej, przy czym przedmiot zamówienia składać się będzie z zamiany własności i zakupu dodatkowej powierzchni, a do momentu uzyskania odpowiednich zezwoleń powierzchnia ta będzie przez Urząd najmowana, a czynsz zaliczony będzie w poczet zapłaty za wykup.*
- ✓ *W związku z tym, że w przekonaniu Departamentu X tryb, w jakim zebrano dane w sprawie ferm trzody chlewnej, gwarantował rzetelność i kompletność danych, to dla oceny i interpretacji danych zgromadzonych w Centralnej Bazie Danych systemu IRZ wg stanu na 31.12.2008 r. gdzie było 633 ferm o obsadzie minimum 2000 sztuk posiadających ogółem ponad 4,9 mln szt. świń, Departament X w przygotowanej dla urzędu M. informacji przekazanej w załączeniu do pisma z dnia 26.01.2009 r. znak MRRzII300/W-1b/09 w sprawie liczby ferm świń o obsadzie minimum 2000 sztuk zwierząt o wadze powyżej 30 kg lub utrzymujących co najmniej 750 loch, wykazał, że w okresie od 1.11.2008r. do 15.01.2009 r. było 165 takich ferm posiadających ogółem 1. 0469.800 szt. trzody chlewnej.*

Tego rodzaju teksty na pewno przyczyniają się do wzmocnienia wśród odbiorców przekonania, że konieczna jest poprawa jakości polskiego języka urzędowego pod względem zrozumiałości, przystępności oraz kultury wypowiedzi.

II. Tekst pisany – forma komunikacji, nie tylko werbalnej

Należy pamiętać, że każdy tekst powstaje w określonym celu i pełni ważną rolę komunikacyjną. Przekazuje informacje od nadawcy do odbiorcy. Dlatego oprócz starannego przygotowania pisma od strony merytorycznej trzeba zadbać również o dopracowanie jego formy (prawidłowa konstrukcja, logiczne uporządkowanie zawartości, właściwie dobrane, jasne i precyzyjne sformułowania), gdyż tak sporządzony dokument może przyczynić się do kształtowania pozytywnego wizerunku na zewnątrz. Natomiast nielogicznie zbudowane pismo, zawierające błędne konstrukcje językowe czy też niepoprawnie użyte słowa prowadzić będzie do zakłócenia komunikacji między nadawcą a odbiorcą i w rezultacie do niekorzystnej oceny naszej instytucji.

W dalszej części *Przewodnika* w syntetyczny sposób przedstawione zostały podstawowe zasady redagowania tekstów. Dobrze jest bowiem mieć na uwadze, że – parafrazując wypowiedź jednego z polskich językoznawców – **powinniśmy się troszczyć o narzędzie**, którym posługujemy się na co dzień. **Narzędzie** zaniedbane, a nawet **niedoskonałe**, **przestaje z czasem dobrze pełnić funkcje**, do których jest przeznaczone¹. Niedostatki podstawowego warsztatu redakcyjnego skutkują ujemną oceną autora tekstu, świadczą nie tylko negatywnie o jakości odebranego przez niego wykształcenia, ale i o niewystarczającej trosce o jego uzupełnienie, a w konsekwencji zmniejszają zaufanie do niego zarówno przełożonych, jak i odbiorców.

Prawdziwą zaletą komunikacji pisemnej jest możliwość starannego przemyślenia wypowiedzi.

Odbiorcy przygotowywanego dokumentu, oraz przełożona/przełożony, którzy go podpisują, nie mogą mieć wątpliwości, że został on przygotowany profesjonalnie. Pamiętajmy też, że wytworzony przez nas dokument może zostać opublikowany w internecie lub/i komentowany w mediach.

¹ Andrzej Markowski, *Słowo wstępne do Nowego słownika poprawnej polszczyzny PWN*, za: *Wielki słownik poprawnej polszczyzny*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2004 r.

III. Szczególny kontekst powstawania pism urzędowych

Na wstępie warto przypomnieć sobie kilka podstawowych zasad:

- ✓ **Osoby podpisujące** pismo
 - Nie chcą tracić czasu i niewiele uwagi mogą poświęcić na jego weryfikację.
 - Lubią porządek i logikę.
 - Nie chcą czytać tekstu i zastanawiać się, co jest przedmiotem sprawy i w jakim celu pismo ma być wysłane.
 - Chciałyby złożyć swój podpis pod tekstem, który zostanie właściwie przyjęty przez odbiorcę i przyniesie spodziewany skutek.
- ✓ **Odbiorcy** przygotowywanego pisma
 - Im wyższe stanowisko zajmują, tym mniej mają czasu na przeczytanie tekstu.
 - Nie mogą tracić czasu na zastanawianie się, w jakim celu pismo do nich dotarło i co mają z nim zrobić.
 - Nie chcą otrzymywać informacji zbędnych i nie na temat.
 - Oczekują informacji, które będą zrozumiałe i pomocne.
- ✓ **Styl urzędowy**, wbrew temu, co się czasem powszechnie sądzi, powinny charakteryzować przede wszystkim następujące cechy:
 - jasność i zrozumiałość dla odbiorcy,
 - zwięzłość, ścisłość (logika, precyzja, uporządkowanie), dokładność i jednoznaczność,a także
 - uprzejma forma,
 - brak elementów emocjonalnych.
- ✓ **Czas to bardzo cenne dla każdego dobro**: poprawne i zrozumiałe redagowanie tekstów umożliwia bardziej efektywną współpracę i pozwala uniknąć zbędnej korespondencji.

IV. Redagowanie

Każda wypowiedź pisemna powinna zostać dopracowana pod względem redakcyjnym, z odpowiednią dbałością zarówno o treść (zawartość merytoryczną) i formę jej prezentacji, jak też o poprawność językową. Pozwoli to uniknąć błędów i nieporozumień w procesie komunikacji.

1. Zasady podstawowe

Specjaliści oceniają, że pierwsze 30 sekund czytania decyduje, czy pisemna wypowiedź wzbudzi zainteresowanie. Pismo oficjalne wcale nie musi być nudne – pod warunkiem że autorowi będzie na tym zależało i że będzie pamiętał o podstawowych zasadach:

- Strona wizualna jest pierwszą rzeczą, na jaką odbiorca zwraca uwagę jeszcze przed zapoznaniem się z treścią pisma; użyty blankiet, czystość, układ tekstu stwarzają pierwsze – dobre lub złe – wrażenie.
- Przystępując do przygotowania tekstu, należy wcześniej przemyśleć, co ma być zawarte w piśmie (zdefiniować problem) i jaki skutek ma odnieść (określić cel).
- Im bardziej skomplikowana jest materia sprawy, którą należy przedstawić w piśmie lub notatce, tym bardziej należy zadbać, aby przedstawić ją jasno i zrozumiale.
- Aby przekazywana treść odniosła zamierzony skutek, musi być starannie zredagowana, wyrażona w języku i w formie zrozumiałej dla odbiorcy; w przeciwnym przypadku pismo może wprowadzić odbiorcę w błąd czy też przynieść szkodę.

2. Przygotowanie do pisania

Przed przystąpieniem do pisania należy **dobrze przemyśleć planowany dokument**. Prawidłowo zredagowany tekst nie powstaje „sam” – trzeba zawsze nad nim popracować. Aby spełnił on swoją funkcję, trzeba zastanowić się, jakie intencje nadawcy ma zrealizować, czyli:

- **co** dany tekst ma przekazać,
- **dlaczego** (w jakim celu),
- **komu** (kto jest odbiorcą).

Po ustaleniu powyższego będzie można sobie odpowiedzieć na pytanie, **jak** daną treść przekazać.

Przede wszystkim należy uświadomić sobie, kim jest odbiorca i jakie są jego oczekiwania. Przekazywane informacje zależą bowiem w dużej mierze od autora, który musi dokonać

ich selekcji. Bardzo ważne jest również określenie, co adresat pisma będzie musiał zrobić po jego przeczytaniu: przyjąć do wiadomości, podjąć czy zmienić decyzję, rozwiązać problem, zmienić swoje nastawienie w jakiejś sprawie, a może podjąć określone działania. Od tych odpowiedzi zależeć będzie wybór sposobu prezentacji wypowiedzi i jej formy, czyli przyjęcie właściwej strategii stylistycznej.

Warto zastanowić się, czy przygotowywany dokument nie powinien również zawierać odpowiedzi na inne pytania: kiedy (termin działania), gdzie (miejsce), jak (wymagany sposób), ile (dane liczbowe). Pytania tego rodzaju pomagają upewnić się, czy w piśmie zawarte są wszystkie niezbędne informacje.

Następnie należy opracować strukturę (plan) tekstu, pamiętając, że ma on być spójny i logiczny, a cała wypowiedź prosta i harmonijna. Podstawowy plan zawiera zazwyczaj:

- wprowadzenie,
- część główną, czyli przedstawienie zagadnienia,
- uzasadnienie,
- wnioski.

3. Praca nad treścią

Przystępując do pisania, trzeba mieć na uwadze, że – w szczególności w przypadku wypowiedzi dłuższych – **wstęp** jest pierwszą częścią tekstu, jaką odbiorca przeczyta, a następnie może od razu przejść do **zakończenia**. Tam też powinny znaleźć się informacje najważniejsze, wraz z wyraźnie sformułowanym celem pisma, tak aby odbiorca mógł poznać istotę sprawy, z jaką piszący zwraca się do niego. Na końcu należy umieścić wyraźnie sformułowane wnioski (podsumowanie).

Zbyt długi wstęp może szybko znużyć odbiorcę i odwrócić jego uwagę od fragmentu przedstawiającego informacje zasadnicze. Dlatego konieczne jest **rozdzielenie informacji ważnych** i niezbędnych **od informacji dodatkowych**, mniej istotnych dla sprawy, które ewentualnie można umieścić w przypisach lub w załącznikach. Przygotowując informacje potrzebne do podjęcia decyzji przez przełożonego, warto pamiętać o opracowaniu **możliwych wariantów**, wskazując na silne i słabe strony, wady i zalety każdego z nich.

Sprawy rozbudowane i złożone należy przekazywać w prosty i przystępny sposób. Jest to możliwe, jeżeli autor pisma sam dobrze je poznał i rozumiał, a następnie przedstawi je w sposób zwięzły i przejrzysty, stosując krótkie i proste zdania. To oczywiście wymaga pracy i czasu. Treść pisma powinna być jednoznaczna, przedstawiona w taki sposób, aby jej zrozumienie nie wymagało wielokrotnego czytania. Dobrze jest przedstawiać każdą myśl w odrębnym akapicie.

Jeżeli pismo jest odpowiedzią na czyjąś prośbę, przed wysłaniem należy ponownie je sprawdzić, aby się upewnić, że odnosi się ono rzeczywiście do przedstawionej sprawy i że odpowiedź jest wyczerpująca. Pismo nie na temat może świadczyć o lekceważeniu odbiorcy przez nadawcę.

4. Forma i styl

Przejrzystość organizacji tekstu odgrywa rolę kluczową. W przypadku wypowiedzi rozbudowanych krótkie nagłówki czy też organizacja tekstu w punktach mogą ułatwić jego lekturę, umożliwić jego skrócenie, a ponadto pobudzić uwagę odbiorcy.

Właściwy **styl** wypowiedzi jest **dostosowany do odbiorcy i sytuacji**.

Należy zwrócić uwagę na prawidłowość i prostotę składni, w której powinny przeważać zdania pojedyncze, o naturalnym szyku (podmiot + orzeczenie + dopełnienie), gdyż krótsze zdania są łatwiejsze w odbiorze.

Zdecydowanie należy unikać:

- nadużywania w tekście terminologii specjalistycznej lub pseudospecjalistycznej, używanej nie z konieczności (tj. z braku zamienników), lecz z powodu niewiedzy autora lub chęci „wywarcia wrażenia” na odbiorcy;
- zdań wielokrotnie złożonych i nadmiernie rozbudowanych;
- nadużywania form bezosobowych;
- częstego stosowania strony biernej;
- nadużywania podwójnych negacji (*np. Nie jest możliwe niewydanie tego rodzaju dokumentów osobom nieposiadającym interesu prawnego w tej sprawie*);
- używania form rzeczownikowych kosztem czasownikowych (*np. Wśród zadań komórki organizacyjnej podkreślono opiniowanie projektów aktów normatywnych dotyczących spraw związanych z nadawaniem stopni naukowych, a także wyrażanie opinii w sprawach zatrudnienia w szkole wyższej osób nieposiadających pożądaných stopni naukowych*);
- nadużywania utartych zwrotów, takich jak *np. zasady i tryb, procedury i zasady, odnośnie do, w zakresie, w obszarze, jednocześnie pragnę poinformować, iż...*;
- tonacji negatywnej.

V. Poprawność językowa

Poprawność językowa będzie stanowić przedmiot kolejnego, odrębnego opracowania. W tym miejscu wspomnimy tylko, że ocenia się ją przez pryzmat:

- błędów językowych (leksykalnych i gramatycznych),
- błędów ortograficznych, interpunkcyjnych i stylistycznych.

Poniższej zamieszczone definicje, zaczerpnięte w większości z *Encyklopedii języka polskiego*², ułatwią zrozumienie, na czym błędy te mogą polegać, natomiast w kolejnym opracowaniu (w części IV *Przewodnika*) znajdą się informacje o tym, jak można ich unikać.

Błąd leksykalny – polega albo na użyciu wyrazów w niewłaściwym znaczeniu (np. *zabezpieczyć [środki finansowe]* w znaczeniu ‘zapewnić’) lub w zniekształconej postaci (np. *dywiacja* zamiast *dewiacja*), albo na użyciu wyrazu, który nie należy do zasobu polskiego słownictwa (np. *implementować* zamiast *wdrażać*).

Błąd gramatyczny – polega na użyciu środków językowych z pogwałceniem norm gramatycznych, a więc np. słotwórczych (np. *zawitywać*), rodzajowych (np. *wstrętny potwarz* zam. *wstrętna potwarz*) i fleksyjnych (np. *potrafiący, przyjacielami* zam. *przyjaciółmi, dla pana Jana Turek* zam. *dla pana Jana Turka*). Do błędów gramatycznych można również zaliczyć błędy składniowe. **Błąd składniowy** polega na nieprzestrzeganiu norm składni zdania pojedynczego lub złożonego. Należą tu m.in. błędy w zakresie związków zgody (np. *załączam te zdjęcie* zam. *załączam to zdjęcie*), rzędu (np. *śledzić za czym, poszukiwać maszynistkę* zam. *śledzić co, poszukiwać maszynistki*) i przynależności (np. *wylądować na ziemię* zam. *wylądować na ziemi*), przykłady niewłaściwego użycia spójników (np. *nie szedł, a biegł* zam. *nie szedł, ale biegł*) oraz dość częste przypadki niewłaściwego użycia imiesłowowego równoważnika zdania (np. *Mając na względzie ułatwienie Państwu codziennej pracy, wprowadzony został elektroniczny obieg dokumentów* zam. *Mając na względzie ułatwienie Państwu codziennej pracy, wprowadziliśmy elektroniczny obieg dokumentów*).

Najczęstsze **błędy ortograficzne** w polskich tekstach wiążą się z pisownią łączną lub rozdzielną grup wyrazowych oraz zastosowaniem wielkich liter. Do najpospolitszych **błędów interpunkcyjnych** należy niepotrzebne użycie bądź pominięcie przecinka (np. oddzielenie przecinkiem podmiotu od orzeczenia) czy też mylenie myślnika z dywizem. **Błąd stylistyczny** polega natomiast na pogwałceniu norm językowych co do zakresu użycia poszczególnych środków językowych ze względu na ich wartość stylistyczną oraz na niestosowności użycia określonych środków językowych (np. przeładowanie tekstu

² Red. Stanisław Urbańczyk i Marian Kucala, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wydawnictwo Wrocław 1999 r.

uczonymi wyrazami zapożyczonymi). Do błędów stylistycznych zaliczyć można również niezamierzoną tautologię, a także naruszenie zasad jasności, prostoty i zwięzłości stylu.

VI. Doskonalenie i korekta

1. Doskonalenie przekazywanej treści

Po napisaniu pierwszej wersji tekstu należy **uważnie i krytycznie przeczytać całość**, sprawdzając, czy zostały w nim zamieszczone we właściwej formie wszystkie niezbędne elementy. Dobrze jest nabrać dystansu wobec siebie samego jako autora, postarać się postawić w sytuacji odbiorcy, spróbować przewidzieć jego pytania i zastanowić się, czy znajdzie na nie odpowiedzi w przygotowanym przez nas piśmie. Warto też zastanowić się nad tym, czy jest prawdopodobne, że odbiorca pisma odbierze je zgodnie z intencjami autora.

Następnie trzeba przyjrzeć się kompozycji, upewnić się, że prezentacja myśli jest logiczna i spójna. Tekst nie powinien zawierać informacji niepotrzebnych, ale jednocześnie powinny się w nim znaleźć wszystkie informacje niezbędne. Konieczne jest zwrócenie uwagi w szczególności na poniższe kwestie:

- jeżeli w treści pisma ma znaleźć się odwołanie do wyników badań czy zestawień i w tym celu przedstawione zostają **wykresy**, rozbudowane **tabele** czy innego rodzaju **zestawienia**, należy pamiętać o ich syntetycznym omówieniu, aby odbiorca nie musiał dokonywać samodzielnie ich analizy;
- nie należy odsyłać odbiorcy do **przypisów** i **załączników** w sprawach, które są kluczowe; jeżeli charakter sprawy wymaga powołania się na załączniki, trzeba pokrótce je omówić i przedstawić w piśmie to, co potwierdzają lub rozwijają;
- jeżeli użyte zostają **skróty**, należy koniecznie sprawdzić, czy wcześniej podane zostało ich objaśnienie, chyba że istnieje absolutna pewność, że odbiorca je zna;
- w przypadku zwracania uwagi odbiorcy na zaistniałe problemy, należy wystrzegać się (zbyt) wczesnego dokonywania zdecydowanej **oceny negatywnej**. Z dużą ostrożnością powinno używać się zdań w rodzaju: *Przedstawiciele Państwa resortu nie poświęcają wystarczającej uwagi pracom prowadzonym w ramach naszej grupy roboczej, lekceważąc rolę, jaką powinni w niej odgrywać zgodnie z poczynionymi ustaleniami.*

2. Doskonalenie formy językowej i przejrzystości graficznej

Po dokonaniu tej pierwszej korekty, jeżeli nie jest możliwe przeczytanie pisma przez innego pracownika, autor powinien przeczytać je ponownie, **koncentrując się** tym razem **na stronie językowej**. Pomoże to zauważyć słowa i zdania, które należy zmienić lub usunąć

(ewentualne błędy, słowa wyszukane, wyrazy potoczne, pojęcia przesadne, słowa specjalistyczne, których odbiorca może nie znać, a które mają odpowiedniki w języku codziennym).

Trzeba też sprawdzić, czy nie ma w piśmie **elementów zbędnych**, na przykład informacji już znanych odbiorcy lub niepotrzebnych powtórzeń, takich jak np. w każdym paragrafie zwrot *Jednocześnie pragnę poinformować...*, *Podkreślić należy, że...*, *Warto pamiętać, że...*. Należy usunąć wszystkie słowa, zdania, akapity, które niczego do sprawy nie wnoszą i niepotrzebnie „obciążają” tekst.

Podpowiedzi automatyczne można włączyć bądź za pomocą funkcji F7, bądź prawego przycisku myszy. Niestety funkcja automatycznego sprawdzania pisowni i gramatyki nie wykrywa wszystkich możliwych błędów.

Na koniec należy zadbać o dopracowanie graficznego układu tekstu oraz o poprawność formatowania, zgodnie z zasadami przedstawionymi w części I *Przewodnika*.

VI. Na zakończenie

Dobrze napisany tekst odbiorca (i przełożony!)

- ... przeczyta szybciej,
- ... przeczyta z większą przyjemnością,
- ... lepiej zrozumie,
- ... zapamięta na dłużej.

Następny z serii poradnik poświęcony jest standardom profesjonalnego posługiwania się pocztą elektroniczną i programem Outlook.