



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Snadné čtení

Jak a proč zpracovávat srozumitelné a zjednodušené texty ve veřejné správě

Mgr. Šárka Janáč Kochmanová

odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra



**Z výzkumu na
1500
respondentech
víme, jaké nároky
na veřejnou
správu
občané
mají**

**„Občané si přejí, aby jim veřejná správa
usnadňovala život a pomáhala jim,
očekávají rychlost, jednoduchost“**

**Aby mohly úřady nabídnout rychlé a
jednoduché vyřízení záležitostí občanů,
potřebují:**

- **se vyjadřovat srozumitelně**
- **nabízet jasné strukturované informace**
- **umožnit občanovi rychle jednat a
netápat**
- **naučit se psát jednoduše**

*„... hlavně
nezatěžovat víc,
než je nutné“*

účastník výzkumu



Naši teorii o správnosti nabídnout lidem úřední informace srozumitelně, podporují další zjištění z výzkumu:

„Méně jsou s fungováním veřejné správy spokojeni lidé mezi 45 až 65 lety a také lidé s výučním listem. Obecně je s fungováním veřejné správy spokojeno 23 % občanů a 30 % je nespokojeno.“

IPSOS pro MV, 2020

§ 4 v odst. 1 občanské zákoníku říká:

- Má se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.





MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Jaké jsou jazykové a čtenářské kompetence člověka s průměrným rozumem?

Úřad musí myslet na ty,
pro které píše

Pouze 7% lidí rozumí jazykovým
úrovním C1 a C2

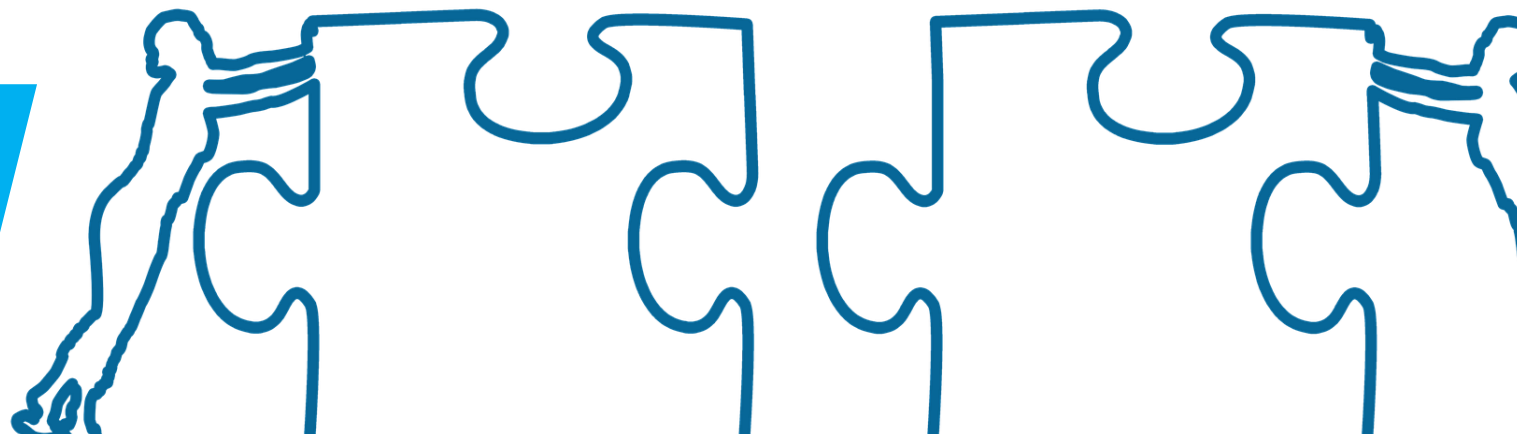
Podle Společného evropského referenčního rámce učení a podle výzkumu CAPITO v německy mluvícím světě rozumí jazykovým úrovním A1, A2, B1 a B2 celkem **93 % lidí**.
Pouze 7% lidí rozumí jazykovým úrovním C1 a C2.

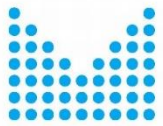
To představuje velký problém a vzdálení veřejné
správy lidem

74% informací, zveřejněných úřady, je napsáno v jazykových úrovních C1, C2!

<https://www.capito.eu/richtige-sprachstufe-finden-und-texte-besser-formulieren/>

Většina úředních dopisů, rozhodnutí a
informací zůstane nepochopena





Ministerstvo vnitra aktivně podporuje přístupnost veřejné správy

V České republice žije 172 000 lidí
s mentálním a duševním onemocněním

Pro osoby se zdravotním postižením a poruchami učení nebo vnímání, také pro cizince a seniory je určený **snadný jazyk** nebo **jednoduché čtení** (vžitý název Easy to Read)

- Jazyk se řídí vlastními pravopisnými pravidly a vychází z evropských norem
- Texty odpovídají jazykovým úrovním A2 nebo A1
- Používají se jednoduchá a známá slova, ale nepíše se dětinsky
- Situace se vysvětlují na příkladech
- Vybírají se pro čtenáře zásadní informace, text se vyhýbá výjimkám
- Text se přehledně strukturuje, využívá grafiky, piktogramy
- Věty jsou krátké a dělené do odstavců
- Sdělení je psáno pozitivně a v aktivním jazyce
- Každá věta je psána na samostatný řádek

PRAVIDLA PRO TVORBU ZJEDNODUŠENÝCH TEXTŮ

Pro tvorbu zjednodušených textů platí to stejné, co platí i pro tvorbu srozumitelných textů. Krom toho musíme navíc ještě zjistit některé další informace, dbát více na formu textu a samozřejmě dále zjednodušit text.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

- Pro koho píšu?**
Co o něm vím?
Jaké má asi schopnosti, jak se v problematice orientuje?
Co už o věd ví?
- Lze zapojit adresáty?**
Jen tak se přesvědčíme, že příme srozumitelné a že příme informace, které naši adresáti opravdu potřebují.
- Výběr informací**
Píší jen informace, které jsou pro čtenáře **nutné**.
Vysvětlíme, proč je informace důležitá, co jim vyřízení záležitosti přinese a jaké pro ně bude mít vyřízení záležitosti důsledky.

PODOBA A FORMÁT

1. Píší přímo adresátům: používají formy "ty" a "jty".
2. Vždy píšou dospělým jazykem. Nepoužívají dětské výrazy.
3. Používají jasné a srozumitelné příklady.
4. Používají zřetelné a bezpečivé písmo. Nepoužívají tenké písmo, písmena příliš blízko u sebe, kurzívu, podtržení, samé velká písmena, speciální efekty písma.
5. Velikost písma by měla být nejméně 14. Nepoužívají pozadí, které zhoršuje čitelnost textu. Používají černé písmo.
6. Zvolí vhodný formát sdělení: brožura, leták, návod, webová stránka, online audio materiál, video, aplikace do telefonu atd.
7. Dbají na **strukturu textu**: může být dlouhý, ale musí být dobře strukturovaný, aby se v něm lidé orientovali a mohli se k jednotlivým částem textu vracet.
8. Používají obrázky, kresby, piktogramy nebo fotografie. Jsou pomocníkem a doplňkem textu, protože zvyšují srozumitelnost.
9. Používají formát A4 nebo A5, protože se dobře čte a kopíruje.

SLOVA

Používají jednoduchá slova, které lidé znají a dobře jim rozumí. Pokud použijete složité slovo, vysvětlíte je, nejlépe na příkladech. Pokud je jich více, napíšete na konec dokumentu slovník.

Používají pro pojmenování nebo vysvětlení stejné věd vždy stejná slova. Nepoužívají zkratky nebo je vysvětlíte.

Používají konkrétní, jednoznačná slova. Nepoužívají slova převzatá z cizích jazyků.

Používají jen snadno pochopitelná čísla. Procenta a čísla o mnoha řádech jsou nesrozumitelná, v kontextu je raději vysvětlíte, zda je to „málo“ nebo „hodně“.

www.mvcr.cz <http://easy-to-read.europa/>

VĚTY A ODSAVCE

Píší vždy **krátké věty**. Věty by měly mít nejvíce 15 slov, odstavce 5 vět.

Píší-li podstatné informace, píšou každou větu zvlášť na řádek.

Píší pozitivní věty, pokud to jde, nepoužívají negativní výrazy.

Píší v aktivním jazyce, vyhýbají se pasivům.

Snadno srozumitelné materiály označte **logem ETR** (obrázek + odkaz) v pravém horním rohu na obálce, na první stránce dokumentu nebo na webové stránce.

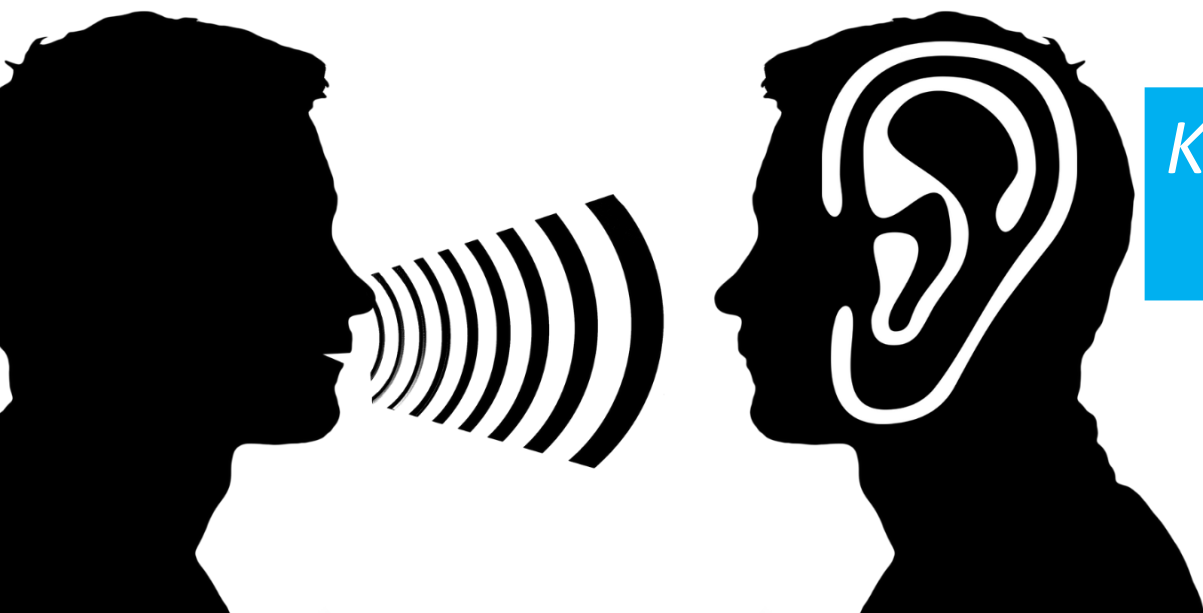
V přílohách jsou zpracovány příklady životních situací, které jsou naplněny ve formátu ETR. Již v průběhu testování pomohly mnoha lidem při účasti ve volbách a při samostatném jednání a úřady.

Logo of the European Union and the European Commission.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra pracuje na cestách nápravy



Vzdělávání Srozumitelný úřad

Smyslem nového vzdělávacího programu je naučit úředníky ÚSC **srozumitelnému i zjednodušenému písemnému vyjadřování.**

Učíme úředníky jak zpracovat snadno čitelný a pochopitelný text, aby působil pro občana **návodně, aby mohl snadno udělat, co po něm úřad chce nebo co chce on po úřadu.**

Když se to snadno čte, snadno se to i dělá.

Hyunjin Song, Norbert Schwarz, 2010

Je prokázáno, že obtížný text působí nadřazeně, složitý úřední text čtenáře obtěžuje, vede k **frustraci, neochotě jednat a buduje zbytečné bariéry.**

„Vždy vím přesně, co chci napsat a jakou mám myšlenku v hlavě, ale když si po sobě text přečtu, tak nemám pocit, že jsem v něm přesně vystihl to, co jsem původně chtěl.“

účastník školení, září 2021



Ministerstvo vnitra zpracovalo návod na psaní srozumitelného textu

- při psaní myslíme na naše čtenáře kterým píšeme
- píšeme jen to podstatné a nepodstatné vynecháme
- nejdůležitější sdělení píšeme na začátek
- přehledně organizujeme celý dokument i text
- výstižnost, jasnost, čtivost, tedy srozumitelnost, není nic nového, přesto se jedná o neobvyklou, moderní a vstřícnou službu, kterou se veřejná správa přibližuje k lidem



„Čtivé a srozumitelné znamená přesvědčivé“

<http://kvalitavs.cz/metodika-easy-to-read/>





MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Od roku 2018
Ministerstvo vnitra
aktivně podporuje
bezbariérovou
veřejnou správu
přístupnou každému



PŘÍRUČKA PRO RODIČE

Čekám dítě.
Narodilo se mi dítě.
Co mám vyřídit?



- 2018** Metodický návod na zpracování srozumitelných a zjednodušených textů ve veřejné správě
- 2019** Letáky Jak volit, Jak si vyměnit občanský průkaz a další
- 2020** Příručka pro rodiče ve zjednodušeném jazyce (A1, A2)
- 2021** Příručka pro seniory ve snadném čtení (B1)



[http://kvalitav
s.cz/metodika-
easy-to-read/](http://kvalitav
s.cz/metodika-
easy-to-read/)

Ministerstvům a jejich organizacím je uloženo převést podle Metodiky do zjednodušené formy základní informace o jejich působnosti a popsat služby na internetových stránkách a na Portálu veřejné správy.

T: 2022

Resorty musí pro klienty, u vybraných agend, zajistit publikaci tzv. základních a piktogramických karet dle pravidel Metodiky

T: 2023

Proto MV založilo pracovní skupinu, která bude podporovat společný postup v zájmu jednotné praxe



Srozumitelný úřad nejbližší budoucnost

- Vyhodnotíme pilotní vzdělávací program a budeme v roce 2022 pokračovat dalšími běhy, nabídneme workshop pro ministerstva
- Budeme podporovat zařazení výuky srozumitelnosti do vstupního vzdělávání úředníků a šířit výhody jednoduchého vyjadřování
- Přeložíme základní informace o Ministerstvu vnitra do zjednodušeného jazyka
- Podpoříme používání zjednodušených textů v praxi samosprávných úřadů a připravíme nové překlady úředních textů do snadného čtení
- Budeme plnit opatření z koncepce Klienty orientovaná veřejná správa 2030 a budeme metodicky podporovat komunikaci institucí veřejné správy se specifickými skupinami (OZP, cizinci a seniory)



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Pracujeme, aby příští průzkum přinesl více občanů
spokojených s prací úřadů

Děkuji za vaši pozornost

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

Mgr. Šárka Janáč Kochmanová

odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra ČR

kochmanova.sarka@mvcr.cz