



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.3869.2018

Kraków, 18 CZE. 2018

**Pani
Małgorzata Jantos
Radna Miasta Krakowa**

W odpowiedzi na Pani interpelację w sprawie jasnego i zrozumiałego porozumiewania się z mieszkańcami, zgłoszoną na sesji Rady Miasta Krakowa w dniu 6 czerwca 2018 r., uprzejmie informuję.

Kierownictwo Urzędu Miasta Krakowa przykłada dużą wagę do doskonalenia pracowników Urzędu w zakresie stosowania poprawnego języka polskiego w kontaktach z klientami. W celu podniesienia kompetencji osób zatrudnionych w Urzędzie Miasta Krakowa od lat są przeprowadzane szkolenia pracowników UMK w ww. zakresie. W czasie bieżącej kadencji Rady Miasta Krakowa odbyły się szkolenia o tematyce:

2015 r.

„Styl korespondencji urzędowej - poprawny, przyjazny i komunikatywny”.

2017 r.

Kultura języka polskiego w pismach urzędowych.

2018 r.

Kultura języka polskiego w pismach urzędowych, efektywna komunikacja w administracji publicznej.

Uczestniczyli w nich także pracownicy przygotowujący odpowiedzi na skargi oraz interpelacje.

Jednocześnie informuję, że od 2006 r., tj. od wdrożenia w Urzędzie Miasta Krakowa Systemu Zarządzania Jakością prowadzone są coroczne Badania Satysfakcji Klienta Zewnętrzny UMK, w ramach których klienci Urzędu dokonują oceny działalności Urzędu m.in. pod kątem komunikatywności oraz stosowania przystępnego i zrozumiałego języka w dokumentach urzędowych. Działalność Urzędu Miasta Krakowa w tym obszarze jest oceniana przez klientów wysoko – powyżej 4 (w skali ocen od 1 do 5).

Ponadto informuję, że w wyniku diagnozy potrzeb klientów (m.in. podczas ww. badań) wdrożono w Urzędzie Miasta Krakowa szereg usprawnień, również w obszarze stosowania zrozumiałego języka w kontaktach z klientami, polegających na dokonaniu przeglądu procedur zewnętrznych (kart usług), druków i formularzy urzędowych oraz wzorów pism urzędowych pod kątem czytelności zawartych w nich zapisów. Następnie w obszarach wymagających poprawy podjęto działania celem zwiększenia czytelności i zrozumiałości ww. elementów dla klienta zewnętrznego, a tam gdzie było to możliwe uproszczono druki wniosków poprzez wprowadzenie konkretnych, czytelnych zapisów.



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
Jacek Majchrowski

Otrzymują:

1. Adresat
2. Wydział Organizacji i Nadzoru
3. Biuro Kontroli Wewnętrznej
4. Biuletyn Informacji Publicznej
5. aa