

# ZARZĄDZENIE NR OR-I.0050.238.2026

## PREZYDENTA MIASTA OPOLA

z dnia 15 kwietnia 2026 roku

### **w sprawie stosowania prostego języka w Urzędzie Miasta Opola oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych jako standardu komunikacji**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2025 r. poz. 1153 z późn. zm.), art. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 poz. 1411 z późn. zm.), art. 5 ust. 2 ustawy z dnia z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440), art. 3 ust. 1 pkt 1 i art. 3 ust. 2 w zw. z art. 1 pkt 2 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz. U. z 2026 r. poz. 81) - zarządzam co następuje:

**Instytucje publiczne wysyłają do obywateli pisma urzędowe, na przykład: decyzje, postanowienia, pozwolenia, odmowy, wezwania, zaświadczenia, pisma informacyjne. Pisma te są ważne dla adresata, dotyczą spraw dla niego istotnych. Komunikacja urząd – klient jest często zbyt formalna, trudna i nieprzyjazna. Klienci potrzebują czytelnych i jednoznacznych komunikatów, aby przekaz był skuteczny i przyjazny. Urząd Miasta Opola wraz z Miejskimi Jednostkami Organizacyjnymi dąży do podnoszenia jakości i dostępności usług publicznych. Celem zarządzenia jest wprowadzenie prostego języka jako powszechnie stosowanego standardu komunikacji urzędowej. Poradnik to zestaw wskazówek i wytycznych dot. poprawy dostępności usług publicznych w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej z uwzględnieniem wdrażania prostego języka jako standardu komunikacji oraz w zakresie dostępności cyfrowej. Prosty język, czyli plain language, to sposób takiego pisania, by tekst był przystępny dla tzw. przeciętnego odbiorcy. Standard prostego języka opisuje norma ISO 24495-1:2023. Zgodnie z nią tekst napisany prostym językiem to taki, dzięki któremu odbiorca:**

- **otrzymuje to, czego potrzebuje,**
- **łatwo znajduje to, czego potrzebuje,**
- **z łatwością rozumie to, czego potrzebuje,**
- **bez problemów korzysta z informacji.**

#### **§ 1**

1. Zalecam stosowanie prostego języka w Urzędzie Miasta Opola oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych jako standardu komunikacji.
2. Przy tworzeniu tekstów, zalecam pracownikom Urzędu Miasta Opola oraz Miejskich Jednostek Organizacyjnych korzystanie z poradnika „Prosty język – poradnik dla osób pracujących w Urzędzie Miasta Opola oraz w Miejskich Jednostkach

Organizacyjnych”, zwanym dalej „poradnikiem”, stanowiącym załącznik do zarządzenia.

## **§ 2**

1. Zalecam komórkom organizacyjnym Urzędu Miasta Opola oraz Miejskim Jednostkom Organizacyjnym stosowanie prostego języka jako standardu komunikacji w tym m.in.:
  - 1) w pismach i dokumentach, w szczególności tych kierowanych do klientów Urzędu, Miejskich Jednostek Organizacyjnych i partnerów zewnętrznych,
  - 2) w projektach uchwał, zarządzeniach, decyzjach administracyjnych, postanowieniach, zaświadczeniach, ogłoszeniach, zawiadomieniach, protokołach,
  - 3) w tekstach na strony internetowe i aplikacje.
2. Prostego języka nie stosuje się do tekstów:
  - 1) których treść i forma są ściśle określone przez podmioty zewnętrzne;
  - 2) których treść w uproszczonej formie będzie sprzeczna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z definicjami legalnymi.

## **§ 3**

1. Naczelnicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola oraz kierownicy Miejskich Jednostek Organizacyjnych wyznaczają przynajmniej jednego pracownika na lidera prostego języka (zwanego dalej: „liderem”) w kierowanej komórce organizacyjnej lub Miejskiej Jednostce Organizacyjnej.
2. Informacje o wyznaczonych liderach należy przekazać do Biura ds. Dostępności Urzędu Miasta Opola.
3. Liderzy mają za zadanie:
  - 1) brać udział w szkoleniach, warsztatach w zakresie wdrażania prostego języka,
  - 2) wspierać współpracowników podczas tworzenia tekstów zgodnie z zasadami prostego języka,
  - 3) wskazywać stosowane we własnej komórce organizacyjnej lub Miejskiej Jednostce Organizacyjnej rodzaje tekstów lub dokumentów, które należałoby uprościć oraz przygotowywać we współpracy z pracownikami merytorycznymi ich uproszczoną wersję.
4. Biuro ds. Dostępności Urzędu Miasta Opola koordynuje zadania liderów.

## **§ 4**

Koordinator ds. Dostępności w Urzędzie Miasta Opola jest zobowiązany do organizacji cyklicznych szkoleń dla naczelników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola, kierowników Miejskich Jednostek Organizacyjnych oraz liderów w zakresie stosowania poradnika.

## **§ 5**

Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola i kierownikom Miejskich Jednostek Organizacyjnych.

## **§ 6**

Koordinację wykonania zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. Dostępności w Urzędzie Miasta Opola.

## **§ 7**

Zobowiązuje się komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola i Miejskie Jednostki Organizacyjne do współpracy z Koordynatorem ds. Dostępności w Urzędzie Miasta Opola w zakresie wdrażania prostego języka jako standardu komunikacji w oparciu o poradnik oraz przekazywania informacji niezbędnych do oceny skuteczności jego stosowania.

## **§ 8**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 10 kwietnia 2026 r.

Prezydent Miasta  
Arkadiusz Wiśniewski