

Standardy



W MF i KAS

Fragment Standardów Ulgi językowej w MF i KAS
- na potrzeby przygotowania próbki szkolenia e-learningowego

Zasady Ulgi językowej

1. Pisz, żeby być zrozumianym.

Myśl o odbiorcy – o tym, w jaki sposób przekazać mu informację, o tym, jakie informacje powinien otrzymać.

2. Buduj relację z odbiorcą.

Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy tak, jakbyś z nim rozmawiał.

3. Prowadź odbiorcę przez tekst.

Pamiętaj o logice wypowiedzi, odpowiedniej kolejności informacji. Wprowadź śródtytuły, będącą nawigacją dla odbiorcy.

4. Im mniej, tym lepiej.

Zamieszczaj w piśmie tylko to, co istotne lub konieczne.

Istotne, czyli informacyjnie ważne dla odbiorcy.

Konieczne, czyli wymagane przepisami.

5. Koniec myśli i kropka.

Jedną myśl zamykaj w jednym zdaniu – dzięki temu odbiorca będzie zapoznawał się z treścią krok po kroku.

6. Nie komplikuj wypowiedzi.

Pisz tak, jak mówisz – stosuj „naturalną” gramatykę.

7. Pamiętaj, że to słowa budują treść.

Dobieraj jak najprostsze słowa – unikaj „sztucznych” lub mało zrozumiałych zwrotów.

Jeśli musisz użyć trudnego terminu – wyjaśnij jego znaczenie.

8. O czynnościach pisz jednoznacznie.

Czynności opisuj czasownikami, używaj form osobowych – unikaj strony biernej, imiesłówów czy form bezosobowych.

9. Zadbaj o przejrzystość pisma.

Dziel tekst na akapity.

Przy wyliczeniach stosuj wypunktowania.




Pamiętaj o edycji tekstu.

10. Sprawdzaj. Poprawiaj. Ulepszaj.

Sprawdź pismo, które uważasz za gotowe. Poprawiaj to, co niezgodne z zasadami prostego języka. Ulepszaj to, co możesz ulepszyć.

Mapa pisma

Strona 1

 NACZELNIK URZĘDU SKARBOWEGO W XXXX		SYMBOL URZĘDU	Calibri, 14 p, pogrubione; Odstępy - przed: 0 p, po: 12 p; Interlinia - co: 1						
 OZNACZENIE KODOWE DOKUMENTU UNP: 0000-00-0000		Miejscowość, xx miesiąca 20XX roku	Calibri, 11 p						
<table border="1"> <tr> <td>Sprawa</td> <td>Nazwa sprawy</td> </tr> <tr> <td>Znak sprawy:</td> <td>XXXX-SKA-1.YYYY</td> </tr> <tr> <td>Kontakt:</td> <td>Imię Nazwisko – stanowisko tel. 11 111 111 11, e-mail: cccc.cccc@mf.gov.pl</td> </tr> </table>		Sprawa	Nazwa sprawy	Znak sprawy:	XXXX-SKA-1.YYYY	Kontakt:	Imię Nazwisko – stanowisko tel. 11 111 111 11, e-mail: cccc.cccc@mf.gov.pl	METRYKA PISMA	Calibri, 11 p
Sprawa	Nazwa sprawy								
Znak sprawy:	XXXX-SKA-1.YYYY								
Kontakt:	Imię Nazwisko – stanowisko tel. 11 111 111 11, e-mail: cccc.cccc@mf.gov.pl								
		Imię i Nazwisko	Calibri, 12 p, pogrubione; Wcięcia - przed tekstem: 9,5 cm						
		Adres linia 1 (opcjonalnie)	Calibri, 12 p, Interlinia - co: 1,15						
		Adres linia 2 (opcjonalnie)	Wcięcia - przed tekstem: 9,5 cm						
In dapibus porttitor elis nec viverra		TREŚĆ PISMA	Nagłówek 1; Calibri, 16 p, pogrubione; Odstępy - przed: 12 p, po: 0 p; Interlinia - co: 1,15						
Szanowna Pani tristique suscipit nisi, in pellentesque arcu ornare malesuada. Vivamus sit amet velit ut quam. in dapibus porttitor felis nec viverra. Aliquam eros risus, euismod quis luctus at semper.			Calibri, 12 p; Odstępy - przed: 6 p, po: 0 p; Interlinia - co: 1,15						
Ut rhoncus Pellentesque ultrices sit amet turpis eget tristique. Mauris sodales, libero id pretium lobortis, ligula urna facilisis lectus, in gravida leo elit nec erat, proin molestie risus nec velit gravida, nec cursus lacus aliquet.			Nagłówek 2; Calibri, 14 p, pogrubione; Odstępy - przed: 12 p, po: 0 p; Interlinia - co: 1,15						
Pellentesque congue arcu Mauris tristique nulla in nibh fringilla: <ul style="list-style-type: none"> neque luctus scelerisque auctor; fusce ut velit sed odio volutpat placerat; aenean aliquet non dolor id placerat. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia curae. Nulla ultrices augue leo.			Wyciężenie; Calibri, 12 p; Odstępy - przed: 6 p (pierwszy punkt), po: 0 p; Interlinia - 1,5						
 Krajowa Administracja Skarbowa e-mail: mailto:usXXXX@vy.mofnet.gov.pl • www.zzzzzz.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-xxxxxxx Urząd Skarbowy w Xxxxxxx, ul. Xxxxxxxx 0, 00-000 Xxxxxxx		STOPKA	Calibri, 9 p						

Mapa pisma s.1

Jeśli nie zaznaczono inaczej, tekst jest wyrównany do lewej. W przypadku obszernych dokumentów (decyzje, postanowienia, odpowiedzi na skargi itp.) należy stosować wyrównanie do obu marginesów z włączoną opcją dzielenia wyrazów. Nie stosujemy wcięć akapitowych. Do tekstu głównego stosujemy font Calibri, 12 p. Wielkość nagłówków stopniujemy co 2 punkty (jeśli korzystamy z nagłówków do poziomu 3, to minimalna wielkość fontu nagłówka poziomu 3 wynosi 14 p, nagłówka poziomu 2 – 16 p, a nagłówka poziomu 1 – 18 p).

Przy oznaczaniu: adresata pisma, nagłówków, tytułów, śródtytułów stosujemy pogrubienie.

Mapa pisma

Strona 2

Podstawa prawna	TREŚĆ PISMA - PODSTAWA PRAWNA	Nagłówek 2; Calibri, 14 p, pogrubione; Odstępy - przed: 12 p, po: 0 p; Interlinia - co: 1,15
<p>1. Aliquam eget odio eget est finibus semper id eu ex ante ipsum primis in faucibus orci luctus Nulla ultrices augue leo: Nam convallis mollis rhoncus. Suspendisse id libero, vestibulum suscipit elit in tempor iaculis, leo augue venenatis justo, id scelerisque velit dui eu mauris, aenean maximus eros nec varius aliquam sit amet mattis lacus.</p> <p>2. Nam quis diam a ipsum aliquam scelerisque. Vivamus vel odio in augue placerat interdum. Sed venenatis orci eget metus dapibus mollis.</p> <p>3. Aliquam et nisl non ante congue viverra: Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos, phasellus vulputate ultricies rutrum. Proin interdum dapibus quam sit amet fringilla. quisque eleifend, arcu ut lobortis viverra, leo augue venenatis justo, id scelerisque velit dui eu aenean maximus eros nec varius bibendum. Fusce finibus sapien sed lectus accumsan, eu consectetur tortor tempus.</p>	<p>Z wyrazami szacunku</p> <p>MIEJSCE NA PODPIS</p> <p>/podpis osoby upoważnionej/</p>	<p>Cytat blokowy; Calibri, 11 p, Wcięcie - Przed: 0,8 cm, Od lewej do prawej, Odstęp - Przed: 6 p [patrz Styl „Prawo” w pliku szablonu dokumentu]</p>
Korespondencję otrzymują:	ROZDZIAŁNIK	<p>Calibri, 11 p; Wyrównanie - do środka; Wcięcie - przed tekstem: 9,5 cm; Odstępy - przed: 18 p, po: 0 p; Interlinia - co: 1,15</p>
<p>1) adresat</p> <p>2) aa</p>	<p>INFORMACJE DODATKOWE (NP: FORMY KONTAKTU)</p>	<p>Calibri, 12 p; Wcięcie - Specjalne - wysunięcie: 0,5 cm; Odstępy - przed: 6 p, po: 0 p; Interlinia - 1,15</p>
Aliquam eget	Informacja o przetwarzaniu danych osobowych	Calibri, 11 p, pogrubione
<p>Ogólną klauzulę informacyjną dot. przetwarzania danych osobowych znajdują Państwo na stronie Biuletynu Informacji Publicznej https://www.vvvvvvvvv.kas.gov.pl w zakładce Organizacja – Ochrona Danych Osobowych oraz w siedzibach organów na tablicach informacyjnych. ul. CCCCCCCCC 3, 99-999 XXXXXXX • tel.: +48 11 11 11 111 • fax: +48 11 11 11 112</p>	INFORMACJA DOT. KLAUZULI RODO	Calibri, 10 p
2/2		

5. Układ pisma – tytuły, podtytuły i śródtytuły

- 5.1. Tytuł pisma jest jednym z pierwszych elementów, na które zwróci uwagę odbiorca.

Z tytułu powinno wynikać, co to za pismo, czego dotyczy. Tytuł nie powinien być zbyt rozbudowany.

- 5.2. Tytuł „złam” na dwie części i zapisz w dwóch kolejnych liniach tekstu. Pierwsza część tytułu ma określać rodzaj pisma, czyli np. „postanowienie”, „decyzja”, „informacja”, „zaświadczenie”, „odpowiedź na skargę”. Przez „rodzaj” pisma rozumiemy formę pisma, którą przewidują przepisy. Pierwszą część tytułu zapisz w górnej linijce tytułu. Druga część tytułu jest doprecyzowaniem jego pierwszej części. Ma określać temat, przedmiot pisma. Drugą część tytułu zapisz w dolnej linijce tytułu.

Przykładowe tytuły:

Postanowienie
o odmowie wszczęcia postępowania
Wezwanie
do korekty zeznania PIT-38 za 2020 rok

5.3. W wielu przypadkach druga część tytułu będzie wynikała z przepisów, na podstawie których tworzysz pismo (przepisy nazywają formę i temat pisma) np.:

Postanowienie
o pozostawieniu wniosku bez rozpatrzenia
Decyzja
o ustaleniu zobowiązania

5.4. Jeśli taki „ustawowo” określony temat pisma nie jest dostatecznie czytelny dla odbiorcy, doprecyzuj go np.:

Decyzja
o określeniu wysokości zobowiązania w podatku dochodowym od osób fizycznych za 2020 rok.

5.5. Akapity

Pismo dziel na akapity. Nie stosuj wcięć akapitowych. Akapit zwykle obejmuje od kilku do kilkunastu wersów. Jeśli chcesz, by akapit był łatwiejszy w odbiorze, użyj maksymalnie od 7 do 10 wierszy, które obejmą kilka zdań. Zdania nie powinny mieć więcej niż 15-20 wyrazów. W jednym akapicie zapisz jeden wątek. Zamiast wcięć akapitowych wstawiaj odstępy po akapitach – jest to czytelniejsze i ułatwia szybkie „skanowanie” wzrokiem tekstu.

5.6. W pierwszym akapicie pisma przekaz najważniejszą informację dla odbiorcy. Miej na uwadze, że w części pism procesowych (np. decyzje) pierwszy akapit bywa również sentencją.

5.7. Śródtytuły porządkują układ pisma i pomagają odbiorcy poruszać się po jego treści. Przy ich pomocy podziel treść pisma, która następuje po pierwszym akapicie.

5.7.1. Wprowadź tyle śródtytułów, ile wymaga treść pisma. Pamiętaj, że w pierwszym akapicie pisma przekazujesz najważniejszą informację. Śródtytuły powinny odpowiadać

na kolejne pytania, jakie może zadać odbiorca tej najważniejszej informacji

Przykład:

Informacja główna: Wzywam Pana do dokonania czynności.

Pytania odbiorcy: Co mam zrobić, jak to zrobić, kiedy to zrobić, dlaczego mam to zrobić, co się stanie, jak tego nie zrobić?

Informacja główna: Postanawiam o odmowie wszczęcia postępowania.

Pytania odbiorcy: Dlaczego tak postanowił, co z tego dla mnie wynika, czy mogę coś zrobić, jeśli nie zgadzam się z postanowieniem?

- 5.7.2. Nie twórz śródtytułów w pismach, które są proste i krótkie. W takich przypadkach śródtytuły mogą skomplikować pismo.
- 5.7.3. Nazwy śródtytułów powinny być krótkie i czytelne. Mają w jasny sposób określać, czego dotyczy dany fragment pisma. Muszą być adekwatne do zawartości fragmentu, który nazywają. Nazwy śródtytułów mogą mieć formę:
- pytań bez znaku zapytania (np. „Jak uzupełnić pismo”, „Co należy zrobić”);
 - stwierdzeń (np. „Sposób, w jaki należy uzupełnić pismo”, „Sposób uzupełnienia pisma”).

6.3. Wyróżnienia.

Jeśli chcesz uwypuklić jakąś treść, coś ważnego, zastosuj pogrubienie. Staraj się nie stosować tego wyróżnienia zbyt często – może zlewać się ze śródtytułami i wprowadzić bałagan. Nie stosuj kursywy, ona utrudnia czytanie. Nie stosuj podkreśleń, są zarezerwowane dla linków i adresów internetowych.

Kolorów używaj bardzo oszczędnie i tylko jeśli naprawdę musisz. Możesz sobie na nie pozwolić w zasadzie tylko w pismach elektronicznych.

6.4. Cytaty.

Rozbudowany cytat (dłuższy niż dwa wersy), który chcesz umieścić w tekście zapisuj czcionką o 1 pkt mniejszą od tekstu i z wcięciem w bloku.

Odliczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 6a przysługuje podatnikowi wyłącznie w kolejno po sobie następujących dwóch latach podatkowych, jeżeli w okresie poprzedzającym te lata nie korzystał z tego odliczenia.

Krótki cytat możesz zapisać w cudzysłowie, bez zmiany wielkości czcionki i bez wydzielania blokowego.

6.5. Przepisy

Przepisy możesz powoływać na różne sposoby, tj.:

- możesz je cytować w tekście (zgodnie z zasadami z 6.4),
- możesz je sparafrazować i opatrzyć parafrazę odesłaniem do przepisu, który umieścisz w oddzielnym śródtytule „Podstawa prawna”,
- możesz je sparafrazować i opatrzyć parafrazę przypisem, w treści którego powołasz przepis.

Pamiętaj, aby sposób, który wybrałeś, stosować w całym piśmie.

Powołanie przepisu to podanie oznaczenia przepisu, nazwy ustawy z publikatorem oraz treści przepisu. Patrz: pkt 8.2.

Przykład:

art. 169 § 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa
(Dz. U. z 2020 r. poz. 1325 ze zm.)

Jeżeli podanie nie spełnia wymogów określonych przepisami prawa, organ podatkowy wzywa wnoszącego podanie do usunięcia braków w terminie 7 dni, z pouczeniem, że niewypełnienie tego warunku spowoduje pozostawienie podania bez rozpatrzenia.

Jeśli przytoczenie treści przepisu nie jest konieczne, możesz ograniczyć się do podania oznaczenia przepisu i nazwy ustawy z publikatorem.

Przykład:

art. 13 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa
(Dz. U. z 2020 r. poz. 1325 ze zm.)

Jeśli chcesz zastosować parafrazę z odesłaniem:

- przepis powołaj w ramach osobnego śródtytułu („Podstawy prawne”), pod koniec pisma – patrz punkt 8,
- w pozostałych częściach pisma parafrazuj treść przepisów, tak by była zrozumiała dla odbiorcy,
- jeśli w treści pisma chcesz zaznaczyć, że twoje twierdzenie jest oparte na konkretnym przepisie, umieść przepis w śródtytule „Podstawa prawna” i zrób do niego odesłanie.

Wygląd odesłania: [1]

Przykład:

Wniosek powinien Pan uzupełnić w terminie 7 dni od doręczenia tego wezwania [1].

Podstawa prawna

[1] Art. 169 ustawy....

Sposób, w jaki chcesz powoływać przepisy dostosuj do charakteru prawnego pisma.

W decyzjach powołuj treść przepisów w taki sam sposób, w jaki zapisałbyś cytat (patrz: 6.4). Jeśli zacytowałeś przepis, omów jego treść. Postaraj się wyjaśnić odbiorcy prostszym językiem, co dla niego wynika z przepisu (jakie znaczenie ma ten przepis dla jego sytuacji).

W pismach, dla których przepisy nie określają szczegółowych wymogów uzasadnienia prawnego (np. wezwaniach, pismach informacyjnych), stosuj parafrazy.

6.6. Imiona i nazwiska.

W treści pisma nazwisko pisz zawsze z imieniem danej osoby. Jeśli często się powtarza, możesz zastąpić imię inicjałem, szczególnie wobec osób, które nie są stroną w sprawie.

6.7. Po napisaniu pisma sprawdź, czy nie ma w nim żadnych błędów redakcyjnych, np. literówek, błędów interpunkcyjnych, ortograficznych, powtórzeń wyrazowych, niewłaściwych form gramatycznych wyrazów w zdaniu.

6.8. Spójniki i przyimki (np. i, w, ze, na) pozostałe na końcu wersów przenieś do nowej linijki. Używaj w tym celu „twardej spacji”.

6.9. Pamiętaj o poprawnych zasadach stosowania wielkich i małych liter w nazwach ministerstw, urzędów itd. Na przykład: Ministerstwo Finansów, ale: w naszym ministerstwie; Urząd Skarbowy w Krotoszynie, ale: do naszego urzędu.

6.10. Wielką literą zapisuj zawsze wyrazy odnoszące się do adresata. O osobach trzecich wymienionych w piśmie możesz napisać, używając małej litery, np.:

„Po analizie Pana sprawy...przesyłam w załączeniu oświadczenie pana Jana Kowalskiego...”

6.11. Zdanie nie powinno zaczynać się skrótem. W takim przypadku skrót należy rozwinąć albo przeredagować zdanie.

Dobrze: Na przykład inaczej wypowiadali się świadkowie w tej sprawie...

Inaczej np. wypowiada się świadek w tej sprawie, a inaczej – jego matka.

Źle: Np. Inaczej wypowiadali się świadkowie w tej sprawie...

Jeśli masz wątpliwości, sięgnij do jednego z wielu słowników, które znajdziesz w Internecie lub do naszego podręcznego poradnika na końcu.

6.12. Język specjalistów

Jeśli w piśmie używasz trudnego specjalistycznego słownictwa lub skrótów, które nie są powszechnie znane, rozwiń je lub wyjaśnij w nawiasie albo w osobnej ramce.

6.13. Zapis dat

W całej treści pisma stosuj jednolity zapis dat. Wyjątkiem jest data w nagłówku pisma, która rządzi się swoimi zasadami. Nie oddzielaj składników daty dywizem (małym myślnikiem, łącznikiem).

Nie zapisuj zera przed pojedynczą liczbą, która oznacza dzień.

Zero wpisuj zawsze przed pojedynczą liczbą oznaczającą miesiąc. Nie sklejać skrótu roku z datą.

Dobrze: 1.04.2020 r.

Źle: 01-04-2020 r., 01.04.2020 r., 1.4.2020 r., 1.04.2020 r.

Nazwę miesiąca możesz zapisać słownie – w dopełniaczu (wyjątek: gdy podajesz sam miesiąc, bez daty dziennej, np. deklaracja za styczeń 2021 r.).

7. Standardy wyliczeń i tabel

7.1. Tabele

Upewnij się, czy dane które chcesz przedstawić wymagają tabeli (przedstawiasz dane liczbowe lub skomplikowany proces). Unikaj rozbudowanej konstrukcji tabeli (z łączonymi komórkami, pustymi wierszami, kolumnami lub komórkami). Tabela powinna być maksymalnie krótka i czytelna – usuń z niej zbędne słowa.

7.1.1. Nagłówki – każda tabela powinna mieć nagłówek.

Jeśli tabela jest dłuższa i przechodzi na następną stronę – powtórz nagłówek na każdej nowej stronie.

7.1.2. Ze względu na wymagania dostępności cyfrowej, musisz dodatkowo opisać każdą tabelę jako tekst alternatywny. Powinieneś napisać, jakie dane umieściłeś, np.: Tabela ze zbiorczym zestawieniem sprzedaży w 2019 roku.

- 7.1.3. Linie zewnętrzne – wyłącz obramowanie tabeli.
- 7.1.4. Linie wewnętrzne pionowe – wyłącz linie wewnętrzne.
- 7.1.5. Linie wewnętrzne poziome – pogrubiona linia pod nagłówkiem.
- 7.1.6. Zawartość tabeli: Jeśli w kolumnie są liczby – nagłówek wyrównaj do prawej strony, jeśli w kolumnie są teksty – do lewej.
- 7.1.7. Jeśli tabela jest bardzo duża, np. zajmuje dwie strony w tekście decyzji lub postanowienia, dodaj ją do dokumentu jako załącznik i opisz jako integralną część decyzji (postanowienia). Pamiętaj, żeby nadać jej kształt załącznika z wszystkimi elementami i danymi tak, jak w głównym piśmie, czyli z metryką i podpisami.
- 7.1.8. Wyróżnienie danych w tabeli – nagłówki oraz ważne liczby i słowa wyróżniaj przez pogrubienie (bold).

Numer faktury	Nabywca	Kwota
1234	xyz	1234
5678	abc	567
9101	fgh	321

7.4. Wyliczenia

Jeśli coś wymieniasz (więcej niż dwa elementy), rób to przez punktowane lub numerowane listy. Jako znaków wypunktowania (punktatorów) używaj kropek, cyfr lub liter.

Wyliczenie powinno:

- być logiczne i uporządkowane,
- być poprzedzone zdaniem zapowiadającym z dwukropkiem na końcu,
- być zakończone średnikiem, jeśli myśl w danym punkcie jest dłuższa,
- kończyć się przecinkiem, z wyjątkiem ostatniego wiersza, zakończonego kropką.