

## Wytyczne dotyczące redagowania pism i dokumentów w Magistracie

### 1. Uwagi ogólne

#### Zanim zaczniesz pisać

Zanim zaczniesz pisać odpowiedź, przeanalizuj otrzymane pismo. Wyszukaj (na przykład poprzez podkreślenia w tekście):

- główną tezę lub wniosek piszącego,
- argumenty uzasadnienia,
- ewentualne pytania, zarzuty lub wątpliwości.

#### Kwestie merytoryczne

Na początku odpowiedzi odnieś się do głównej tezy piszącego:

- jeśli Twoja odpowiedź jest pozytywna – nie musisz oceniać lub komentować argumentów użytych przez autora pisma,
- jeśli Twoja odpowiedź jest odmowna – w uzasadnieniu odnieś się do argumentów piszącego, oceniając ich wagę w zestawieniu z Twoimi.

Jeśli w piśmie są pytania, zarzuty lub wątpliwości – na wszystkie udziel odpowiedzi merytorycznej.

Jeśli pismo nacechowane jest tonem sarkastycznym lub zawiera złośliwe komentarze – nie komentuj tego, ale prostuj nieścisłości i przekłamania dotyczące UMK.

Jeśli pismo zawiera wulgaryzmy, zniewagi, groźby karalne lub inne naruszenia prawa – podejmij kroki przewidziane prawem.

#### Odniesienie do wiedzy nadawcy

Buduj odpowiedź na tym, co wcześniej przekazaliśmy nadawcy.

Unikaj ponownego opisu spraw znanych nadawcy, np. chronologii zdarzeń.

Nie pisz o sprawach nieistotnych dla nadawcy, np. naszych kłopotach kadrowych (m. in. urlop, choroba, zastępstwo) czy brakach w zaopatrzeniu (np. tonera).

Nie używaj argumentów, o których istnieniu nadawca nie wie i wiedzieć nie musi.

#### Jak pisać – najważniejsze cechy

- Logicznie – posługuj się uzasadnionymi implikacjami w przedstawianiu wniosków, uzasadnień, dowodów.
- Prosto – zastępuj łatwiejszymi odpowiednikami trudne zwroty czy obce słowa.
- Krótko – zrezygnuj ze wszystkiego, co nie jest konieczne, np. emocji, wartościowania.

#### Uwagi

W poniższym tekście dobre przykłady zaznaczone są na **niebiesko**, a złe – na **czerwono**.

## 2. Układ i styl tekstu

Wszystkie pisma powinny mieć jednolitą formę. Nagłówki i stopki – pozostają jak w oryginalnych pismach. Z punktu widzenia efektywnej lektury, najlepiej byłoby zastosować poniższe rozwiązania.

### Miejscowość i data w pełnej formie

Kraków, 22 marca 2019 roku

Spośród wielu sposobów zapisu daty najbardziej elegancki to cyfra-słowo-cyfra-słowo. Pomiędzy miejscowością i datą powinien być przecinek.

### Formuła powitalna

W standardowej komunikacji:

- **Szanowny Panie** – mężczyzna,
- **Szanowna Pani** – kobieta,
- **Szanowni Państwo** – grupa ludzi, firma lub instytucja, pojedyncza osoba, której płci nie znamy (w takim przypadku nie stosujemy wersji z ukośnikiem: **Szanowna Pani/Szanowny Panie**),
- po zwrocie przecinek,
- kolejny wers od małej litery.

W eleganckiej komunikacji (np. pisma prezydenta):

- po podstawowym zwrocie może pojawić się również tytuł, np. **Szanowna Pani Profesor**,
- może kończyć się wykrzyknikiem (zwłaszcza jeśli formuła wpisywana jest odręcznie) – wtedy kolejny wers od dużej litery.

W swobodniejszej komunikacji (np. w niektórych e-mailach):

- **Dzień dobry** + wykrzyknik (kolejny wers od dużej litery) lub przecinek (kolejny wers od małej litery).

### Formuła pożegnalna

Wszystkie formuły pożegnalne – bez przecinka.

- **Z wyrazami szacunku** – formuła standardowa,
- **Z pozdrowieniami** – formuła swobodniejsza (np. w niektórych e-mailach).

### Wyróżnienia

Zasadniczo w dobrze skomponowanym tekście powinno być jak najmniej wyróżnień, ponieważ nie będzie ryzyka, że odbiorca przegapi istotną informację. Jeśli jednak muszą się pojawić:

- **pogrubienie** – wyłącznie najistotniejsza informacja,
- **kursywa** – raczej unikaj, zwłaszcza dla dłuższych partii tekstu, np. cytatów,
- **podkreślenie** – nie stosuj.

### 3. Tytuł i metryka

#### Tytuł

Tytuł pozwala odbiorcy szybko zorientować się z jakim pismem ma do czynienia – odpowiedzią, wezwaniem itp.

Tytuł powinien być stosunkowo krótki – najlepiej w formie równoważnika zdania, bez znaków interpunkcyjnych (kropka, pytajnik, dwukropek) na końcu.

#### Metryka

Metryka to zestawienie danych formalnych – tutaj trafiają wszystkie informacje potrzebne do identyfikacji sprawy.

Kategorie (sprawa, znak/sygnatura, data wpływu...) pogrubione, bez dwukropka. Pierwsza kategoria pod tytułem: sprawa.

Warto wypracować jednolity (i w ustalonej kolejności) zestaw kategorii dla całego urzędu – wykorzystywanych przez poszczególne jednostki w zależności od potrzeb.

Daty w metryce warto podawać w wersji skróconej – 22.03.2019 r.

#### Przykład

### Odpowiedź na pismo

<b>Sprawa</b>	odszkodowanie za niedostarczenie lokalu socjalnego dla Pana Ryszarda...
<b>Data pisma</b>	XX.XX.2019 r.
<b>Data wpływu</b>	XX.XX.2019 r.
<b>Znak sprawy</b>	XYZ

### 4. Plan tekstu – śródtytuły

Śródtytuły pozwalają odbiorcy szybko zorientować się, w czym mowa w danej części pisma.

Pierwszy akapit nie ma śródtytułu, kolejne już tak – jeden śródtytuł powinien najczęściej obejmować maksymalnie 2-3 akapity. Możemy zrezygnować z akapitów, jeśli tekst jest krótki.

Śródtytuły mogą mieć formę:

- zdań względnych: **Co ustaliliśmy**, **Co powinna Pani zrobić** itd.
- twierdzeń: **Dalsze kroki**, **Podstawa prawna** itd.

Najlepiej wypracować zestaw uniwersalnych (generycznych) śródtytułów oraz ich standardową kolejność. Zestaw ten będzie się pojawiać w większości pism urzędu.

### 5. Pierwszy akapit – najważniejsza informacja

W pierwszym akapicie powinny znaleźć się informacje najważniejsze dla odbiorcy, np.

- powód kontaktu – dlaczego piszemy, np. coś się stało,
- główną myśl – co chcemy powiedzieć, np. wydajemy decyzję,

- cel kontaktu – po co piszemy, np. coś trzeba zrobić,

Jeśli w piśmie wydajemy decyzję, powinna ona – zarówno pozytywna, jak i negatywna – znaleźć się w pierwszym akapicie. Decyzję negatywną można „zmiękczyć”, np. **...niestety, nie możemy...** lub **...niestety jesteście zmuszeni odrzucić / rozpatrzyć negatywnie...**

W niektórych pismach:

- można rozpocząć od podziękowania, np. **...dziękujemy za Pana uwagi...**,
- trzeba zacząć od przeprosin – jeśli faktycznie zawiniliśmy,
- pierwszy akapit możemy zakończyć zapowiedzią dalszych treści, np. **Poniżej przedstawiamy Pani wszystkie szczegóły tej sprawy** albo **W tym piśmie znajdzie Pani...**

Pierwszy akapit nie zawiera nagłówka – zaczyna się od nowej linii, zwykle małą literą, bezpośrednio po zwrocie do adresata.

### Przykład

Szanowny Panie,

Pana wniosek rozpatrzyliśmy negatywnie, ponieważ nie spełnia Pan kryteriów uprawniających do przedłużenia umowy najmu socjalnego lokalu. Poniżej przedstawiam szczegółowe informacje.

(...)

Szanowny Panie,

przepraszam Pana za tę sytuację. Zobowiązałem Dyrektora Zarządu Zieleni Miejskiej, aby podjął działania systemowe, które zapewnią prowadzenie korespondencji elektronicznej, kanałami zgodnymi z oczekiwaniami klientów. Poniżej przedstawiam szczegółowe informacje w tej sprawie.

## 6. Kolejne akapity – efekt H2H

Najważniejsza zmiana w pozostałej części pisma, to pisanie w relacji „człowiek – człowiek” (ang. „*human to human*”, H2H), a nie „instytucja – człowiek” (pisanie w trzeciej osobie, np. Urząd zawiadamia...) lub bezosobowo (np. Wzywa się...).

O urzędzie, wydziale itp.:

- per „my”, np. **ustaliliśmy, prosimy**,
- per „ja” (np. w przypadku pisma podpisanego przez prezydenta, decyzji jednoosobowej, opisu konkretnych działań fizycznych lub emocji).

Do odbiorcy – jak najczęściej – i zawsze zaimkami: **Pan, Pani** lub **Państwo**.

W standardowym piśmie powinniśmy w miarę symetrycznie pisać zarówno o sobie, jak i do odbiorcy (H2H). Pisma, w których brakuje (X) jednego lub obu z tych elementów, zazwyczaj realizują inny typ wypowiedzi:

- X2H – typowy dla instrukcji – o sobie nie piszemy w ogóle lub piszemy bezosobowo + piszemy wyłącznie do odbiorcy,
- H2X – typowy dla tekstów autopromocyjnych – piszemy wyłącznie o sobie + o odbiorcy nie piszemy w ogóle lub piszemy bezosobowo,
- X2X – typowy dla tekstów naukowych lub prawnych – zupełnie bezosobowy.

## 7. Ostatni akapit – podstawa prawna

W tekście głównym wszelkie odniesienia do przepisów i regulacji numerujemy, np. [1], ale nie przytaczamy ich tytułów. Jeśli podstawę prawną danego pisma stanowi wyłącznie jeden przepis, nie musimy oznaczać go numerem. Możemy stosować wprowadzenie typu: [Zgodnie z prawem...](#), [Według przepisów...](#), ale warto ich nie nadużywać.

W ostatnim akapicie pisma zbieramy tytuły wszystkich regulacji, na które powołujemy się w piśmie. Nagłówek tej sekcji to [Podstawa prawna](#) lub [Informacje prawne](#).

Pod tytułami regulacji można przywołać treść danego

### Przykład

[fragment tekstu głównego]

Nie możemy przedłużyć z Panem umowy najmu, ponieważ Pana zachowanie jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego oraz regulaminem porządku domowego, a przez to jest uciążliwe dla mieszkańców [1]. Świadczą o tym m.in. skargi na hałasy i awantury w godzinach popołudniowych i nocnych. Interwencje potwierdził Komisariat Policji w Krakowie.

(...)

### Podstawa prawna

1. § 18 ust. 9 uchwały Nr XXI/340/15 Rady Miasta Krakowa z dnia 8 lipca 2015 r. w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Miejskiej Kraków oraz tymczasowych pomieszczeń (Dziennik Urzędowy Województwa Małopolskiego z 2017 r. poz. 2105 z późn. zm.):  
dopuszcza się odmowę zawarcia ponownej umowy najmu z uwagi na racjonalne gospodarowanie zasobem, a w szczególności gdy wnioskodawca, jego małżonek albo osoba objęta wnioskiem wykraczali w sposób rażący lub uporczywy przeciwko porządkowi domowemu.

## 8. Budowa zdań – naturalność

Zdania w tekście powinny:

- być stosunkowo krótkie – najlepiej do 20 wyrazów,
- zachowywać naturalny szyk – czyli (KTO –) ROBI – CO.

Są to reguły bardzo ogólne, co oznacza, że w niektórych przypadkach może to wyglądać nieco inaczej.

Warto unikać czterech poniższych konstrukcji gramatycznych, które budują formalny wydźwięk tekstu, a często również – utrudniają jego zrozumienie. Podobnie jak w przypadku wcześniejszych reguł, nie oznacza to, że żadna z nich nigdy nie może pojawić się w tekście.

### Rzeczowniki odczasownikowe

czyli formy zakończone na: -anie, -enie, -cie (np. wykonanie, zapłacenie, użycie)

- Niezapłacenie rachunku skutkować będzie rozwiązaniem umowy... →  
Jeśli nie zapłacą Państwo rachunku, rozwiążemy z Państwem umowę...

### Strona bierna

czyli formy typu COŚ – ZOSTAŁO ZROBIONE (– PRZEZ KOGOŚ)

- Wniosek został rozpatrzony negatywnie... → Negatywnie rozpatrzyliśmy wniosek...
- Formularz powinien zostać wysłany... → Powinni Państwo wysłać formularz...

### Czasowniki bezosobowe

czyli formy zakończone na -no, -to, się (np. stwierdzono, użyto, wzywa się) oraz można, trzeba, należy

- Ustalono, że Pana... → Ustaliliśmy, że Pana...
- Wzywa się do osobistego stawiennictwa... → Prosimy przyjść / Prosimy, aby zjawił się Pan osobiście...
- Opłatę należy wnieść do... → Prosimy zapłacić do...

### Imiesłowy

czyli formy zakończone na -ąc lub -ący

- Rozpoczynając działalność, prosimy... → Kiedy rozpoczynają Państwo działalność, prosimy...
- Pismo stanowiące załącznik... → Pismo, które stanowi załącznik...

## 9. Słownictwo

Z pism warto usunąć wszystkie słowa i konstrukcje, które nie wnoszą żadnych dodatkowych informacji, mają swoje prostsze odpowiedniki albo budują negatywny wizerunek urzędu. Do takich należą między innymi następujące kategorie:

- mówienie o mówieniu (informuję, że..., dodać należy...),
- spychacze myśli (warto w tym miejscu zaznaczyć, że..., podkreślenia wymaga...),
- szablony i manieryzm językowy (pragnę, ufamy, w trosce o...),
- wyrażenia podniosłe i patetyczne (dokonać),
- urzędzmy (niniejszym, niniejszy, przedmiotowy),
- rozwlekłości (dnia 20 czerwca..., zarówno, jak i...),
- zwroty poniżające lub agresywne (cięży na Pani obowiązek..., petent).

## 10. Wizualizacja – lista, tabela, schemat

Jeśli to tylko możliwe, warto stosować wizualizację informacji w formie list, tabeli czy schematów.

Dobre wyliczenie:

- ma co najmniej trzy elementy – lub dwa bardzo rozbudowane,
- jest numerowane – jeśli kolejność ma znaczenie,
- jest nienumerowane – jeśli kolejność nie ma znaczenia,
- ma krótką zapowiedź – maksymalnie 10 wyrazów przed dwukropkiem,
- ma symetryczną budowę – zwłaszcza pod względem gramatycznym,
- nie kończy się pionowym zdaniem – bez dopowiedzeń na końcu.

Czytelna tabela nie ma rozpraszaczy wizualnych, np. cieniowania, obramowania, pionowych linii.

### **Przykład**

Jeżeli będzie Pani miała pytania, prosimy się z nami skontaktować:

- osobiście – Grodzki Urząd Pracy w Krakowie ul. Wąwozowa 34 pok. 219
- telefonicznie – 12 68 68 236
- e-mailowo – [statystyka@gupkrakow.pl](mailto:statystyka@gupkrakow.pl)

(...)

W tabeli poniżej znajdzie Pani wykaz naszych decyzji za ostatnie dwa lata.

	2018	2019	<b>razem</b>
pozytywne	64	44	<b>108</b>
negatywne	3	4	<b>7</b>
<b>razem</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>115</b>



Kraków, 29 kwietnia 2021 r.

KS-04

[adresat]  
[adresat]  
[adresat]

## Odpowiedź na pismo

Dotyczy	odszkodowanie za niedostarczenie lokalu socjalnego pani XY i pani XY
Data pisma	XX.XX.2021 r.
Data wpływu	XX.XX.2021 r.
Znak sprawy	XYZ

Szanowny Panie,

Lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum [1].

Lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum lorem ipsum [2].

### Z kim się kontaktować

Jeśli ma Pan pytania, może Pan skontaktować:

- telefonicznie – (12) 616-82-39
- osobiście – Referat ds. Roszczeń Odszkodowawczych Związanych z Wyrokami Eksmisyjnymi, ul. Wielopole 17A, pokój 103.

Z wyrazami szacunku

PODPIS PODPIS

### Podstawa prawna

[1] Procedura ML-29 dotycząca wypłaty odszkodowania z tytułu niedostarczenia lokalu osobom uprawnionym do zawarcia umowy najmu socjalnego lokalu, wypłata należnego odszkodowania na konto bankowe wskazane przez wierzyciela następuje zgodnie z zawartą ugodą, wyrokiem lub na podstawie wezwania do zapłaty uznanych przez Urząd Miasta Krakowa kwot, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.

[2] Art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych

Urząd Miasta Krakowa  
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ  
tel. +48 12 616 13 60, fax +48 12 616 17 11  
31-004 Kraków, pl. Wszystkich Świętych 3-4  
www.krakow.pl

