



Szef Służby Cywilnej

Anita Noskowska-Piątkowska

DSC.WAP.4610.3.2024
Warszawa, 02 lipca 2024 r.

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam, w zakresie swojej właściwości, odniesienie się do pytania nr 2 z interpelacji pana posła Daniela Milewskiego (nr 3039¹).

Działania Szefa Służby Cywilnej, które dotyczą podnoszenia kompetencji pracowników administracji publicznej w obsłudze klienta oraz dostosowanie usług do potrzeb różnych grup społecznych obejmują:

1. Prosty język.

W służbie cywilnej wdrażamy prosty język. Wdrożenie tego narzędzia oznacza zamianę skomplikowanych, formalnych tekstów na język zrozumiały dla odbiorców. Jest to również ważny element dostępności.

Na rzecz poprawy komunikacji pisemnej w urzędach zostały podjęte następujące inicjatywy:

- w 2012 roku Szef Służby Cywilnej objął honorowym patronatem kampanię „Język urzędowy przyjazny obywatelom”,
- w 2014 roku Szef Służby Cywilnej w ramach szkoleń centralnych uwzględnił temat „Poprawne językowo redagowanie pism urzędowych”,
- w 2015 roku Departament Służby Cywilnej KPRM przygotował dwie broszury: „Komunikacja pisemna. Rekomendacje” oraz „Rozpatrywanie sygnałów obywatelskich”,
- w 2016 roku jednym z tematów szkoleń centralnych było szkolenie pt. „Tworzenie komunikatów pisemnych zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy”,

¹ Numer 3039, w sprawie programów szkoleniowych lub inicjatywy mających na celu podnoszenie kompetencji pracowników administracji publicznej w obsłudze klienta oraz dostosowanie usług do potrzeb różnych grup społecznych, w zakresie mojej właściwości.

- w 2017 roku Szef Służby Cywilnej – jako jeden ze swoich celów na kolejne lata – wskazał „Poprawę komunikacji i jakości usług świadczonych przez administrację”,
- w 2018 roku Szef Służby Cywilnej podpisał „Deklarację prostego języka” i został jednym z pierwszych sygnatariuszy tego porozumienia,
- w 2019 roku Szef Służby Cywilnej zainicjował prace Zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej. W ramach tej inicjatywy zaprosił do współpracy przedstawicieli KPRM, ministerstw, urzędów centralnych i wojewódzkich. Spotkania Zespołu są okazją do wymiany dobrych praktyk i doświadczeń związanych z upraszczaniem komunikacji urzędowej.

Ponadto w sprawozdaniu Szefa Służby Cywilnej o stanie służby cywilnej i o realizacji zadań tej służby w 2023 podkreśliłam, że zamierzam przypomnieć i konsekwentnie propagować zasady prostego języka. Powracam do idei cyklicznych spotkań zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej. We współpracy z liderami i ekspertami wypracuję również nowe formy, które będą wspierać wdrożenie tego standardu do całej administracji rządowej.

Oprócz działań centralnych, koordynowanych przeze mnie, swoje własne inicjatywy na rzecz upraszczania języka komunikatów pisemnych podejmują również poszczególne urzędy. Poniżej informacja na temat kilku przykładów:

Ministerstwo Finansów-KAS

- W kwietniu 2020 roku resort finansów rozpoczął projekt „Ulga językowa”. Obecnie projekt jest w swojej trzeciej fazie, pod nazwą „Ulga 3.0. Projekt opiera się na trzech głównych założeniach. Są to:
 - upraszczanie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
 - działania edukacyjna dla pracowników (szkolenia, e-learning, pigułki wiedzy, element służby przygotowawczej)
 - praca systemowa na każdym szczeblu .
- ważną rolę w projekcie odgrywają ambasadorowie prostego języka. Ich rolą jest praca na rzecz zmiany języka resortu finansów – np. zmiana wzorów pism, szkolenia dla pracowników, zmiana komunikacji mejlowej. Ambasadorów wspierają liderzy projektu, którzy przede wszystkim koordynują i monitorują działania, a także trenerzy wewnętrzni.
- projekt miał i ma wsparcie kierownictwa resortu.

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej promuje i upowszechnia zasady prostego języka wśród pracowników sieci Funduszy Europejskich (FE).

- **Badania i publikacje**
 - w 2010 r. powstała publikacja „Jak pisać o Funduszach Europejskich?”.
 - W 2014 roku wydano poradnik „Prosto o konkursach Funduszy Europejskich. Poradnik efektywnego pisania”.
- **Edukacja i promocja**
 - W 2017 roku - kampania edukacyjna dla pracowników systemu Funduszy Europejskich. Powstały materiały wideo, spot promocyjny, artykuły o zasadach prostego języka. Odbyły się także szkolenie.
 - od 2018 roku Wydział Wydawnictw i Promocji Prostego Języka promuje zasady , szkoli współpracowników oraz koordynuje sieć liderów prostego języka z instytucji, które zajmują się FE.
 - W 2018 roku ministerstwo zleciło przygotowanie cyklu artykułów eksperckich „Prosty język na wesoło” i szkoleń stacjonarnych dla liderów prostego języka w systemie FE.
- **Forum Prostego Języka i sieć liderów**
 - Od 2018 - spotkania dla liderów prostego języka, w tym Forum Prostego Języka „Prosto i kropka”. Spotkania te stały się okazją do wymiany doświadczeń i materiałów o prostym języku.
 - Deklaracja prostego języka - to porozumienie na rzecz prostej komunikacji podpisują przedstawiciele instytucji publicznych, w tym urzędów administracji publicznej. Obecnie deklarację podpisało blisko 70 instytucji.
 - W 2020 i 2021 roku ministerstwo zorganizowało szkolenia i webinary dla nowych liderów prostego języka i dla pracowników instytucji sieci FE.
 - W 2021 roku ministerstwo zleciło analizę językową komunikacji pisemnej. Badanie pozwoliło określić poziom trudności tekstów o FE. Językoznawcy wskazali najczęściej popełniane błędy oraz zarekomendowali kierunki do dalszych systemowych działań związanych z upraszczaniem języka FE.
- **Konkurs i szkolenia**
 - W 2023 roku - konkurs dla miłośników prostego języka.
 - obowiązkowe szkolenie adaptacyjne z prostego języka. Prosty język jest również elementem służby przygotowawczej oraz szkoleń wewnętrznych.

- Ministerstwo współpracuje z instytucjami, które podpisały Deklarację prostego języka. Udostępnia materiały edukacyjne, dzieli się dobrymi praktykami i prowadzi szkolenia zewnętrzne dla sygnatariuszy.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

- Pracownicy UKE realizują wewnętrzny projekt „Prosto po Polsku”.
- Zmieniają standard komunikacji z klientem zewnętrznym i wewnętrznym. Doradzają konsumentom na rynku telekomunikacyjnym, jakie mają prawa i obowiązki, prosto i zrozumiale. Dbają o przystępność komunikatów i tworzą treści na stronie internetowej tak, aby były dostępne dla klientów.
- Pracownicy UKE prowadzą również prezentacje i szkolenia dla odbiorców kampanii edukacyjnych UKE.

Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie

- Pracownicy Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego (PUW) w Rzeszowie realizują wewnętrzny projekt „Dobre pisanie”
- W jego ramach działa zespół językowy. Pracownicy PUW sięgają po dostępne opracowania i korzystają z dobrych praktyk i użytecznych narzędzi, które upowszechniają członkowie zespołu językowego.
- Projekt zwiększa kompetencje językowe urzędników.

2. Projekty Departamentu Służby Cywilnej związane z dostosowaniem usług administracji publicznej do potrzeb różnych grup społecznych.

- Projekt Współpraca na rzecz dostępności – szkolenia dla koordynatorów

W ramach tego projektu² przeszkoliliśmy 1100 koordynatorów ds. dostępności na poziomie podstawowym oraz 1138 na poziomie zaawansowanym. Uczestnicy szkoleń mogli się dowiedzieć jak zapewnić dostępność architektoniczną, cyfrową i komunikacyjno-informacyjną przez podmioty publiczne, przygotować plan działania na rzecz zapewnienia dostępności w urzędzie oraz zapewnić obsługę klienta dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Na poziomie zaawansowanym koordynatorzy doskonalili natomiast swoje umiejętności w zakresie m.in. przeprowadzenia samodzielnego audytu dostępności, tworzenia dokumentów i stron internetowych dostępnych cyfrowo, sporządzania dostępnych umów.

² <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/wspolpraca-na-rzecz-dostepnosci>

Na potrzeby szkoleń przygotowano dodatkowe materiały szkoleniowe dla koordynatorów, którzy nie brali udziału w projekcie, a które mogą wykorzystać w ich codziennej pracy.

Powstał też kurs e-learningowy dla koordynatorów ds. dostępności dostępny na platformie e-learningowej.

Dla koordynatorów z 200 urzędów zapewniono również wsparcie doradcze w zakresie zapewniania dostępności w urzędzie. Koordynatorzy, po weryfikacji dostępności w ich urzędach, otrzymali raport ze szczegółowymi wytycznymi oraz rekomendacjami, jak poprawić dostępność w ich urzędach. Przygotowano też raport podsumowujący wsparcie, w którym znajdują się listy sprawdzające do samodzielnego audytu dostępności oraz wskazówki dla urzędów, jak poprawić dostępność szybko i nisko kosztowo.

Projekt przyczynił się do poprawy dostępności urzędów i jakości usług publicznych świadczonych przez te urzędy.

- Projekt Przyjazny urząd – szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej

W ramach tego projektu³ przeszkolono 1371 redaktorów stron internetowych na poziomie podstawowym oraz 1301 osób na poziomie zaawansowanym. Zagadnienia omawiane podczas szkoleń z dostępności cyfrowej obejmowały, między innymi tworzenie stron, serwisów internetowych oraz oprogramowania do urządzeń mobilnych, opracowywanie treści publikowanych w serwisach internetowych zgodnie z obowiązującym standardem WCAG i uwzględnieniem zaleceń wynikających z polskiego prawa, obowiązki podmiotów publicznych w zakresie zapewnienia dostępności wynikające z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego⁴ oraz zawartych w Programie Dostępność Plus 2018-2025.

W ramach materiałów szkoleniowych przygotowano m.in. skrypty dla redaktorów merytorycznych i redaktorów technicznych z poziomu podstawowego i zaawansowanego. Zostały one zamieszczone w [Serwisie Służby Cywilnej](#)⁵.

W ramach tego projektu przygotowano również 2 kursy e-learningowe: dostępność cyfrowa – szkolenie dla redaktorów technicznych stron internetowych urzędów, dostępność cyfrowa – szkolenie dla redaktorów merytorycznych stron internetowych urzędów.

³ <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/przyjazny-urząd>

⁴ W szczególności ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się

⁵ <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/przyjazny-urząd>

- Projekt Procedury bez barier

Projekt przyczynił się do poprawy dostępności urzędów dla osób ze szczególnymi potrzebami poprzez identyfikację barier, wypracowanie i wdrożenie rozwiązań, w tym: przegląd procedur dotyczących obsługi klienta i procedur dotyczących zatrudniania osób z niepełnosprawnościami oraz podniesienie kompetencji pracowników administracji publicznej w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

Działania zrealizowane w projekcie poprawiły dostępność usług publicznych i zwiększyły jakość obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędach administracji publicznej. Przyspieszyły również proces podnoszenia standardów obsługi klienta w obszarze dostępności.

W ramach materiałów szkoleniowych przygotowano programy, skrypty, podręcznik - kompendium wiedzy na temat zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami. Są one dostępne również dla osób, które nie brały udziału w projekcie (zamieszczono je w [Serwisie Służby Cywilnej](#)⁶). Rozwiązania wypracowane w trakcie projektu są dostępne dla wszystkich urzędów administracji publicznej.

Wpływ na dalsze upowszechnianie wiedzy mają także, np. 3 kursy e-learningowe: „Dostępność w zatrudnieniu oraz obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami”, „Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami” oraz „Zatrudnianie osób ze szczególnymi potrzebami”, produkty dodatkowe wykonawcy: videopodcasty oraz przybornik dla zatrudniających osoby ze szczególnymi potrzebami (aplikacja), repozytoria wiedzy⁷, pakiet monitoringowy procedur w zakresie dostępności⁸.

Więcej informacji o projekcie na stronie

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/procedury-bez-barier> oraz Sprawozdaniach Szefa Służby Cywilnej.

3. System e-learningowy służby cywilnej.

W służbie cywilnej od 2007 roku funkcjonuje platforma e-learningowa. Dzięki niej członkowie korpusu mogą zdalnie podnosić swoje kompetencje.

⁶ <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/procedury-bez-barier>

⁷ W repozytoriach znajdują się dostarczone przez urzędy dokumenty wewnętrzne (m.in. regulaminy, procedury itp.) oraz produkty projektu (m.in. raporty jednostkowe, podsumowujące, prezentacje warsztatowe).

⁸ Zawiera zbiór wytycznych, wzory formularzy do samodzielnego monitorowania dostępności urzędu, wybranych procedur/rozwiązań, pakiet edukacyjny dla nowych pracowników.

Tematyka i zakres kursów (podzielonych na 8 kategorii) związane są z potrzebami szkoleniowymi członków korpusu służby cywilnej. Potrzeby te DSC monitoruje i stara się na nie odpowiadać poprzez umieszczanie nowych kursów. W 2024 r. utworzono nową kategorię kursów dotyczących dostępności, w której udostępniamy 8 kursów:

1. Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.
2. Dostępność cyfrowa - kurs dla redaktorów merytorycznych stron internetowych urzędów.
3. Dostępność cyfrowa - kurs dla redaktorów technicznych stron internetowych urzędów.
4. Dostępność w zatrudnieniu oraz obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami.
5. Zatrudnienie osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Dostępny urząd - szkolenie dla koordynatorów.
7. Obsługa klienta z niepełnosprawnościami.
8. Projektowanie usług publicznych dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami.

Planuję dalsze działania na rzecz rozbudowy systemu i zwiększania poziomu dostępności cyfrowej m.in. z DSC podnosimy wersje systemu, dodajemy nowe funkcjonalności.

4. Inne inicjatywy (przykłady)

Ponadto szereg instytucji realizuje inicjatywy i projekty, aby podnieść kompetencje pracowników administracji w obsłudze klienta:

- Krajowa Administracja Skarbowa (KAS) w latach 2020-2024 zrealizowała program „Klient w centrum uwagi KAS”. Program opierał się na czterech filarach: zadowoleni klienci, zintegrowane usługi IT, rozwój kompetencji pracowników i funkcjonariuszy, efektywność operacyjna. Została przewidziana w nim m.in. rozbudowa usług elektronicznych, np. wizytę w urzędzie skarbowym można umówić przez system e-rezerwacje. W ramach programu zaczęły działać e-Urząd Skarbowy. Podatnicy mogą też rozliczać się z fiskusem w kilku krokach – dzięki prostej i wygodnej usłudze Twój e-PIT. Przy tworzeniu usługi e-Urząd Skarbowy KAS zapewnił opiekę ekspercką w obszarze dostępności cyfrowej i prostego języka. Usługi zostały zaprojektowane tak, aby były dostępne dla jak najszerszej grupy użytkowników, w tym osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Dzięki programowi „Klient w centrum uwagi KAS” podatnicy mogą korzystać

z przyjaznych usług i narzędzi, a administracja skarbowa staje się bardziej dostępna i efektywna.

- W KAS realizowany był projekt „Doskonalenie standardów zarządzania, obsługi klienta oraz podnoszenie kompetencji pracowników Krajowej Administracji Skarbowej (KAS)”, w ramach którego powstały materiały edukacyjne, tj. kursy:
 - Wstęp do standardów multikanałowej obsługi klienta;
 - Standard obsługi bezpośredniej;
 - Wymagający klient, jak sobie poradzić;
 - Standard obsługi mejlowej;
 - Rozmowa wychodząca;
 - Rozmowa przychodząca;
 - Kultura komunikacji i podstawowe zasady efektywnej komunikacji;
 - Usługi multikanałowe;
 - Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami;
 - Profesjonalny wizerunek pracownika urzędu skarbowego.
- Ministerstwo Finansów opracowało poradnik dla osób z niepełnosprawnością dotyczący organizacji stanowiska pracy, a także zbiór dobrych praktyk podczas kontaktów z osobami z niepełnosprawnością ruchową, dysfunkcją wzrokową i z osobami niesłyszącymi lub niedosłyszącymi.
- Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji w ramach konkursu „Dostępny samorząd” realizowało wsparcie szkoleniowe jednostek samorządu terytorialnego w zakresie przeprowadzania przeglądu procedur związanych z obsługą klienta pod kątem zapewnienia dostępności oraz wdrożenia wniosków i rekomendacji dotyczących dostosowania procedur do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Od 1 stycznia 2024 do dnia 31 grudnia 2028 MSWiA realizuje projekt grantowy „Dostępny samorząd 2.0”.
- Ministerstwo Zdrowia realizowało projekt „Dostępność plus dla zdrowia”, którego celem było wsparcie placówek Podstawowej Opieki Zdrowotnej i szpitali w poprawie dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjnej i organizacyjnej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Ministerstwo Cyfryzacji zrealizowało projekt „Dostępność cyfrowa stron jednostek samorządu terytorialnego - zasoby, szkolenia, walidatory”, w którym przeszkolono 3360 pracowników podmiotów publicznych w obszarze dostępności cyfrowej, w tym rozumienia potrzeb osób z niepełnosprawnościami i zarządzania stronami tak, by były dostosowane do potrzeb różnych grup społecznych.

Podsumowując, administracja publiczna – służba cywilna prowadzi wiele działań, aby zwiększyć kompetencje pracowników w zakresie obsługi klienta, które przynoszą wymierne korzyści obywatelkom i obywatelom.

Z wyrazami szacunku

Anita Noskowska-Piątkowska
Szefowa Służby Cywilnej
/dokument podpisany elektronicznie/