

«ЗРОЗУМІЛА МОВА»¹ / «PLAIN LANGUAGE» У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КОМУНІКАТИВНОГО ЗВ'ЯЗКУ ВЛАДА – ГРОМАДСЬКІСТЬ НА ОКУПОВАНИХ ТА ЗВІЛЬНЕНИХ ТЕРИТОРІЯХ

Актуальність

На сьогодні важливим завданням є формування єдності нації. Водночас воно стикається з низкою проблем внутрішнього та зовнішнього характеру. До зовнішніх викликів можемо віднести гібридну війну РФ, що спричинила фізичну появу в Україні окупованих територій, пропагандистське формування іншої реальності, викривлення понять «свій – чужий», «хороший – поганий», «легітимний – злочинний» тощо. До внутрішніх викликів належить те, що в суспільстві відсутнє спільне бачення свободи та рівності, перспектив зовнішньополітичної діяльності, особливого статусу ОРДЛО, продовження АТО² тощо. Це зумовлено, зокрема, тим, що не всі громадяни розуміють сутність дій та заяв органів влади. Саме тому Концепція Державної цільової програми відновлення та розбудови миру в східних регіонах України визначила необхідність «зміцнення соціальної стійкості, розбудови миру та громадської безпеки через **вироблення механізму досягнення згуртованості, соціальної єдності та відбудови довіри**»³.

Основою вирішення поставленого завдання є забезпечення комунікації. Проте важливо не лише формально налагодити механізми прямого й зворотного зв'язку, як-то прес-конференції, гарячі лінії, громадські обговорення тощо, а й **забезпечити спільне (однакове) розуміння**

¹ Переклад поняття «plain language» як «зрозуміла мова» зумовлений тим, що:

- він краще відповідає суті концепції «plain language», ніж ознаки «доступна» (в національній юридичній практиці часто розглядається як фізична можливість, див. нижче) чи «проста» (експерти з «plain language» постійно підкреслюють, що це не спрощена мова);
- існує лінгвістично закріплене поняття «проста мова», що означає своєрідний мовний феномен XVI – XVIII ст., утворений шляхом зближення церковнослов'янської та тогочасної української розмовної мови.

² Ідентичність громадян України в нових умовах: стан, тенденції, регіональні особливості URL: <http://razumkov.org.ua/upload/Identi-2016.pdf>

³ Про схвалення Концепції Державної цільової програми відновлення та розбудови миру в східних регіонах України :Розпорядження Кабінету міністрів України URL: <https://daily.rbc.ua/rus/show/mirnaya-initsiativa-pravitelstvo-sobiraetsya-1472640150.html>

вживаних понять / значень / символів. Без цього досягти успіху неможливо. Ґрунтом формування спільного розуміння вживаних понять є використання загальнодоступного словника.

У 2009 році за ініціативи Комітету у справах державної служби (*The Public Administration Select Committee*) палати общин парламенту Великої Британії відбулися слухання, за результатами яких законодавці дійшли висновку, що **випадки, коли використання незрозумілої бюрократичної мови завдає значної шкоди, наприклад, позбавляє когось доступу до пільг або послуг, доцільно класифікувати як «недобросовісне управління».** У підсумку було підготовлено доповідь «Офіційна мова: вживання і зловживання» (*«Bad Language: The Use and Abuse of Official Language»*), в якій, зокрема, стверджується⁴:

- мова, якою розмовляють уряд і органи державної влади, важлива, оскільки безпосередньо впливає на життя людей;
- офіційні формулювання занадто часто спотворюють зміст сказаного і вводять в оману. Це небезпечно, оскільки не дає суспільству зрозуміти суть політичних дій та їх наслідки;
- важливо, щоб уряд чітко роз'яснював, у чому полягає політика, і надавав зрозумілу інформацію щодо отримання адміністративних послуг і пільг;
- мова є свідченням того, як політики та посадові особи ставляться до народу, якому повинні служити;
- незрозуміння населенням чиновників і законодавців призводить до зростання недовіри до влади.

Ситуація, охарактеризована британськими парламентарями, є прикметою й українських політичних реалій.

⁴ Bad Language: The Use and Abuse of Official Language ; First Report of Session 2009–10 . House of Commons Public Administration Select Committee. 2009. URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmselect/cmpublicadm/17/17.pdf>

Наприклад, «соціологічні дослідження щоразу переконують, що схід країни готовий голосувати за прорадянське. Проте чесніше буде сказати, що він готовий голосувати «за зрозуміле», – стверджує журналіст П. Казарін⁵.

Інший приклад – анонсована урядом наприкінці 2015 року «верифікація соціальних виплат»: що це і навіщо пересічні громадяни осягнути не могли, і тема стала ґрунтом для поширення спекуляцій та чуток. Зрештою питання верифікації соціальних виплат стало предметом окремого роз'яснення А. Яценюка у програмі «10 хвилин з прем'єр-міністром»⁶.

Складність рішень та текстів, які є результатом роботи органів влади, – законів, постанов, інших нормативно-правових актів⁷ є передумовою виникнення недовіри громадян до влади в цілому. Фахівці стверджують, що мова нормативно-правових актів є одним із потужних бар'єрів відчуження між державою, що вимагає виконання актів, та громадянами. Закони, написані «мовою андроїдів», дуже важко поважати, розуміти, трактувати, їм не завжди легко слідувати⁸.

Засобами масової комунікації розв'язати проблему тлумачення актів та рішень органів влади проблематично⁹. Тому для досягнення задекларованих цілей державотворення, повноцінної реінтеграції окупованих та звільнених територій, ефективного впровадження реформ органам влади необхідна комунікація з громадянами такою мовою, що б було чітко зрозуміло, про що саме йдеться, для чого це потрібно, які будуть результати вживаних заходів.

⁵ Журналіст: Донбасс голосует не за просоветское, а за понятное URL: <http://pl.com.ua/zhurnalist-donbass-golosuet-ne-za-prosovetskoe-a-za-ponyatnoe/>

⁶ Телепрограма «10 хвилин з прем'єр-міністром» від 21 лютого 2016 року URL: <http://espreso.tv/video/40620>

⁷ Складність цих текстів зумовлена наявністю специфічної термінології; необхідністю володіння фоновими знаннями з різних областей, що дозволяють зрозуміти текст; важливістю бути обізнаним з контекстом їх ухвалення, – що під силу далеко не всім членам суспільства,

⁸ Грозовский Б. Пластмассовый язык законов URL: https://slon.ru/russia/plastmassovyyu_yazyk_zakonov-258794.xhtml

⁹ З одного боку, медіа схильні обговорювати державно-політичні сюжети, що кореспондують з інтересами засновників та власників. Така вибірковість неминуче створює інформаційні прогалини в масиві тематичних матеріалів. З іншого боку – неефективність українських масових медіа в тому, що їх контент майже завжди стосується *процесу* – того, що відбувається в політиці (подій, фактів, змін, що в наших реаліях зводиться до інтриг і «гострих сюжетів»), а не *суті* – справжніх системних проблем, які всередині. Українська політична дійсність засвідчує: від знання процесу, але без розуміння його суті, – користі для громадської участі немає. Відтак позиція медіа між політикою та громадянами не є такою, що об'єднує, а такою, що розділяє.

Витоки концепції «зрозуміла мова», її сутність

Державне управління є процесом, що впливає на все суспільство, отже, кожен громадянин має досягнути те, що про що говорять представники влади. Тому загальні вимоги до комунікування влади з громадянами є такими:

(1) уникнення політичних «професіоналізмів» та канцеляриту. Якщо до канцеляриту вдаються представники вищої влади, це сигналізує лише про відірваність влади від народу.

(2) недопущення різнотлумачення через використання багатозначних слів.

Реалізація цих вимог досягається, зокрема, використанням норм «зрозумілої мови».

Концепція «зрозуміла мова» передбачає висловлювання в такий спосіб, що забезпечує максимально швидке, легке й повне розуміння інформації реципієнтом та її подальше використання¹⁰. Зрозуміла мова¹¹:

- уникає багатослівності, заплутаності, жаргонізмів, евфемізмів, неологізмів, кліше;

- натомість *пропонує використовувати*:

(а) загальновідомі символи – %, №, тризуб тощо;

(б) скорочення – ООН замість Організація Об'єднаних Націй, Євросоюз, Кабмін;

(в) впізнаванні гасла й слогани, наприклад, «Схід і Захід разом»; «Герої не вмирають»; «Борімося – поборемо!».

Прикладами правил «зрозумілої мови» є такі:

- будь-яка мова настільки багата, що в ній завжди знайдеться короткий та ємний синонім для довгого слова;

- дієслово завжди ліпше за іменник;

- довжина речення не повинна перевищувати 20 слів;

- доцільно чергувати короткі та довгі речення;

¹⁰ Plain language // Wikipedia : the free encyclopedia URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Plain_language

¹¹ Public relations: strategies and tactics / Dennis L. Wilcox, Gles T. Cameron, Phillip H. Ault, Warren K. Agee. 7th ed. Pearson Education, 2003. PP.171-175.

- абзаци не мають перевищувати п'яти рядків – інакше до кінця абзацу читачі втомляться¹²;
- доцільно чергувати короткі й довгі абзаци тощо.

Міжнародний досвід

У 1993 р. Європейська рада (*the European Council*) ухвалила резолюцію щодо якості розроблення законодавства ЄС¹³, в якій визначила, що загальна мета – зробити законодавство Союзу доступнішим – має здійснюватися, зокрема, у спосіб застосування певних принципів побудови тексту. Ця резолюція стала основою Міжвідомчої угоди про спільні принципи якості підготовки законодавства Євросоюзу, укладеної у 1998 році¹⁴. 2002 року Європейська Комісія представила План дій щодо «спрощення і поліпшення регуляторного середовища»¹⁵. У 2010 р. Європейська Комісія ініціювала інформаційну кампанію за ясність писання¹⁶ (*The Clear Writing Campaign*), **спонукаючи всі установи ЄС використовувати зрозумілу мову у звітах, публікаціях і на веб-сайтах.**

В Європейському Союзі було підготовлено низку брошур та керівництв щодо зрозумілої мови, в яких, зокрема, пояснюється важливість її використання в офіційних документах ЄС, пропонується покроковий план спрощення лексики, наводяться приклади успішного застосування тощо¹⁷. Рекомендації Європейської Комісії щодо використання «зрозумілої мови» містяться в *Додатку А*.

¹² Галь Н. Слово живое и мертвое. М.: Международные отношения, 2001 г. 386 с.

¹³ Council Resolution of 8 June 1993 on the quality of drafting of Community legislation // Official Journal of the European Communities. 1993. URL: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31993Y0617\(01\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31993Y0617(01))

¹⁴ Interinstitutional agreement of 22 December 1998 on common guidelines for the quality of drafting of Community legislation // Official Journal of the European Communities. 1999. Volume 42. URL: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.1999.073.01.0001.01.ENG&toc=OJ:C:1999:073:TOC

¹⁵ issued by the Commission, 5.6.2002

¹⁶ EU targets jargon with clear writing campaign. URL: <http://www.dw.com/en/eu-targets-jargon-with-clear-writing-campaign/a-16248889>

¹⁷ Clear Writing / European Commission, 2010. URL: http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf

Впровадження концепції «зрозуміла мова» в діяльність національних органів державної влади має різні виміри:

- географія реалізації «зрозумілої мови» органами влади – від розвинених країн Заходу до Індії та Папуа Нова Гвінея¹⁸;
- «зрозуміла мова» застосовується і до законодавства, і до новини та прес-релізу;
- «зрозуміла мова» на відміну від закону має «зворотну силу»: переписуються ухвалені раніше акти, а також архіви веб-сайтів;
- принципи «зрозумілої мови» стосуються не лише самого тексту, а й його зовнішнього вигляду / дизайну (див. *Додаток Б*);
- для застосування «зрозумілої мови» першочергово обираються теми, що є максимально актуальними для населення: оподаткування, соціальне страхування, пенсійне забезпечення тощо;
- створюються окремі посади та структурні підрозділи в органах влади, які займаються «зрозумілою мовою», а також відповідні міжвідомчі комітети;
- функціонують дослідні інститути (центри), які займаються вивченням «зрозумілої мови» в інтересах органів влади;
- видаються спеціальні словники та інструкції;
- існують розширені навчальні програми та проводяться окремі тренінги (на постійній основі).

Зручним і швидким механізмом запровадження «зрозумілої мови» є пілотні проекти. Британський уряд розпочав таку діяльність у 1995 році з переписування податкового законодавства. Мета проекту – не змінюючи закон по суті, зробити його зрозумілим, логічним. Цікаво, що переписані закони виявляються довше оригінальних, зокрема, за рахунок того, що

¹⁸ Див.. наприклад: Plain Language for Lawyers / Michèle M Asprey, 4th edition. Published by The Federation Press, 2010. 352 p.; Plain Language Association InterNational (PLAIN) URL: <http://plainlanguagenetwork.org/>

окремі ситуації виділяються в більшу кількість груп і підгруп. Але такий текст легше розуміти й використовувати¹⁹.

У 1995 році уряд Канади теж ініціював пілотний проект з переписування урядових постанов зрозумілою мовою. Міністерства юстиції відповідало за переробленням частини Положення щодо вибухових речовин (*Explosives Regulations*). Цей проект засвідчив не тільки можливість написання технічного матеріалу доступною мовою, а й значущість широких консультацій з користувачами й тестування зручності/застосовності (юзабіліті) текстів. Потім у 1997 році було вирішено переписати зрозумілою мовою «Закон про страхування зайнятості» (*the Employment Insurance Act*) і провели фокус-групи щодо сприйняття тексту з потенційними користувачами. Отримані результати виявилися настільки ефективними, що із завершенням переписування кожного нового акта інші державні установи виявляли інтерес до поліпшення способів власної комунікації законодавчих вимог з громадянами²⁰.

Поширена проблема розуміння громадянами документів органів влади, у тому числі бланків і форм для заповнення, провокує додаткову діяльність у сфері державного управління: появу вторинних документів – інструкцій, посібників і листів-відповідей громадянам. Це зайві витрати ресурсів: часових, фінансових, людських. Для подолання цієї проблеми, наприклад у Норвегії, впроваджуються проекти з поліпшення мови офіційних документів²¹. Відповідні позитивні результати переконують у доцільності обраних засобів.

Поширеним також є законодавче закріплення вимог «зрозумілої мови». Наприклад, у Канаді використання зрозумілої мови регламентується

¹⁹ Bad Language: The Use and Abuse of Official Language ; First Report of Session 2009–10 / House of Commons Public Administration Select Committee. 2009. URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmselect/cmpubadm/17/17.pdf>

²⁰ Plain language around the world // Plain Language for Lawyers / Michèle M Asprey, 4th edition. Annandale, The Federation Press, 2010. 352 p.

²¹ Open Government Partnership : Norway Self Assessment Report, April 2013 URL: <http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Self%20Assessment%20Report%202013.pdf>

державною комунікативною політикою (*Communications Policy of the Government of Canada*, 2006 р.)²²:

«Обов'язок органів влади інформувати громадськість включає зобов'язання комунікувати ефективно. Інформація про політику, програми, послуги та ініціативи має бути чіткою, актуальною, об'єктивною, легкою для розуміння та корисною».

У Швеції існує ціла система нормативно-правових актів, що регламентують вживання зрозумілої мови. Постанова щодо обов'язків урядових установ (*Ordinance on the Duties of the Government Offices*, 1982 р.) визначає, що керівник Головного управління з правових питань Офісу Кабінету міністрів є відповідальним за «високу якість законодавства та управління» та має гарантувати, що «мова законів та інших рішень є чіткою та простою наскільки це можливо».

Стаття 7 Закону щодо процедури управління (*Administration Procedure Act*, 1986 р.) забезпечує правове підґрунтя забезпечення більшої ясності мови в роботі державних органів і вимагає, щоб ці структури «прагнули висловлюватися в доступній формі». Крім того, стаття 7 Постанови про державні органи та агентства (*Government Authorities and Agencies Ordinance*, 1995 р.) вимагає від керівника Головного управління з правових питань Офісу Кабінету міністрів гарантувати, що органи влади використовують зрозумілу мову при складанні офіційних документів²³.

Закон про мову (*The Language Act*, 2009 р.) має окремий розділ «Використання мови в державному секторі» й вкотре підкреслює необхідність вживання простої та доступної мови (ст. 10), докладання зусиль з розвитку термінології шведською мовою (ст. 11)²⁴.

²² Communications Policy of the Government of Canada URL: http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/comm/comm1_e.asp#poli

²³ Ehrenberg-Sundin B. The Swedish Approach to Clear Legislation and Clear Official Texts // *Obscurity and clarity in the law : prospects and challenges*. Hampshire. Ashgate, 2008. P.165-179.

²⁴ The Language Act (2009) URL: <http://www.eui.eu/Projects/InternationalArtHeritageLaw/Documents/NationalLegislation/Sweden/languageact.pdf>

Практичні здобутки Швеції з розвитку зрозумілої мови стали частиною звіту країни щодо впровадження кращого регулювання²⁵.

Українське законодавство

Застосування «зрозумілої мови» можна розглядати як складник реалізації права на інформацію²⁶, що забезпечує можливість використання інформації. Адже не розуміючи сутність інформації, неможливо нею послуговуватися.

Закон України «Про інформацію» встановлює, що «мова інформації визначається законом про мови, іншими актами законодавства в цій сфері, міжнародними договорами та угодами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України»²⁷. Отже, про сприйняття інформації одержувачем не йдеться.

Водночас цей Закон до основних принципів інформаційних відносин включає «доступність інформації». Згідно зі словниковими трактуваннями **доступність**, зокрема, означає:

- здатність підходити багатьом, усім // здатність відповідати силам, здібностям, можливостям кого-небудь;
- легкість для розуміння; дохідливість;
- можливість проходу, проникнення, відвідування²⁸.

Проте в юридичній науці²⁹ й практиці України **поняття «доступність» щодо інформації використовується лише у третьому значенні – фізичної можливості**: «доступ до інформації забезпечується шляхом:

1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет;

²⁵ Better Regulation in Europe Better Regulation in Europe: Sweden 2010 URL: http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/seges/arquivos/ocde2011/oecd_sweden_2010.pdf

²⁶ Відповідно до Закону України «Про інформацію» кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

²⁷ Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII (із змінами) URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>

²⁸ Словник української мови: в 11 томах. Том 2, 1971. С. 309-391.

²⁹ Див., наприклад: Гоголь Б. Доступність публічної інформації як важлива гарантія права на інформацію Вісник господарського судочинства. 2015. № 1. С. 149-154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vgs_2015_1_23.

на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом;

2) надання інформації за запитами на інформацію»³⁰.

Загалом законодавство України³¹ містить багато положень, присвячених процедурі підготовки та подання нормативно-правових актів, визначає їх мову – державну (за потреби регіональну), проте **всі документи вищого рівня – Конституція, закони про виконавчу, законодавчу, судову гілку влади та регламенти діяльності, – позбавлені правових норм щодо якості ухвалених актів, зрозумілості мови їх написання для громадян.** Навіть жоден з актів, що регулює діяльність законодавчого органу – Верховної Ради України, не порушує питання якості нормативно-правових актів, їх зрозумілості.

Нормативно передбаченою є експертиза законопроектів: науково-експертне управління Апарату Верховної Ради має надавати висновок щодо кожного зареєстрованого законопроекту з огляду на його відповідність українському законодавству та внутрішній узгодженості запропонованого документа. Крім того, юридичне управління Апарату забезпечує контроль кожного законопроекту, який проходить перше читання, щоб звернути увагу народних депутатів на протиріччя та невідповідності в тексті³².

Однак мова документа, можливість його розуміння громадянином не є предметом експертизи жодного з підрозділів Апарату Верховної Ради.

³⁰ Закон про доступ до публічної інформації URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

³¹ Зокрема, було проаналізовано: Конституцію України, Закон України «Про інформацію», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про засади державної мовної політики», Закон України «Про державну службу», Закон України «Про судоустрій», Закон України «Про Регламент Верховної Ради», Закон України «Про комітети Верховної Ради України», Закон України «Про статус народного депутата України», Указ Президента України «Про Положення про порядок підготовки та внесення проектів актів Президента України», Розпорядження Президента України «Про Порядок проведення експертизи і підготовки на підпис Президентів України законів України», Закон України «Про Кабінет Міністрів України», Регламент Кабінету Міністрів України, Закон України «Про центральні органи виконавчої влади», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил підготовки проектів актів Кабінету Міністрів України», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил розроблення проектів технічних регламентів, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, на основі актів законодавства Європейського Союзу».

³² Доповідь та дорожня карта щодо внутрішньої реформи та підвищення інституційної спроможності Верховної Ради України / Європейський парламент URL: <http://www.europarl.europa.eu/resources/library/media/20160301RES16508/20160301RES16508.pdf>. – С.3.

Згідно з Регламентом Верховної Ради остаточна юридична експертиза і редакційне опрацювання здійснюються після прийняття акта в цілому³³. Проте **«редакційне опрацювання» навряд чи вповні спроможне забезпечити повноцінне впровадження вимог «зрозумілої мови».**

Водночас в Україні визнається й діє принцип верховенства права. Його складовою частиною є принцип правової визначеності, який, зокрема, вимагає ясності й однозначності правової норми.

Постанова Кабінету Міністрів України, що визначає правила підготовки проектів актів уряду³⁴, є позитивним винятком з-поміж усіх інших аналізованих нормативно-правових актів у частині положень щодо мови документів, які готуються. Постанова, зокрема, стверджує, що складність предмета правового регулювання не може бути виправданням ускладнення викладу проекту документа та вимагає:

- належну ясність викладу, точність опису, що базується на правильному доборі слів, словосполучень та термінів, точності, лаконічності і водночас доступності мови актів;
- уникнення вузькогалузевих професіоналізмів;
- лаконічність, оптимальну заміну складних речень простими, а також уникання надмірної кількості дієприкметникових і дієприслівникових зворотів;
- застосування лише широковживаних слів іноземного походження, перевага має надаватися українським відповідникам.

Проте за відсутності окремого дослідження неможливо оцінити рівень виконання встановлених вимог.

³³ Про Регламент Верховної Ради України: Закон України від 10.02.2010 р. № 1861-VI URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1861-17/page4>

³⁴ Про затвердження Правил підготовки проектів актів Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 6.09.2005 р. №870 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/870-2005-%D0%BF>

ВИСНОВКИ

1. Поставлені перед української владою завдання реінтеграції населення окупованих та звільнених територій, вироблення механізму досягнення згуртованості, соціальної єдності та відбудови довіри, посилення внутрішньоукраїнського діалогу вимагають активної комунікації влада-громадськість.

2. Мова, якою спілкуються представники української влади з громадянами, та мова текстів, що є результатом роботи органів влади, є складною для розуміння широкими верствами населення. Таке нерозуміння провокує появу недовіри населення до влади в цілому, і до реформ, що проводяться, зокрема.

3. Міжнародний досвід свідчить, що для ефективної комунікації із суспільством органи наднаціональної та національної влади використовують, зокрема, концепцію «зрозуміла мова» / *«plain language»*, що передбачає висловлювання у спосіб, який забезпечує максимально швидке, легке й повне розуміння інформації реципієнтом. Окремі вимоги висуваються до зовнішнього вигляду (дизайну) інформації (див. *Додаток Б*).

4. Міжнародна практика реалізації принципів концепції «зрозуміла мова» в діяльності органів влади стосується:

- документів (нормативно-правових актів, інструкцій, форм для заповнення тощо);
- матеріалів, що розповідають про діяльність органів влади (новин, прес-релізів).

5. Концепція «зрозумілої мови» не використовується в теорії та практиці державного управління в Україні.

6. Використання концепції «зрозуміла мова» в діяльності органів влади України є резервом зростання рівня довіри громадян та механізмом підвищення ефективності взаємодії влада-громадськість.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Щодо мови інформування та комунікування з громадянами на окупованих та звільнених територіях:

1. Кабінету Міністрів України доцільно визначити Державну цільову програму відновлення та розбудови миру в східних регіонах України першим пілотним проектом щодо використання «зрозумілої мови» у процесах інформування та комунікації з громадянами.

2. У Державній цільовій програмі відновлення та розбудови миру в східних регіонах України необхідно передбачити кошти на:

- підготовку матеріалів «зрозумілою мовою»;
- проведення фокус-групових досліджень та тестувань щодо сприйняття текстів, доступності ключових повідомлень і тез.

Загального характеру

3. Президент як гарант додержання Конституції України, прав і свобод людини і громадянина може виступити з ініціативою впровадження концепції «зрозумілої мови» в діяльність органів державної влади України як інструмента реалізації принципів верховенства права та правової визначеності, уможливлення реального народовладдя та активного залучення громадян до процесів державного управління.

4. Впровадження концепції «зрозуміла мова» доцільно розглядати як частину виконання Угоди про асоціацію з Європейським Союзом, а саме ст. 3, що визначає головними принципами для посилення відносин між сторонами верховенство права та належне врядування.

5. Доцільно внести такі зміни до чинного законодавства України:

- в актах вищого рівня – Конституції, законах про виконавчу, законодавчу, судову гілку влади, законах про інформацію та доступ до публічної інформації – доповнити відповідні положення нормою, що мова законів, нормативно-правових актів та інших рішень органів влади має бути простою та зрозумілою наскільки це можливо;

- регламенти діяльності органів влади доповнити положеннями, в яких конкретизується, якими саме засобами досягається простота та зрозумілість мови документів, що приймаються. За основу доцільно взяти норми, викладені у Постанові Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил підготовки проектів актів Кабінету Міністрів України».

6. *Кабінету Міністрів України* доцільно визначити впровадження концепції «зрозуміла мова» складовою частиною розвитку державного управління, доповнивши відповідними положеннями Стратегію реформування державного управління України на 2016-2020 роки та план заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки. Використання концепції «зрозуміла мова» є передумовою ефективної реалізації, зокрема таких положень Стратегії, як:

- втілення принципів належного врядування, що передбачає обов'язкову участь зацікавлених сторін та широкої громадськості в процесі вироблення рішень;

- забезпечення підзвітності органів державного управління (прозорість роботи, підзвітність громадянам щодо дотримання їх прав, вільний доступ до публічної інформації тощо);

- підвищення якості та доступності адміністративних послуг;

- комунікативний супровід реформи державного управління.

7. *Кабінету Міністрів України* доцільно запровадити посади для фахівців зі «зрозумілої мови» в підрозділах органів державної влади, відповідальних за експертизу нормативно-правових актів, та прес-службах / відділах з комунікації.

8. Актуальним є проведення *Міністерством інформаційної політики України* інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо використання концепції «зрозуміла мова» в діяльності органів державної влади. Необхідним є пояснення державним службовцям та чиновникам, які обіймають політичні посади, важливість використання «зрозумілої мови» у нормативно-правових актах, в інформаційних матеріалах та у процесі

комунікації з громадянами, а саме: підвищення рівня довіри суспільства до влади, налагодження діалогу влада-громадськість, економія часу та коштів.

9. *Національній академії державного управління* необхідно включити курси зі «зрозумілої мови» до навчальних планів і програм підвищення кваліфікації державних службовців.

Відділ інформаційної безпеки
та розвитку інформаційного суспільства

(А.В. Баровська)

№ 9, Серія «Інформаційні стратегії»

ЯК ЗРОЗУМІЛО ПИСАТИ: ПОРАДИ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ КОМІСІЇ³⁵

1. Обміркуйте зміст і тільки після цього починайте писати

Для того щоб зрозуміло викласти думки, потрібно їх спершу чітко сформулювати. Визначте цільову аудиторію. Хто це: колеги, галузеві спеціалісти чи широка публіка?

Визначте власну задачу. Що повинен зробити читач після ознайомлення із документом: прийняти рішення, розібратися у ситуації, вирішити конкретну проблему чи змінити відношення до чогось.

Продумайте основну думку документа («меседж»), перерахуйте всі пункти, які збираєтесь висвітлювати, та викресліть несуттєві, а ті що залишаться розбийте на групи;

Альтернативний варіант – висвітлення інформації методом «7 питань».

ЩО? основна думка

ХТО? зацікавлена аудиторія

КОЛИ? дні, години, інші часові межі

ДЕ? місця

ЯК? обставини, пояснення

ЧОМУ? причини чи/та умови

СКІЛЬКИ? данні, що можна виміряти

2. Орієнтуйтеся на читача

Пишіть по суті та цікаво. Використовуйте прямі звернення до читача. Попередьте питання, які можуть виникати при прочитанні тексту, та впевніться що відповіді на них є у тексті. Обмежтесь дійсно важливою інформацією – зведіть до мінімуму формальні деталі.

³⁵ How to write clearly: European Commission guide. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf

3. Переходьте від змісту до форми

Почніть з резюме тексту, це перше (а іноді і єдине), що читають.

Уважно стежте за логікою викладення та аргументами. Підготуйте інформативні заголовки та підзаголовки, які висвітлюють найважливіші моменти.

Висновки мають бути зрозумілими, короткими та за темою.

Видаляйте зайве – кожен розділ та слово мають бути виправдані.

Погано: The deadline to be observed for the submission of applications is 31 March 2010.

Краще: The deadline for submitting applications is 31 March 2010.

Оптимально: Application deadline: 31 March 2010.

4. KISS: Keep It Short and Simple

Цінність документа не пропорціональна його об'єму. Якість роботи не буде вищою, якщо замість 10 сторінок ви напишете 20. Окрім цього читач зрозуміє, що у нього забирають дорогоцінний час. Не пишіть про те, що очевидно.

Не забруднюйте текст виразами «прийнято вважати», «більшість з нас чудово знає» і т.д. Надавайте перевагу простим словам замість заплутаних оборотів.

in view of the fact that > as

a certain number of > some

the majority of > most

pursuant to > under

within the framework of > under

accordingly, consequently > so

for the purpose of > to

in the event of > if

if this is not the case > if not

if this is the case > if so

concerning, regarding, relating to > on
with reference to, with regard to > about

5. Правильно структуруйте речення

У документі з великою кількістю фактів та ідей звертайте увагу на подачу дійової особи для кожної дії та розставляйте всі дії у хронологічному порядку.

Погано: Its decision on allocation of EU assistance will be taken subsequent to receipt of all project applications at the Award Committee's meeting.

Краще: When all applicants have submitted their project applications (1), the Award Committee will meet (2) to decide (3) how much EU aid it will grant to each one (4).

Не ховайте важливу інформацію в середині речення.

Погано: The smoking in restaurants ban now seems likely to be implemented.

Рекомендовано: Smoking in restaurants is now likely to be banned.

Закінчення речень запам'ятовуються краще.

Погано: Complete institutional reform is advocated by the report in most cases.

Рекомендовано: In most cases, the report advocates complete institutional reform.

6. Позбавляйтесь зайвих іменників

Краще використовувати дієслова замість абстрактних іменників. Вони спрощують сприйняття інформації та роблять текст динамічнішим.

by the destruction of > by destroying

for the maximisation of > for maximizing

of the introduction of > of introducing

carry out an evaluation of > evaluate

hold an investigation of > investigate

give consideration to > consider

conduct a review of > review

perform an assessment of > assess

effect a renewal of > renew

7. Конкретика замість абстракцій

Абстрактна манера викладення матеріалу створює враження, що автор не зовсім розуміє про що пише, або хоче щось приховати.

achieve an objective > meet a target

employment opportunities > jobs

negative evolution > downturn

remunerated employment > paid work

to identify innovations > to spot innovations

to identify the participants > to name the participants

to identify the meaning > to see / show / pinpoint the meaning

8. Активний стан замість пасивного

Тексти без пасивного стану простіше читати та сприймати.

Погано: A recommendation was made by the European Parliament that consideration be given by the Member States to a simplification of the procedure.

Краще: The European Parliament made a recommendation that the Member States give consideration to a simplification of the procedure.

Набагато краще з дієсловом замість іменника: The European Parliament recommended that the Member States consider simplifying the procedure.

Погано: This project was rejected at Commission level.

Краще: The Commission rejected this project.

9. Уникайте жаргонізмів та скорочень

Старанно підбирайте слова, та якщо пишете не рідною мовою – не лінуйте перевірити значення слів у словнику. В текстах для широкої аудиторії уникайте жаргонізмів, відомих лише спеціалістам. Якщо без них неможливо, додавайте пояснення, посилання на довідкові матеріали.

Невідомі читачу аббревіатури пишуть повністю, якщо в контексті вони зустрічаються один-два рази. При частішому використанні до першої розшифровки додають аббревіатуру у дужках і в подальшому використовують скорочений варіант.

10. Ретельно перевіряйте готовий текст

Зауважуйте на правила орфографії та пунктуації. Намагайтесь оцінити документ з точки зору читача. Між окремими реченнями та абзацами має простежуватися зв'язок та логічна послідовність.

In our interactive course you will learn how to transform dense, unclear, and unusable online content . . .

Ineffective

BANCO
banco.net

2.21 Travellers Cheques and Foreign Cash
home | feedback | contact

Product Info

[Process Info](#)

[Impact](#)

[Updates](#)

[More Info](#)

[Support](#)

Overview

BANCO is proud to be able to offer its customers the ability to contact our Call Centers to purchase BANCO Travellers Cheques and Foreign Cash. Travellers Cheques are available in various currencies and denominations including Canadian Dollars (CAD), US Dollars (USD), Euros (EUR), British Pounds (GBP), and Euros (EUR), whereas Foreign Cash is available in US Dollars, British Pounds, Euros, and, effective May 5, 2008, in Australian Dollars. Although no commission is charged for Foreign Cash, Travellers Cheques carry a 1.45% commission unless the customer is a Priority Account holder, in which case there is none. For Foreign Cash a weekly limit of \$5,000 is allowed, and a \$10,000 weekly limit is permitted for Travellers Cheques.

For information about the specific denominations in which BANCO Travellers Cheques and Foreign Cash are available, Product Document 2.22 Travellers Cheques and Foreign Cash: Denominations should be consulted.

into structured, consistent, and usable Web pages that answer users' questions and meet your business requirements.

Effective

Home Feedback Search
BANCO.net

BANCO
Travellers Cheques and Foreign Cash

Details
Updates
Ordering
Job Aids
Support

Details

BANCO customers can call our Call Center at 1-888-000-000 to purchase BANCO Travellers Cheques and foreign cash in specific currencies and denominations. Weekly limits and commissions for some products apply.

Summary of Service

Product	Travellers Cheques	Foreign Cash
Currencies	<ul style="list-style-type: none"> British Pounds Canadian Dollars Euros US Dollars 	<ul style="list-style-type: none"> Australian Dollars (as of May 5, 2008) British Pounds Euros US Dollars
Weekly Limit	CAD \$10,000	CAD \$5,000
Commission	1.45% Note: No commission for Priority Account holders	None