



Hogyan írjunk közérthetően?

Készült a fővárosi közösségi költségvetési program „Legyenek közérthetőek a hivatali levelek, dokumentumok” projektje keretében,
a Világos Beszéd által megírt kézikönyv alapján

2025

ELŐSZÓ

Belegondoltál már, mekkora tétje van minden egyes levélnek és dokumentumnak, amelyet nap mint nap megfogalmazol, véleményezel, vagy csak továbbítasz? Egy egyszerű tájékoztatásnak, egy megkeresésre adott válasznak vagy egy nyomtatványnak? Hogy hány ember életét és hogyan érinti, hogy mennyire fogalmazol érthetően?

Néha elfelejtjük, hogy **az írásunk pontosan annyit ér, amennyit a címzettje megért belőle**. Lehet egy szöveg hivatalos, szakszerű, jogszerű, ha nem érthető, akkor sajnos nem sokat ér.

Ha nem kommunikáltál elég érthetően, akkor nemcsak a te időd telik visszakerdezések megválaszolásával és magyarázatok küldésével, de lehet, hogy a kollégáid sem tudják hatékonyan végezni a munkájukat. Az ügyfél pedig elronthat egy igénylést, elmulaszthatja a határidejét, és akár eleshet egy számára létfontosságú támogatástól is.

Ha az írásod nem érthető, akkor sajnos minden igyekezeted ellenére sem segítettél annak, akinek elküldted. Ilyenkor a hivatal nem végzi elég jól a munkáját, és nem elég jó partnere az ügyfeleinek, a budapesti lakosoknak.

A Fővárosi Önkormányzatnál a jövő hivatalán dolgozunk, együtt, mindannyian. A jövő hivatalává válni számunkra azt is jelenti, hogy **partnerként segítünk a budapestieknek a kérdéseik megválaszolásában és az ügyeik intézésében.**

Legyünk igazán jó partnerei a budapesti lakosoknak, fogalmazzunk közérthetően! Ebben a kiadványban ehhez nyújtunk segítséget.

MIRŐL SZÓL EZ A TÁJÉKOZTATÓ?

Mi az a közérthető fogalmazás?

Egy szöveg akkor közérthető, ha **a megfogalmazása, a felépítése és a kinézete** olyan világos, hogy a célközönség könnyen

- ✓ **megtalálja** benne azt, amire szüksége van,
- ✓ **megérti** azt, amit talált, és
- ✓ **fel tudja használni**.

Miért fontos a közérthető fogalmazás?

A közérthető fogalmazás mindenkinek jó, és szó szerint is kifizetődik.

Jó az ügyfélnek, mert

- megtalálja és megérti az új információt, és tudja, mit kell tennie vele,
- időt és pénzt takaríthat meg,
- magabiztosabb lesz, és végre nem érzi magát tanácstalannak, butának vagy megvezetve.

Jó nekünk is, mert

- kevesebb lesz a visszakérdezés, a pótlás, a javítás és a panasz,
- több lesz a problémamentes ügy, az elégedett ügyfél és az idő hasznosabb teendőkre.

Miért nehéz közérthetően fogalmazni?

Amikor valamiről írsz, általában sokat tudsz arról a bizonyos témáról. Ismered a kifejezéseket, a folyamatokat, a rendszereket stb. De az olvasód gyakran nem ismeri mindezt. Ezt a jelenséget hívjuk **a tudás átkának**.

Ahhoz, hogy levetközzd a tudás átkát, **az olvasód helyébe kell képzelned magad.** Először mindig gondold át, hogy ő mit tud, mit nem tud, és mire lesz szüksége a folyamatnak ezen a pontján.

Kedves Vásárlóink!

Fizetőn szeretnénk tájékoztatni, hogy a járványügyi készségségi időszak védelmi intézkedéseiről szóló 431/2020. (IX.18.) Korm.rendelet (a továbbiakban: „Kormányrendelet”) értelmében 2020. szeptember 21. napjától az üzletünk területén tartózkodó, 6 évnél idősebb személyek számára - a járvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása érdekében - kötelező a szájukat és orrukat teljes egészében elfedő maszk folyamatos viselése, az üzletben tartózkodás teljes tartama alatt.

A fenti kötelezettség megszegése szabálysértésnek minősül.

A Kormányrendelet értelmében az üzlet üzemeltetője köteles gondoskodni arról, hogy az üzletben tartózkodók a maszkot az előírásoknak megfelelően viseljék.

Fentiekre tekintettel tájékoztatjuk, hogy maszk hiányában vagy a maszk nem előírásszerű viselése esetén nem tartózkodhat üzletünkben.

- belépését és kiszolgálását kénytelenek vagyunk megtagadni, és
- kérjük haladéktalanul hagyja el üzletünket.

Megértésüket és együttműködésüket köszönjük!

ÜZLETÜNKBEN
A
MASZK
VISELÉSE
KÖTELEZŐ

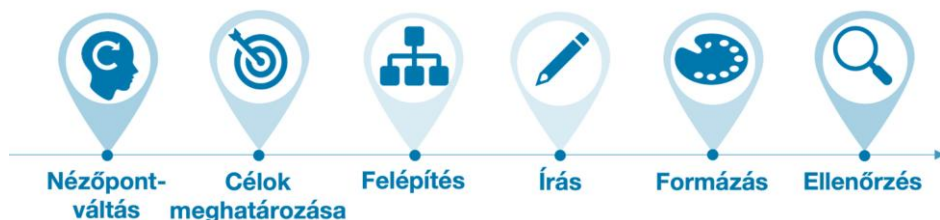
KÖZÉRTHETŐ LEVELEK, TÁJÉKOZTATÓK

A közérthető fogalmazás folyamata

A közérthető fogalmazás valójában már a vázlatírás előtt elkezdődik. Először is válts nézőpontot, és próbálj meg az olvasód fejével gondolkodni.

Ezután az alábbi lépések szerint haladj:

1. Gondold át, hogy **kinek írsz**, ki olvassa majd az írásod, és mit tudsz róla. Gondold át azt is, hogy **mi a célod**, mit akarsz pontosan elérni a szövegeddel.
2. **Építsd fel** a szöveget úgy, hogy az az olvasó számára logikus legyen.
3. **Írd meg** a szöveget, azaz fogalmazd meg az egyes bekezdéseket és mondatokat, válaszd ki a megfelelő szavakat.
4. **Formázd meg** a szöveget úgy, hogy az áttekinthető legyen.
5. **Ellenőrizd magad** az ellenőrző lista segítségével (ld. 14. oldal). Ha tudsz, **javíts** a szövegen még egy kicsit.



Miért írsz?

Ha már tudod, hogy kinek írsz, következő lépésként érdemes végiggondolnod, mi a célod.

Ehhez **először határozd meg, hogy ki kezdeményezi a kommunikációt, és hogy miért írsz.**

- **Tájékoztató e-maileknél, leveleknél** általában te kezdeményezed a kommunikációt. Te szeretnél ilyenkor valamit az olvasótól, például egy döntésről vagy egy következő lépésről tájékoztatod.
- **Válaszleveleknél, nyomtatványoknál és a weben** az olvasó kezdeményezi a kommunikációt. Ő keresi a kérdéseire a választ, vagy szeretne valamit elintézni. Ilyenkor a célod az, hogy választ adj a kimondott és kimondatlan kérdéseire, és segíts neki tisztázni vagy elintézni az ügyet, amellyel kapcsolatban írt.

Mindig van egy fő üzeneted, ami miatt egyáltalán írsz az olvasónak. **Próbáld meg a fő üzenetedet a lehető legrövidebben megfogalmazni.**

Mit tegyen az olvasó?

A lehető legrészletesebben gondold végig, **mit szeretnél az olvasótól, és pontosan mire lesz szüksége ehhez.**

Ha például azt szeretnéd, hogy fizessen, akkor írd le neki, hogy meddig és mennyit fizessen, az átutalásnál mit írjon a számlatulajdonos nevéhez és a közleménybe. Ha viszont nem szeretnéd, hogy bármit is tegyen, akkor írd le neki világosan, hogy „ezzel a levéllel nincs teendője”.

Gondold végig, mikor lesz sikeres a kommunikációd. Például sikeres lehet, ha az olvasó időben fizet, elküldi neked a kért iratokat, elfogadja a tájékoztatást, vagy nem kérdez vissza.

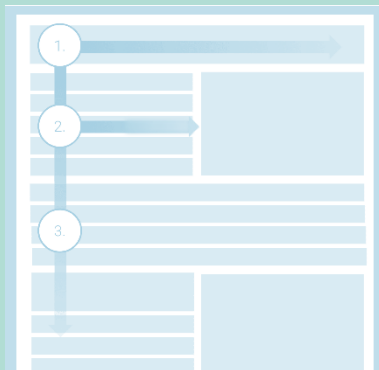
Milyen kérdései merülhetnek fel az olvasódnak?

Ezekre a kérdésekre választ kell adnod a szövegben. Próbáld meg válaszolni a rejtett, kimondatlan kérdéseire is. A kérdéseit akár **alcímként is felhasználhatod** (például: Milyen egyéb lehetősége van?).

Felépítés

A szemmozgást megfigyelő kutatásokból tudjuk, hogy **az emberek F betű alakú mintázatot követve olvasnak.**

1. **Az elejét mindenki elolvassa,** érdemes ide tenned a legfontosabb információt.
2. **Ezután a szöveg bal oldalán haladnak lefelé, és ha találnak valami érdekeset, beleolvasnak.** Nem feltétlenül olvassák el, ami a kiválasztott rész előtt vagy után áll.
3. **Az alcímek segítenek az olvasónak megtalálni a számára érdekes részeket.** Ha a kapcsolódó információkat egy csoportba rendezzük, akkor az olvasó **egy helyen** megtalálja a választ az adott kérdésre.



A fentiek alapján így építsd fel a leveled:

- ✓ **Kezdj a legfontosabb üzenettel.**
Az első bekezdésből derüljön ki az olvasó számára, hogy miről lesz szó a szövegben, mi a legfontosabb tudnivaló számára.
- ✓ **A teendőt rögtön a fő üzenet után írd le.**
A következő blokkban egyértelműen derüljön ki számára, hogy mit kell tennie, vagy mit tud tenni. Az is derüljön ki, ha nem kell tennie semmit.
- ✓ **Önmagukban is érthető alcímekkel tagold a további információkat.**
Minden további információt alcímekkel ellátott blokkokba rendezz össze. A legérthetőbb megoldás, ha az alcímekben az olvasók kérdéseit fogalmazod meg (például: Hogyan tudja leadni a kérelmét?).
- ✓ **A jogszabályokat érthetően magyarázd el, a hivatkozást pedig hagyd a végére.**
A jogszabályi hivatkozásokat lábjegyzetben vagy egy külön blokkban, a szöveg végén tüntesd fel. A rövid hivatkozások szerepelhetnek az adott mondat végén, zárójelben is.
- ✓ **Csak arról írd, amire az olvasónak szüksége van, és amiről írnod kell.**
A cél, hogy az olvasó megtalálja a választ a kérdéseire. Csak olyan

információ szerepeljen a szövegben, amelyre szüksége van az ügy adott fázisában, vagy amelyet kötelező beleírnod. (Ne írd például a hivatal belső működési folyamatairól, sem olyan dolgokról, amelyekre a folyamatnak egy következő fázisában lesz szükség.)

Fejléc, elérhetőségek, tárgy

Főszöveg

Köszöntés

Fő üzenet

Teendők

Részletező blokk alcímmel

Részletező blokk alcímmel

Részletező blokk alcímmel

Elköszönés

Lábjegyzet, jogszabályi hivatkozások

Megfogalmazás

✓ **Szólítsd meg az olvasót. Hozzá beszélj, ne róla.**

Az olvasó számára legyen világos, hogy mikor van róla szó, és mikor a hivatalról vagy valaki másról. Az olvasóra ne hivatkozz egyes szám harmadik személyben (például: „az ügyfél”, „az igénylő”), hanem egyértelműen szólítsd meg („Ön”), a hivatalra pedig többes szám első személyben hivatkozz.

Példa: „Díjtámogatásra az a rászoruló természetes személy jogosult, aki...” helyett „Ön akkor kaphat rezsitámogatást, ha...”

✓ **Használd az olvasó szavait. Ha szakszót kell használnod, magyarázd meg.**

Az olvasó számára legyen érthető a szövegben használt összes szó és kifejezés.

Példa: „hátralékban van” helyett „tartozik”, „helyesbít” helyett „javít”

✓ **A cselekvést igével fejezd ki, ne főnévvel.**

Ha nem rejtjük el az igét egy főnévben, akkor egyértelműen kiderül, hogy ki a cselekvő, ezáltal érthetőbb a szöveg.

Példa: „nyilatkozat benyújtása szükséges” helyett „nyújtson be nyilatkozatot”, „jóváhagyásra kerül” helyett „jóváhagyjuk”

✓ **Weboldalakhoz egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adj meg.**

E-mailben a linket jelölő szövegből derüljön ki az olvasó számára, hogy hová fog jutni, ha rákattint. Levélben szerepeljen, hogy hogyan jut el az adott weboldalhoz lépésről lépésre.

✓ **Egy mondat csak egy dologról szóljon, és legfeljebb 15-20 szóból álljon.**

A mondat elején szerepeljen az alany és az állítmány, hogy azonnal kiderüljön, ki a cselekvő, és miről van szó. Ne szakítsa meg a mondatot közbevetés, például egy jogszabályi utalás. Ahol kell, felsorolással segítsd a megértést.

✓ **Húzd ki a felesleges szavakat.**

Ne terheljék a szöveget jelentés nélküli szavak, kifejezések (például „Kérem, engedje meg, hogy jelen levélben tájékoztassam arról...”). Használd a lehető legegyszerűbb szavakat, kifejezéseket.

Példa: „amennyiben” helyett „ha”, „tekintettel arra, hogy” helyett „mivel”, „javaslatot tesz” helyett „javasol”

✓ **Írj rövid bekezdéseket.**

Egy bekezdés egy témáról szóljon, így az olvasó nem ugrik át olyan információkat, amelyekre szüksége lehet.

✓ **Írj udvarias és partneri hangnemben.**

Az olvasó a megfogalmazásból is érezze, hogy a hivatal partnerként kezeli. (Udvariasan köszönd meg, ha megkeresett benneteket, fejezd ki a sajnálatotokat, ha nem tudtok segíteni, és kerüld a hivatali levelekben megszokott körülményes fordulatokat, mint pl. „Kérjük tájékoztatásunk tudomásulvételét”).

Kinézet

✓ **Az alcímeket emeld ki nagyobb, félkövér betűkkel.**

Az alcímeket jelöld két ponttal nagyobb, vastagított betűkkel, hogy az olvasó könnyen átlássa a felépítést. Hagyj előttük több helyet, hogy jól látszon, hogy a következő blokkhoz tartoznak.

✓ **A lényeget emeld ki félkövérrel.**

Vastagítsd ki a lényeges információkat, hogy az olvasó könnyen megtalálja őket. A kiemelések legyenek rövidek, önmagukban is értelmesek, és legyen kevés belőlük.

SEGÉDLET KÖZÉRTHETŐ NYOMTATVÁNYOKHOZ

Az ügyfelek számára egy nyomtatvány eszköz arra, hogy elérjék a céljukat, ám gyakran inkább akadály, amelyet le kell küzdeniük. A mi feladatunk az, hogy a lehető legkönnyebben le tudják küzdeni ezt az akadályt, és minél többen ki tudják tölteni sikeresen az adott nyomtatványt.

Csak a szükséges adatokat kérd be

- ✓ Különösen igaz itt, hogy **ne kérj be olyan adatot, amelyre nincsen feltétlenül szükség**. Minden egyes pluszmező csökkenti azoknak a számát, akik sikeresen kitöltik a nyomtatványt.

Példa: ha az ügyfélnek csatolnia kell egy igazolást egy ellátás folyósításáról, ne kérd be tőle külön az igazolás számát és a kiállító hatóság nevét is. Ezek mind szerepelnek a csatolt igazoláson.

- ✓ **Mindig legyen egyértelmű, melyik mező/csatolmány kötelező, és melyik nem, illetve milyen esetben kötelező.** Ha minden egyes mező kötelező, azt nem kell külön jelölni. Egyéb esetben ne várd el az olvasótól, hogy tudni fogja, ha valami rá nem vonatkozik. Egyrészt nem biztos, hogy tudni fogja, másrészt, ha rá is jön, akkor is pluszidőt és erőfeszítést igényel tőle.

Legyen minél könnyebb a kitöltés

- ✓ **Adj segítséget a kitöltéshez a bonyolultabb kérdéseknél.** Ezt elhelyezheted zárójelben is a mező címkéje után, vagy használhatsz magyarázó szövegdobozt. Már az is segíthet, ha pár példát felsorolsz.
- ✓ **Add meg, hogy hol találja meg a szükséges adatot, vagy honnan szerezheti be az adott iratot.**

Példa: „Felhasználási hely azonosítószáma (a számla 1. oldalán a „Felhasználási hely címe” utáni „H” betűvel kezdődő azonosító).”

- ✓ **Amikor csak lehetséges, már a formázással jelezd, hogy milyen adatot vársz.**

Példa: ha adószámot kérsz be, akkor a _____ - ____ - _____ mezőből rögtön látszik, hogy mit vársz el, és kevesebben fogják az adóazonosító jelüket beírni.

- ✓ **Ha viszonylag kevés és rövid válaszlehetőség van, akkor add meg őket.** Az olvasónak is könnyebb lesz a dolga, és te is pontosabb válaszokat kapsz.

Példa: a családi állapot után ne egy szabadszavas mezőt adj meg, hanem íkszelhető válaszlehetőségeket: ☐ egyedülálló ☐ házas stb.

- ✓ **Fontold meg egy „GYIK” (gyakran ismételt kérdések) beillesztését a nyomtatvány végére:** itt megválaszolhatod az olvasókban leggyakrabban felmerülő kérdéseket.

Példa: Hogyan tudja beadni a kérelmet? Mire számíthat, miután beadta a kérelmet?

Legyen áttekinthető

- ✓ **A jó nyomtatvány szellős és áttekinthető.**
A közérthetőség a legfontosabb, a tömörség és a rövideg csak másodlagos – bár fontos – szempontok. Használj bőven üres teret arra, hogy elkülönítsd az egyes logikai egységeket.
- ✓ **Használj alcímeket, hogy átláthatóvá tedd a szerkezeti felépítést.**
Az alcímeket itt is emeld ki a szintjüknek megfelelően (pl.: Személyes adatok).
- ✓ **Használd következetesen a térközöket, betűméreteket, behúzásokat.**
Legyen egységes formailag a nyomtatvány.
- ✓ **Legyenek a betűk olvasható méretűek.**
Gondolj azokra is, akiknek nem olyan jó a szemük, vagy nem engedhetik meg maguknak a szemüveget. Ha a célközönséged idős, érdemes még nagyobbra venni a betűket.

✓ **Legyen elegendő hely a mezők kitöltésére.**

Nem mindenki tud apró betűkkel írni.

✓ **Használj vizuálisan elkülönülő szövegdobozokat a hosszabb vagy fontosabb kiegészítő magyarázatokra és útmutatásokra.**

Például a csatolandó iratok között: a településképi bejelentési eljárás eredményeképpen született dokumentum vagy annak igazolása, hogy nem szükséges településképi bejelentési eljárást lefolytatni.

① Az eljárást a területileg illetékes fővárosi kerületi hivatalnál kell kérnie.

KÖZÉRTTHETŐEN FOGALMAZTAM?

Segítő lépések, hogy ellenőrizhessük

I. FELÉPÍTÉS

-  A legfontosabb üzenettel kezdtem?
-  Egyértelműen írtam le, hogy mit tegyen vagy tehet az olvasó?
-  Érthető, pontos alcímeket írtam?
-  Elrejtettem a kötelező, de az olvasó számára lényegtelen információkat?
-  Töröltem minden olyan információt, amelyre most nincs szüksége az olvasónak?

II. MEGFOGALMAZÁS

-  Az olvasóhoz beszélek? Párbeszédet folytatok vele?
-  Az olvasó szavait használom? Ha zsargont kellett használnom, megmagyaráztam?
-  Igékkel fejeztem ki a cselekvéseket?
-  Egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adtam meg a weboldalakhoz?
-  Rövidek a mondatok? Mindegyik csak egy dologról szól, és a lényeggel kezdődik?
-  Kihúztam a felesleges szavakat és fordulatokat?
-  Udvarias, partneri hangnemben írtam?

III. KINÉZET

-  Kiemeltem az alcímeket nagyobb, félkövér betűkkel?
-  Kiemeltem a lényeget félkövér betűkkel?

**Ennek az összefoglalónak a bővített változata,
a *Hogyan írjunk közérthetően?* - kézikönyv is letölthető ingyen az
otlet.budapest.hu/oldal/dokumentumok oldalról**

Kiadja:

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal
Koordinációs Főosztály
„Nyitott Budapest” Társadalmi Együttműködési Osztály
Részvételiségi csoport

Budapest, 2025

„Legyenek közérthetőek a hivatali levelek, dokumentumok”

A közösségi költségvetés 2022-ben nyert ötletének megvalósítására a pályázat útján bevont Világos Beszéd csapata a következő feladatokat végezte el:

- ✓ Az általunk átadott hivatali leveleket, sablonokat, nyomtatványokat (40 oldal) átirta közérthetőre, ezeket velünk egyeztette, felhasználókkal tesztelte.
- ✓ Elkészített egy kézikönyvet és egy ellenőrző listát. Ez a kisokos a kézikönyv rövidített változata.
- ✓ Személyes tananyagot (képzést) és ahhoz tartozó képzői segédletet (képzők képzése) adott át a hivatal részére.
- ✓ Három csoportnak is tartott képzést.
- ✓ Három hivatali munkatársat felkészített arra, hogy képzőként továbbadják a tudást.
- ✓ Átadtak egy belső oktatási segédanyagot.

Budapest Főpolgármesteri Hivatalában a közérthetőség kultúrájának megteremtéséhez ezzel megtettük az első lépéseket, az utat azonban ezek után közösen kell még bejárnunk.

