

Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от _____ № _____

Методические рекомендации
по использованию понятного языка при взаимодействии с клиентами

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации по использованию понятного языка при взаимодействии с клиентами (далее – методические рекомендации) разработаны в целях практической реализации принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельности администрации города Мурманска.

Методические рекомендации устанавливают единые стандарты письменной коммуникации для муниципальных служащих структурных подразделений администрации города Мурманска без права юридического лица и сотрудников подведомственных им муниципальных учреждений при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (клиентами).

Применение настоящих методических рекомендаций призвано обеспечить доступность информации для неограниченного круга лиц, исключить двоякое толкование текстов нормативных правовых актов, официальных писем, инструкций, консультаций. Ясная и понятная коммуникация укрепляет доверие к власти, сокращает количество повторных обращений и повышает удовлетворённость граждан рассмотрением обращений и качеством услуг.

1.2. Понятный язык обеспечивается соблюдением следующих требований к содержанию и информативной насыщенности текста.

Требования к содержанию:

- эмоциональная нейтральность;
- соблюдение норм и правил официально-делового стиля речи;
- связность и последовательность изложения, отсутствие недосказанности, двусмысленности, смысловых противоречий;
- ясность и простота;
- точность и определённость выражений, соответствие содержания документа выбранной языковой форме.

Требования к информативной насыщенности:

- объективность;
- достоверность;
- актуальность;
- доступность для восприятия.

2. Общие требования к письменной коммуникации

2.1. Персонализация предоставляемой информации.

Сообщение должно учитывать профиль того, кому оно адресовано: возраст, жизненную ситуацию, опыт, уровень образования, погруженность в проблему. При отсутствии информации о заявителе или в случае если получатель информации не обладает специальными знаниями, рекомендуется использовать простой язык и доступную форму изложения.

Смысл сообщения должен быть понятен человеку, даже если он не знаком с профессиональными терминами. Сложные термины необходимо заменять понятными пояснениями или общеупотребительными синонимами.

2.2. Соблюдение правил орфографии и пунктуации.

В тексте должны отсутствовать орфографические и пунктуационные ошибки. Знаки препинания должны быть расставлены корректно. Ошибки затрудняют понимание и создают негативное впечатление об отправителе.

2.3. Исключение неоднозначности и использование нейтральной лексики.

Использование слов в прямом значении является обязательным, двоякое толкование не допускается. Предпочтение отдается нейтральной лексике: исключаются просторечные, бранные выражения, фразеологизмы, метафоры, диалектизмы, жаргонизмы. Если без неологизма не обойтись и у него нет общеупотребительного синонима, его значение следует пояснить.

До подготовки ответа необходимо убедиться, что ситуация и потребность клиента поняты верно. Это особенно важно, если исходный запрос сформулирован неясно. При возникновении каких-либо сомнений следует связаться с автором обращения в рабочем порядке и уточнить все детали.

2.4. Исключение избыточности и упрощение синтаксических конструкций.

Избыточными считаются слова, исключение которых не влияет на суть предложения, а также предложения, содержащие уже известную человеку информацию или сведения, не имеющие для него практической ценности. Недопустимо перегружать тексты сложными грамматическими конструкциями: предложениями с несколькими причастными и деепричастными оборотами, сложноподчиненными предложениями с более чем двумя частями. Рекомендуется избегать повторов, делить длинные предложения на несколько коротких, чтобы облегчить восприятие.

Предпочтительным является прямой порядок слов: подлежащее предшествует сказуемому, согласованное определение находится перед определяемым словом.

2.5. Обеспечение логичной структуры текста.

Рекомендуется применять принцип «одна мысль – одно предложение». Оптимальная длина предложения не должна превышать трех-четырёх строк.

Текст следует разбивать на абзацы так, чтобы предложения в одном абзаце были объединены общим смыслом. Абзацами также выделяют важные элементы текста – выводы, результаты, призывы к действию. При наличии перечислений (например, перечня запрашиваемых документов) их следует оформлять в виде маркированных или нумерованных списков.

Объемные документы или справочные материалы, на которые в тексте дается ссылка, целесообразно выносить в приложение.

Обоснования и ссылки на правовые акты предпочтительнее размещать в конце сообщения или оформлять в виде сносок. Приведение большого количества ссылок на нормативные правовые акты, особенно в сообщениях, содержащих отказ или иную негативную информацию, зачастую не несет пользы для клиента и воспринимается как попытка усложнить понимание или уйти от ответственности. Если ссылки необходимы, их следует приводить с кратким пояснением сути, избегая простого перечисления.

2.6. Полнота ответа на поставленные вопросы.

Объем и содержание ответа должны соответствовать заданным вопросам. Если в обращении или запросе содержится несколько вопросов, важно убедиться, что ответы даны на каждый из них.

Все части сообщения должны быть логически взаимосвязаны и образовывать единую смысловую структуру. Ответ должен быть полным и не оставлять у клиента неопределенности в отношении дальнейших действий.

3. Коммуникация в конфликтных и нестандартных ситуациях

В сложных и конфликтных ситуациях особое значение приобретают не только факты, но и выбор слов, речевых оборотов, которыми они выражены. Важно, чтобы заявитель почувствовал поддержку и понимание, а не формальную отписку или обезличенный шаблон.

Использование шаблонных формулировок допустимо в стандартных ситуациях, когда сообщение само по себе типовое. Если ситуация нестандартная и обращение носит эмоциональный характер, необходим индивидуальный подход и отказ от готовых форм.

Основной акцент в ответе следует сделать на возможных вариантах решения проблемы. Даже при отрицательном решении важно не просто констатировать факт отказа, но и объяснить его причину простым и понятным языком, а также предложить дальнейшие пути решения вопроса и возможные альтернативы.

Тон сообщения должен оставаться спокойным и уважительным вне зависимости от тональности поступившего сообщения. Недопустимо отвечать агрессией на агрессию.

Эффективным инструментом в такой коммуникации становится эмпатия и ориентация на поиск решения. Отказ от формальных шаблонов, учет эмоционального состояния заявителя и предоставление ему понятной последовательности действий позволяют урегулировать конфликт и сохранить доверие к администрации.

Каждое взаимодействие в подобных обстоятельствах требует индивидуального рассмотрения и предполагает конструктивный диалог, направленный на поиск взаимоприемлемого решения.
