Przecinki Igora

Olaf Rawski

– Redaktor to nie jest małpa od wstawiania przecinków!

Igor bał się tego srogiego głosu. Trochę się też dziwił. Pan doktor nigdy nie był taki zły. Do tej pory był miłym, spokojnym człowiekiem. Mimo to krzyknął wniebogłosy:

– Jesteśmy największym wydziałem polonistyki we wszechświecie!

Przed Igorem otworzyła się czarna czeluść ogromnej otchłani. Wir, jaki się w niej wytworzył, wciągnął go do przepastnej ciemnej przestrzeni. Nieszczęsny redaktorzyna zdążył tylko pomyśleć „Już po mnie" i już było po nim.

Przestrzeń była zaskakująco twarda. I jasna. Igor roztarł czoło. I przypomniał sobie, gdzie jest. Wyprostował się na krześle i rozejrzał się zmieszany po pokoju. Senne światło sączyło się przez firankę tak leniwie, że nawet musze nie chciało się uciekać z tej przedtransformacyjnej matni. Marne zwierzę sprawiało wrażenie, jakby wyglądało przez okno. Taka karma. Mimo niej pani naczelnik zatopiona była w pracy. Nie zauważyła więc chwilowej niedyspozycji swojego podwładnego. Igor westchnął i wrócił do swoich obowiązków. Musiał szukać w tekstach o ubezpieczeniach miejsc, gdzie brakuje przecinków. I nie usnąć. Taka karma. No na przykład takie zdanie:

Na podstawie § 28 ust. 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 września 2017 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczenia składek, do których poboru jest zobowiązany Zakład Ubezpieczeń Społecznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1831) jeżeli płatnik składek nie zgadza się z danymi zawartymi w dokumentach ubezpieczeniowych sporządzonych lub skorygowanych z urzędu albo z danymi wprowadzonymi lub skorygowanymi bezpośrednio na koncie ubezpieczonego lub koncie płatnika składek, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji, o której mowa w ust. 1, powinien przekazać do Zakładu dokumenty ubezpieczeniowe korygujące te dane, chyba że dane wynikają z prawomocnej decyzji lub z prawomocnego wyroku sądu.

No i jest w kropce. Jak tu dostawić przecinek, gdy jest ich za dużo. Nie usunąć i nie usnąć. Usunięcie trzeba zgłosić specjaliście merytorycznemu. „A ja co, pracownik niemerytoryczny?". No nic, trzeba dzwonić:

— Dzień dobry, pani Elu.

— Witam.

— Pani Elu, mam tu takie zdanie, z którego chciałbym usunąć przecinek.

— A wie pan, że przecinek może zmienić sens zdania?

— Tak, oczywiście. W celu zweryfikowania prawidłowości anulacji przecinka i biorąc ową czynność pod rozpatrzenie w świetle wewnętrznych aktów prawnych, wykonałem do pani połączenie telefoniczne.

— A co pan tak dziwnie mówi, żarty pan sobie stroi?

— Chciałem, żeby było merytorycznie.

— To panu nie wyszło.

— Czy mogłaby mi pani wytłumaczyć, o co chodzi?

— Chyba się panu śni!

Igor znów zapadł się w ciemność. Niczego się tak nie bał jak krzyku pracownika merytorycznego. Tym bardziej, że usłyszał go pierwszy raz. Aż nim zatrzęsło. Widocznie w czarnej przestrzeni powstały turbulencje.

— Igor, nie chrap!

— Już mnie nie szarp, nie śpię.

— Znów mnie obudziłeś swoim chrapaniem. Tym razem jakbyś krzyczał.

— Wybacz, Agatko, ale przyśniło mi się trudne zdanie.

— Śpij spokojnie. To tylko sen.

Do rana spał już spokojnie.

Szanowny Panie, skorygowaliśmy Pana dokumenty rozliczeniowe. Jeśli nie zgadza się Pan z naszą korektą, może Pan przekazać nam swoje dane. Proszę to zrobić w ciągu 14 dni (od dnia, w którym otrzymał Pan od nas tę informację).

rys. Ł. Majewski

espresso prostojęzyczne

PROSTY JĘZYK W ZUS

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

Już w 2016 r. ZUS kompleksowo zajął się wszystkimi rodzajami komunikacji z klientami. Zrobił najpierw porządny remanent. Sprawdził, jaki jest język tych tekstów. Następnie opracował standardy komunikacji z klientami. Nie były to suche urzędowe regulacje wewnętrzne. Powstały użyteczne podręczniki dla pracowników ZUS-u w każdym z powyższych czterech obszarów, a także jeden, który wprowadza w istotę prostego języka.

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

ZUS wyszkolił 170 swoich pracowników na trenerów i konsultantów prostego języka. Wykonali oni tytaniczną pracę: przeszkolili prawie 38 tys. pracowników. Są też w swoich jednostkach ekspertami od skutecznej komunikacji i służą radą swoim współpracownikom. Powstały nowe wzory formularzy. Rozpoczynają się od krótkiej instrukcji, jak je wypełniać. Zyskały na przejrzystości. Dzięki temu klienci wypełniają je szybciej i popełniają mniej błędów. Konsultanci przeredagowali zgodnie z zasadami prostego języka większość artykułów na stronie www.zus.pl oraz wydawnictw informacyjnych. Trwa żmudna praca nad nowymi wzorami dokumentów w aplikacjach. ZUS dba o to, aby wprowadzić nowe wzory bez dodatkowych kosztów informatycznych, np. przy okazji zmian legislacyjnych. Najtrudniejszą kwestią, nad którą ZUS wciąż pracuje, jest to, jak sprawić, aby pisma w postępowaniu administracyjnym były zrozumiałe, krótsze i skuteczniejsze. Problem w tym, że jednocześnie muszą być one zgodne z wymaganiami Kodeksu postępowania administracyjnego – anachronicznymi pod względem językowym.

PROSTY JĘZYK NA ŚWIECIE

Prosty język to styl pisania, którego najważniejszymi cechami są powszechność, zrozumiałość i efektywność. Stylem tym posługują się na świecie urzędy, firmy i organizacje. Początkowo (w latach 70. XX wieku w Wielkiej Brytanii) był to ruch społecznego protestu przeciwko niezrozumiałemu językowi urzędowemu i prawniczemu. Idea prostej komunikacji szybko upowszechniła się w Kanadzie i USA oraz niezależnie w krajach skandynawskich i w Niemczech. Obecnie staje się standardem powszechnie stosowanym na całym świecie. Doczekał się nawet swojej normy ISO.

rys. K. Zalepa

W krajach anglojęzycznych nazywa się go *plain language*, czyli podobnie jak nas. Zbliżone znaczenie ma niemieckie *einfache Sprache*. W Szwecji zwie się go klarspråk, czyli językiem klarownym. W Hiszpanii używa się bliskiego mu sformułowania *lenguaje claro*. W strukturach Unii Europejskiej mówi się z kolei o *clear writingu*.

Kontrola dokumentów w czasie okupacji, Narodowe Archiwum Cyfrowe

31 marca 1943, środa

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

Z pamiętnika młodego pracownika