

KPP WOLSZTYN

<https://wolsztyn.policja.gov.pl/w29/informacje/publikacje-pomocne/191392,Publikacje-pomocne-w-kontaktach-urzed-obywatele.html>

2021-06-17, 09:54

PUBLIKACJE POMOCNE W KONTAKTACH URZĄD - OBYWATEL

Zapraszamy do lektury rekomendacji dla urzędników: „Rozpatrywanie sygnałów obywatelskich” i „Komunikacja pisemna”, które dostępne są na stronie internetowej www.dsc.kprm.gov.pl/rekomendacje.

Publikacje powstały w ramach rządowego programu "Obywatel", który ma pomóc w prostym i przyjaznym komunikowaniu się urzędów z obywatelami.

Program składa się z trzech części:

1. **Portalu informacyjnego** www.obywatel.gov.pl, gdzie udostępniono 101 kart opisujących najbardziej popularne usługi publiczne, jakie administracja świadczy dla obywateli. Wśród tych kart znajdują się również karty przybliżające obywatelom funkcjonowanie 19 wybranych rządowych portali tematycznych.
2. **Infolinii**- pod numerem telefonu 222 500 115 pracownicy KPRM informują obywateli o tym, gdzie załatwiać sprawy urzędowe. Można tam jednocześnie zgłaszać postulaty, uwagi i opinie, co należy zmienić np. w danej procedurze, by ją uprościć.
3. **Publikacji z rekomendacjami dla urzędników:**

[„Komunikacja pisemna”](#) – rekomendacje dotyczące prostego pisania. Pisma z urzędów często są niezrozumiałe dla odbiorców. Publikacja zachęca do pisania możliwie prostym językiem. Znajdują się w niej przykłady "tłumaczeń" z języka urzędowego na język potoczny.

[„Rozpatrywanie sygnałów obywatelskich”](#) – czyli w jaki sposób urzędy powinny traktować informacje nadsyłane w listach, skargach, petycjach i wnioskach. Chodzi z jednej strony o to, żeby urzędy korzystały z wiedzy o problemach przekazywanej przez obywateli. Z drugiej o to, aby odpowiedzi udzielane przez administrację przede wszystkim pomagały w rozwiązywaniu opisywanych spraw, a ich treść była zrozumiała dla odbiorcy.