

Streszczenie

Praca jest pierwszym w Polsce opracowaniem poświęconym zagadnieniu organizacji instytucjonalnej komunikacji społecznej w administracji rządowej, zawierającym analizę językowych cech dyskursu urzędowego i autorską perspektywę szkoleniową z tego zakresu dla pracowników administracji publicznej. W rozprawie podkreślono rolę komunikacji społecznej w kształtowaniu zaufania społeczeństwa do instytucji publicznych.

Celem rozprawy jest przedstawienie zjawiska komunikacji ujmowanej z punktu widzenia skutecznego komunikowania się urzędu z obywatelem, ze szczególnym uwzględnieniem roli polityki językowej. Realizując założony cel zbadano postrzeganie komunikacji społecznej w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstwach i urzędach wojewódzkich. Dokonano analizy cech dyskursu urzędowego na płaszczyźnie językowej. Sprawdzono umiejętności urzędników pod względem redagowania pism urzędowych zrozumiałych dla odbiorcy. Zaprezentowano autorską propozycję szkoleniową *Kultura języka w pismach urzędowych*.

Praca składa się z części teoretycznej i empirycznej. W części teoretycznej zawarto podstawy teoretyczne komunikacji społecznej oraz rozwój znaczenia komunikacji w społeczeństwie. Podjęto rozważania nad definicją komunikowania rządowego. Na przykładzie działalności Departamentu Komunikacji Społecznej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji opisano procesy komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej resortu. Wskazano na cechy języka urzędowego, w tym definicję błędu językowego. Zaprezentowano także działania językoznawców i urzędników na rzecz poprawy polskiego języka urzędowego, a więc ulepszenia komunikacji z obywatelem.

W części empirycznej, na podstawie badań przedstawiono, m.in. zasady organizacji komunikacji społecznej w urzędach centralnych i wojewódzkich. Zbadano świadomość i potrzeby urzędników w zakresie poprawnego sporządzania pism urzędowych. Zaprezentowano analizę oficjalnych pism pod względem cech języka urzędowego oraz zaproponowano koncepcję szkolenia w tym zakresie.

Niniejsza rozprawa odzwierciedla zainteresowania autorki procesem upraszczania polszczyzny urzędowej wynikające z doświadczeń dziennikarskich i pracy w administracji publicznej w obszarze prowadzenia i kreowania komunikacji z obywatelami.