

Методические рекомендации об использовании понятного языка при взаимодействии с клиентами

1. Вводная часть

Люди¹ вступают в переписку с государством либо когда у них возникает потребность, удовлетворить которую можно только с помощью государственных органов, либо когда органы государственной власти хотят добиться от человека какого-то поведения.

Если человеку непонятно, что ему пишет государство в лице конкретного сотрудника органа власти, то, скорее всего, человек будет просить разъяснения, будет писать новые письменные обращения, в том числе и в вышестоящие органы. В случае, когда общение инициировано государством, человек может просто не выполнить то, чего от него хочет государство, либо может выполнить неправильно, даже если у него нет намерения не подчиняться законным требованиям. Но и в первом, и во-втором случае такого неудачного взаимодействия человек может потерять какую-то часть доверия ко всему государству в целом, даже несмотря на то, что с ним взаимодействовал вполне конкретный сотрудник вполне конкретного государственного органа и это может быть частный случай.

Настоящие методические рекомендации предназначены для того, чтобы сделать письменное общение с любыми клиентами более понятным и клиентоцентричным и тем самым свести к минимуму риск потери их доверия. В ограниченном виде эти рекомендации могут быть применены и сотрудниками консультационной линии при общении по телефону.

Настоящие методические рекомендации призваны дополнить и уточнить положения законодательства в тех местах, которые законодательством напрямую не урегулированы либо урегулированы на самом общем уровне.

Каждый случай взаимодействия государства с человеком – уникален, и невозможно в рамках одного документа учесть абсолютно все обстоятельства такого взаимодействия. Поэтому эти методические рекомендации – скорее правила, которые следует стремиться соблюдать при общении с людьми, однако они не являются жесткими ограничениями, которые должны быть неукоснительно соблюдены в абсолютно всех случаях. При их применении необходимо учитывать обстоятельства и контекст.

2. Общие рекомендации

2.1 Сообщение должно учитывать профиль того, кому оно адресовано

Одну и ту же мысль можно изложить по-разному. При подготовке сообщения нужно учитывать уровень грамотности получателя сообщения, уровень его погруженности в тему и его опыт.

Как правило, если неизвестно, кто будет получателем сообщения, или, наоборот, известно, что получателем будет человек без специальных знаний по теме сообщения (например, без юридического образования и опыта работы на госслужбе), рекомендуется

¹ Человек в данном случае может быть в том числе и представителем юридического лица.

использовать простой язык – то есть такую форму подачи информации, чтобы она была доступна массовому читателю. Получатель сообщения должен иметь возможность его понять даже если он не знает ни одного термина в соответствующей профессиональной области.

Любые узкоспециализированные термины (термины, которые не выходят за рамки одной конкретной сферы профессиональной деятельности) можно заменить объяснением на понятном языке или более распространенными синонимами.

2.2 В тексте должны отсутствовать орфографические ошибки, и знаки препинания должны быть расставлены корректно

Текст с ошибками, особенно неправильно расставленными запятыми, затрудняет его понимание.

Следует использовать нейтральные слова и выражения, не несущие какой-либо эмоциональной окраски. В том числе это подразумевает отсутствие просторечных, бранных выражений, метафор, диалектизмов и жаргонизмов.

Перед подготовкой ответа необходимо убедиться, что ситуация и потребность клиента понимаются верно. Особенно это актуально в случаях, когда мысль в сообщении плохо сформулирована. В случае возникновения каких-либо сомнений следует связаться с автором сообщения в рабочем порядке и уточнить обстоятельства и потребности.

При подготовке письменной коммуникации следует адаптировать ее текст, выбирать тональность и лексику сообщения в зависимости от того, кому клиентскому сегменту оно адресовано. Так, если сообщение адресовано клиентскому сегменту, представители которого, как правило, плохо разбираются в юриспруденции и государственном управлении, следует выбирать термины, которые являются общеупотребимыми.

2.3 Обоснования и ссылки на правовые акты должны быть расположены в конце

Общепринятой практикой является приведение всех обоснований (ссылок на правовые акты) в начале сообщения. Например²:

Уважаемая Наталья Евгеньевна!

В ответ на ваше обращение от 01.11.2011 сообщаем, что в соответствии с пунктом 4 статьи 5 Федерального закона № 123-ФЗ от 01.01.2001 «О консолидации, оптимизации, унификации, стандартизации, координации и регулировании взаимосвязанных процессов и структур в целях достижения максимальной эффективности, рационального использования ресурсов, сокращения избыточности и обеспечения прозрачности и подотчетности в государственном управлении, а также для содействия инновациям, конкурентоспособности и устойчивому экономическому росту» и пункта 6 Приказа Министерства экономического развития Российской Федерации №321 от 01.01.2005, процедура рассмотрения Вашего обращения включает следующие этапы:...

² Здесь и далее все примеры даны исключительно в иллюстративных целях и намеренно изменены таким образом, чтобы не быть связанными с конкретными органами власти или их функциями

При такой компоновке сообщения уловить суть становится сложнее. При этом нет абсолютно никаких требований федерального уровня, которые бы обязывали начинать сообщения с обоснований или ссылок на правовые акты.

Но это не значит, что обоснования необходимо полностью исключить из сообщения. Есть три варианта, как можно их разместить:

А) Переместить обоснование в конец текста. Например:

Добрый день,

Вы можете обратиться за получением льготы на жилье в Министерство социальной политики по адресу: ул. Ильича, д.12 по будням с 10 утра до 8 вечера. С собой нужно иметь паспорт и копию СНИЛС (нужен только номер).

Основание: Федеральный закон 123-ФЗ от 01.01.2002 «О льготах в Российской Федерации», закон Еврейской автономной области №11 от 11.11.2011 «О льготах на жилье».

Б) Добавить обоснование в виде сноски. Например:

Уважаемый Игорь Петрович!

Для предоставления вам государственной услуги по регистрации плавательного средства просим вас предоставить документы, подтверждающие сведения в вашем заявлении от 31.01.2021, а именно:

- Паспорт плавательного средства¹
- Договор о приобретении либо создании плавательного средства²
- Заключение эксперта об исправности и технических характеристиках плавательного средства³

Мы ожидаем получить от вас запрошенные документы до 1.03.2021. Если вы не успеете в этот срок, в вашем заявлении будет отказано, но в будущем вы сможете подать такое же заявление еще раз.

¹ п.3 ФЗ-213 «Об учете плавательных средств»

² п.1 Закона Республики Саха «О регистрации водного и речного транспорта»

³ пп. а) п.13 Приказа Министерства транспорта Республики Саха «О проведении экспертизы транспортных средств, наземного, воздушного, водного и речного транспорта»

В) Добавить обоснование в виде краткого указания на правовой акт в скобках после соответствующей части текста. Например:

Сообщаем Вам, что в этом случае вы имеете право запросить компенсацию в денежном виде (ст. 14 ФЗ-213 от 01.01.2023) либо в натуральном виде (ст. 15 ФЗ-213 от 01.01.2023). Для этого заполните форму, приложенную к этому письму, и направьте ее по адресу электронной почты: (Постановление Правительства РФ №1234 от 01.01.2020).

Приведение в качестве обоснований большого количества ссылок на нормативные акты в существенной части случаев несет мало пользы для получателя сообщения и воспринимается как попытка органа власти запутать человека или снять с себя ответственность, особенно когда речь идет о сообщениях с негативным посылом – отказами, штрафами и так далее.

Поэтому рекомендуется ограничиться только теми ссылками, которые действительно имеют отношение к рассматриваемой ситуации (например, при направлении уведомления о штрафе не стоит ссылаться на Конституцию РФ), а при приведении ссылки на правовой акт следует максимально точно указывать конкретное его положение, которое имеет отношение к рассматриваемой ситуации и к обстоятельствам человека (например, не «ФЗ-159 от 21.12.2012», а «пункт 3 статьи 13 ФЗ-159 от 21.12.2012»).

3. Содержание сообщения

Даже если текст не содержит грамматических или орфографических ошибок и правильно оформлен, то он может быть труден для восприятия или даже полностью бесполезен, если содержание не соответствует приведенным ниже рекомендациям.

3.1 Вся нужная для человека информация должна содержаться в самом тексте вашего сообщения

Ссылки на законы могут выступать подтверждением ваших слов. В любом случае, не стоит заставлять человека копаться в каких-либо нормативных актах или искать упомянутую вами информацию в каком-либо другом месте (на официальном сайте ведомства, в государственных информационных системах и т.д.). Например:

В ходе проверки было выявлено несоответствие требованиям законодательства о долевом строительстве. Вам необходимо устранить выявленные нарушения в порядке, предусмотренном Приказом Ведомства №321 от 01.01.2012 в установленные законом сроки. В случае неустраниния нарушения в установленные законом сроки будут применены последствия, предусмотренные ФЗ-312 «О долевом строительстве» от 01.01.2009.

Вся необходимая информация о требованиях, предъявляемых к долевому строительству, приведена на сайте Ведомства по адресу: ...

Из этого текста непонятно, какие именно несоответствия были выявлены, и какое законодательство о долевом строительстве имеется в виду, из-за чего становится практически невозможно это нарушение исправить. Также непонятно, что нужно делать дальше без прочтения упомянутого приказа, который, во-первых, может не находиться в открытом доступе, а во-вторых, может быть неверно истолкован человеком без юридического образования и опыта работы на государственной гражданской службе. Наконец, мало того, что сами возможные последствия также не упомянуты прямо в тексте, так еще и указанный закон содержит множество последствий для различных нарушений и неочевидно, какие последствия будут применены в конкретном рассматриваемом случае.

Если излагать всю важную информацию в тексте, то приведенный выше пример может выглядеть, например, так:

В результате прошедшей проверки мы выявили, что договоре доверительного управления гарантыйный срок для объекта составляет менее пяти лет, что является нарушением требований законодательства о долевом строительстве (п.5 ст.7 214-ФЗ от 30.12.2004), которые предусматривают, что минимальный гарантыйный срок должен составлять пять лет и более.

Внесите изменения в договор доверительного управления в течение 30 календарный дней после получения этого предписания и направьте копию скорректированного договора по адресу:..., чтобы устраниТЬ нарушение (Приказ Ведомства №321 от 01.01.2012).

Если вы не направите скорректированный договор, через 30 дней вас может быть наложен штраф в размере 0.1% от стоимости договора, и этот штраф будет увеличиваться каждый день на 0.1% до тех пор, пока вы не устраниТЕ нарушение (ФЗ-312 от 01.01.2009).

3.2 Сообщение должно быть персональным

Сообщение должно максимально соответствовать конкретной ситуации человека (исходя из его собственных слов и имеющейся у вас информации), а не просто быть выдержкой из закона, подходящей по смыслу, но не учитывающей конкретные обстоятельства получателя сообщения. Как в этом примере:

Вопрос: Здравствуйте! Я земский врач в деревне Черховцы Н-ской области. Слышал, что я могу получить какие-то льготы, вы не подскажете, какие и как их можно получить?

Ответ: Добрый день!

Согласно закону Н-ской области №123 от 01.01.2021 меры социальной поддержки предоставляются следующим категориям граждан:

- лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;
- ветераны труда, а также граждане, приравненные к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- многодетные семьи;
- педагогические, медицинские, фармацевтические и другие работники, работающие и проживающие в сельской местности, в рабочих поселках (поселках городского типа).

По вопросам предоставления мер социальной поддержки отдельных категорий граждан по оплате жилого помещения и коммунальных услуг граждане могут обращаться в органы социальной защиты населения по месту жительства.

Во-первых, заранее известно, к какой категории граждан относится человек, поэтому нет смысла перечислять категории, которые могут получить меры социальной поддержки. Достаточно указать, что заявитель имеет право на получение льгот (и при необходимости сослаться на закон субъекта РФ).

Во-вторых, также известно, где он живет, и если у ведомства есть информация о ближайшем органе социальной защиты населения, то вместо абстрактной фразы следовало бы дать сразу адрес ближайшего органа социальной защиты. Например:

Добрый день! Да, вам полагаются меры социальной поддержки (закон Н-ской области №123 от 01.01.2021) в виде льготы на оплату ЖКХ. Для ее получения обратитесь в орган социальной защиты, ближайший из них находится по адресу: г. Старая Русса, Советская Набережная, д.1 Телефон факс: (1111) 5-24-18, 5-24-81. Время работы: по будням с 9:00 до 19:00, по субботам: с 10:00 до 15:00. Адрес электронной почты: kszn@xxxxxx.ru. Для обращения за льготой возьмите с собой паспорт, заявление вам дадут заполнить уже на месте.

3.3 Лишние элементы сообщения должны быть исключены

Как правило, сообщения от органов государственной власти содержат достаточно длинные предложения с большим количеством сложных конструкций. Из-за этого бывает трудно понять, что имелось в виду и какова была истинная суть сообщения. Чтобы этого избежать, рекомендуется сделать следующее.

А) Убрать лишние слова и предложения.

Лишними являются те слова, при исключении которых смысл предложения полностью сохраняется (например: «производить ремонт» вместо «ремонтировать», «проводить проверку» вместо «проверять», слова «информируем вас о том, что...», и так далее). Как правило, употребление таких слов обусловлено традицией, а не объективной необходимостью или требованиями законодательства.

Лишними предложениями являются те предложения, которые содержат уже известную человеку информацию, либо информацию, которая для него бесполезна. Например:

Уважаемый Иван Ильич!

Рассмотрев ваше обращение от 01.03.2013, сообщаем вам, что право на направление обращений в органы государственной власти Российской Федерации предусмотрено п.1 статьи 2 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По существу вашего обращения можем пояснить следующее:...

В этом примере нет никакого смысла сообщать человеку, что у него есть право обратиться в органы власти, так как он уже это сделал. Эту часть ответа можно полностью исключить без потери смысла сообщения. Также обычно можно исключить перечисления обстоятельств, которые человек сам же указал в своем обращении.

Сообщаем, что для получения льготы, финансовое обеспечение на предоставление которой предоставляется в рамках межбюджетного трансфера в рамках Национального проекта «Демография», необходимо обратиться в органы социальной защиты.

В предыдущей переписке человек не задавал вопроса о том, в рамках какого нацпроекта финансируется предоставление указанной льготы, и он никак не сможет использовать эту информацию.

Б) Разбить длинные и сложные предложения на несколько более коротких и простых для понимания.

В целом, при принятии решения, нужно ли разбивать предложения на несколько более коротких, рекомендуется использовать формулу «она мысль – одно предложение».

Учитывая вышеизложенные факты, а также принимая во внимание ваши многочисленные запросы, по результатам всестороннего рассмотрения и детального анализа предоставленной вами информации, настоящим подтверждаем, что при отсутствии существенных изменений в обстоятельствах, касающихся рассматриваемого вопроса и не исключая возможности дальнейшего пересмотра ситуации, при условии соблюдения установленных действующим законодательством Российской Федерации сроков и порядка, было принято решение о положительном рассмотрении вашего обращения, о чем уведомляем вас в соответствии с действующим законодательством и сложившейся практикой взаимодействия с заявителями...

В этом примере правильнее было бы изложить смысл в трех отдельных предложениях: первое – о том, что по заявлению принято положительное решение. Второе – что решение может быть пересмотрено при существенном изменении обстоятельств.

Также следует избегать неоправданного использования причастных и деепричастных оборотов, и употребления больше четырех существительных подряд.

3.4 Объем ответа должен совпадать с задаваемым вопросом

Когда речь идет об ответе на обращение или запрос, важно убедиться, что ответ дается именно на заданный вопрос. Например:

Вопрос: Когда заработает сайт для подачи заявок лицензии?

Ответ: Уважаемый пользователь! По существу заданного вами вопроса можем сообщить следующее. Техническая поддержка сайта ведомства осуществляется в рамках выполнения контракта №1234 от 01.01.2023, заключенного между Ведомством и ООО «Вектор». Работы по указанному контракту выполняются в рамках реализации мероприятий, предусмотренных национальным проектом «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 №7). Таким образом, за техническое состояние сайта отвечает ООО «Вектор».

В приведенном примере человека не интересует, как юридически оформлены отношения между ведомством и его подрядчиками, его интересует, когда заработает сайт, а на этот вопрос он не получил ответа. Если бы ему просто ответили, что ориентировочный срок восстановления доступа к сайту – два дня, этого было бы достаточно, и совсем необязательно было описывать все договоры и ссылаться на национальные программы.

Также, если в обращении или запросе содержится несколько вопросов, важно убедиться, что ответы даны на каждый из них. Например:

Вопрос: Я прописан в Н-ской области, но живу в К-ском автономном округе. Если я хочу зарегистрировать лодку, мне обязательно регистрировать ее по месту прописки? Могу ли я использовать ее не в том регионе, в котором она была зарегистрирована? Или нужно будет ее как-то переоформлять? Если нужно будет, то какие документы для этого нужны?

Ответ: Благодарим Вас за обращение в Ведомство. Сообщаем, что правила государственной регистрации маломерных судов, используемых в некоммерческих целях, установлены Приказом МЧС России от 27 июля 2023 г. № 777 «Об утверждении Правил государственной регистрации маломерных судов, используемых в некоммерческих целях, и формы судового билета». Согласно этим Правилам, подать документы на регистрацию можно в любое подразделение Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) — вне зависимости от прописки владельца судна.

Здесь очевидно, что остался неразрешенным вопрос про использование лодки не в том субъекте РФ, в котором она была изначально зарегистрирована. Это может и не быть проблемой, но стоит в явном виде сообщить об этом человеку, чтобы он не беспокоился и не спрашивал еще раз.

3.5 Текст должен быть логически связан

Все содержание сообщения должно быть логически связано между собой так, чтобы образовывать единую и логичную цепочку повествования. Если одна часть сообщения никак логически не связана по смыслу с другой частью, не стоит пытаться их связать вводными словами (поэтому, таким образом, исходя из вышесказанного). Например:

Сообщаем Вам, что была проведена проверка по фактам, изложенными в вашем обращении относительно размыва дороги сточными водами. Сообщаем, что оборудование дорог регламентируется Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 50597-2017 «Дороги автомобильные и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения. Методы контроля». Таким образом, указанные вами в обращении факты не нашли своего подтверждения.

4. Оформление сообщения

Неправильное оформление сообщения, как правило, не наказуемо, но при этом существенно влияет на восприятие вашего сообщения. Например, нужная человеку информация может действительно содержаться в вашем сообщении, но он просто эту информацию не воспримет, потому что ему помешает оформление. Плохо оформленные сообщения создают у человека когнитивную нагрузку и это может привести к неправильному пониманию вашего сообщения.

4.1 Пассивный залог

Пассивный залог – это когда в предложении есть предмет и действие, которое совершается над предметом, но нет действующего лица. Например, когда вместо «Сотрудник направляет документы» пишут «Документы направляются...». Как правило, пассивный залог несет меньше информации, чем активный залог и поэтому часто используется для создания неопределенности (например, когда пишущий не знает ответственного или не хочет его упоминать). Иногда пассивный залог используют просто так, по традиции, без необходимости, но и без намерения что-то скрыть. Например:

Представленная информация будет проверена на соответствие требованиям ФЗ-123 от 01.01.2004. Результаты проверки будут направлены заявителю в порядке, предусмотренном действующим законодательством. В случае, если в результате проверки будут выявлены нарушения действующего законодательства, к нарушителю будут применены меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Из приведенного примера непонятно кто будет проверять информацию, кто будет направлять результаты проверки, кто будет накладывать штраф на нарушителя, если нарушение найдут. Это оставляет государственному органу пространство для маневра, но запутывает человека, которому адресовано это сообщение.

Также более информативным выглядит сообщение, в котором к человеку обращаются напрямую, а не через пассивный залог. Например:

«В соответствии со статьей 5 федерального закона №123 «О государственных услугах (функциях)» заявитель должен в установленный срок...»

В рассмотренном примере лучше подходит фраза «Вам следует сделать следующее: ...»

4.2 Сокращения и акронимы

При использовании сокращений (аббревиатур) и акронимов стоит использовать только те из них, которые являются общеупотребимыми, например «ЖКХ». Нужно помнить, что акронимы, которые широко используются в среде государственных служащих, являются непонятными для существенной части людей, например, «ФОИВ» и «ЕПГУ».

Может быть и обратная ситуация, когда сокращение пользуется более широкой известностью, чем его расшифровка, как, например, ОКВЭД или СНИЛС, в этом случае стоит использовать именно сокращение.

В любом случае следует избегать использования большого количества сокращений в одном месте, например, «ИКО ГКУ ЦЗН ЦАО». В таких случаях как правило следует давать полное название учреждения, например: «Информационно-консультационный отдел государственного казенного учреждения «Центр занятости населения по Центральному административному округу Москвы», или, если это применимо, чуть более короткую версию, но передающую смысл: «Консультационный отдел центра занятости населения».

4.3 Длина предложения и абзацы

Рекомендуется не включать в одно предложение более одной идеи. Это поможет сделать предложения более короткими и понятными, а текст - читабельным. В длинных предложениях проще запутаться и забыть, с чего все начиналось. Также можно ориентироваться на то, что на бумаге формата А4 максимально комфортная длина предложения ограничивается 3-4 строчками.

Текст следует разбивать на абзацы так, чтобы предложения в одном абзаце были объединены общим смыслом. Следует выделять абзацами важные элементы сообщения – призыв к действию, выводы, результаты, и так далее.

В случае, если в тексте идет перечисление множества однородных элементов, например, перечисление запрашиваемых документов, рекомендуется оформлять из как список. Это повысит легкость восприятия текста.

4.4 Использование приложений

В случае, если в сообщении идет ссылка на объемные документы, или есть существенный объем информации, который может быть полезен для заявителя, рекомендуется не пытаться процитировать его целиком в сообщении, а приложить его к сообщению. В том числе, это касается памяток, презентаций и иного иллюстративного материала. Лучше приложить документ, на который идет ссылка в сообщении, чем заставлять человека самостоятельно искать его.

4.5 Сложные конструкции и порядок слов

Для упрощения понимания рекомендуется избегать сложных синтаксических конструкций, использовать прямой порядок слов и не злоупотреблять вспомогательными словами и оборотами.

Сложные синтаксические конструкции – это, например, сочетание в одном предложении нескольких причастных и (или) деепричастных оборотов, предложение, которое состоит из нескольких логических частей со своими подлежащим и сказуемым и т.д. Например:

Порядок и сроки смены способа формирования фонда капитального ремонта (переход от регионального оператора на специальный счет и со специального счета на счет регионального оператора) регламентируется статьей 123 ФЗ-321 от 01.01.2021 и Постановлением «Об утверждении Порядка передачи региональным оператором в случае формирования фонда капитального ремонта на счете, счетах регионального оператора или владельцем специального счета в случае формирования фонда капитального ремонта на специальном счете при изменении способа формирования фонда капитального ремонта владельцу специального счета и (или) региональному оператору соответственно всех имеющихся документов и информации, связанной с формированием фонда капитального ремонта» с учетом необходимости соблюдения требований по срокам реализации решения собственников, по которой владелец специального счета обязан обратиться в российскую кредитную организацию с заявлением об открытии специального счета не позднее чем в течение пятнадцати дней с даты уведомления владельца специального счета о его определении в качестве такового,

если более ранний срок не установлен решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Прямой порядок слов – такой порядок, где:

1. Подлежащее стоит перед сказуемым, например: «Проверка выявила следующие нарушения», а не «Следующие нарушения были выявлены в ходе проверки»;
2. Согласованное определение – перед определяемым словом, например: «Необходимые для подачи документы», а не «Документы, необходимые для подачи»;
3. Несогласованное определение – после определяемого слова, например: «Остановка автобуса перенесена» вместо «Перенесена остановка автобуса».

Такой порядок слов помогает корректно расставить логические акценты и сокращает недопонимание.

5. Коммуникация в сложных ситуациях

Даже если сообщение верно по сути и понятно по содержанию, оно все еще может вызвать негативные эмоции, и создавать ощущение, что орган власти никак не заинтересован в решении проблем человека. Такое может произойти, если сотрудники при подготовке сообщения строго следовали правилам, но не использовали эмпатию и эмоциональный интеллект. Необходимо помнить, что взаимодействие происходит с людьми, которые нуждаются в сопереживании и понимании. В сложной или конфликтной ситуации критически важно, какими словами и оборотами вы решили донести основную мысль сообщения. Необходимо, чтобы человек почувствовал поддержку, участие и желание помочь, чтобы у него не создавалось впечатление отписки или роботизированной рассылки.

5.1 Признание проблем

Ошибки случаются, и первое, что нужно сделать в большинстве ситуаций, если проблема реально существует – признать ее. Вопреки распространенному мнению, человеку обычно не очень интересны формальные основания, по которым ответственность за реально существующую ошибку можно переложить на кого-то другого, а бремя поисков решений по ее исправлению – на самого человека. Например:

Уважаемый Сидор Петрович! Благодарим Вас за Ваше обращение относительно ошибки в описании услуги на официальном сайте Ведомства. Вместе с тем, сообщаем, что предоставление рассматриваемой государственной услуги (далее – услуга) регламентируется Приказом ведомства №123 от 01.01.2021 (далее – Приказ). В Приказе приведен корректный перечень документов, которые необходимо предоставить вместе с заявлением на получение услуги. Помимо этого, ссылка на скачивание Приказа также размещена на странице услуги на официальном сайте Ведомства. Обращаем ваше внимание, что сведения об услуге, приведенные на сайте Ведомства, служат исключительно для информационных целей.

Такое письмо вызовет только раздражение, потому что вместо исправления очевидной проблемы орган власти тратит время на отписку о том, что проблемы нет. В случае, если проблема объективно есть, нужно признать ее, принести свои извинения и предложить действия по ее решению. Например:

Уважаемый Сидор Петрович! Действительно, в описании услуги на нашем сайте закралась ошибка, и мы смогли найти ее благодаря вашему сообщению. Мы понимаем, насколько может быть неприятно, когда список документов неактуальный, и хотели бы принести свои искренние извинения за это. Мы поправим описание услуги на нашем сайте в течение трех дней, чтобы больше никто не попал в такую же ситуацию.

5.2 Отказ от шаблонных фраз

Использование шаблонов может упростить работу во многих случаях, и вполне допустимо в простых ситуациях, когда сообщение само по себе типовое, например, ответ на обычный запрос информации. Вместе с тем, если ситуация несколько сложнее стандартной, например, если человек обращается для решения своей проблемы и делает это эмоционально, рекомендуется отходить от шаблонных формулировок, так как это может вызвать ощущение, что орган власти не попытался понять человека, а просто ответил по шаблону. Например, вместо «Приносим свои извинения за доставленные неудобства» можно написать «От лица ведомства я хотел бы попросить у вас прощения за сложившуюся ситуацию».

5.3 Конкретика в сообщениях

В сложной или конфликтной ситуации человек, как правило, воспринимает неконкретные, абстрактные фразы как отписки или прямую ложь. Например, во фразе «состоится ряд мероприятий по недопущению нарушения требований действующего законодательства» человек предполагает, что на самом деле никаких мероприятий не было произведено, раз чиновник даже не может их перечислить. Более конкретная фраза, например, может выглядеть так:

Мы проверили комплект документов на строительство ООО «Вектор» и обнаружили, что у них действительно отсутствует согласование от местной администрации. ООО Вектор выписан штраф и предписание приостановить строительные работы до получения такого согласования.

Как правило, даже если человек изначально был настроен на конфликт, по мере получения понятных и конкретных, не перегруженных шаблонными фразами ответов, он «оттаивает» и враждебность по отношению к органу власти сходит на нет.

5.4 Запрет на обвинение человека

Даже если в сложной ситуации человек оказался из-за своих собственных действий, не стоит агрессивно (или пассивно-агрессивно) его в этом обвинять. Крайне маловероятно, что, получив такой ответ, человек будет удовлетворен вашим ответом признает свою

неправоту. Скорее, такой ответ вызовет у него злость, разочарование и желание доказать свою правоту – например, обращением в вышестоящие инстанции.

Отвечая на ваше обращение ..., сообщаем, что требования статьи 123 федерального закона №123-ФЗ от 01.01.2023 обязывают заявителя в срок до 10 рабочих дней с момента подачи заявления представить в Ведомство документы, подтверждающие указанные в заявлении факты. Вы не представили документы в установленный законом срок, в связи с чем правомерно было вынесено решение о отказе в регистрации. Сообщаем, что дополнительное уведомление заявителей о необходимости представить подтверждающие документы не предусмотрено положениями федерального закона 123-ФЗ.

В этом случае стоит либо вообще воздержаться от объяснений, кто виноват в сложившейся ситуации, либо, если это невозможно и действующее законодательство обязывает это сделать, следует в нейтральном тоне коротко перечислить обстоятельства, которые привели к такой ситуации. Именно при перечислении обстоятельств вполне уместно исключение из вышеописанной рекомендации использовать активный залог: пассивный залог смещает фокус с человека на его действия или факты.

Основной смысловой акцент следует сделать на вариантах выхода из сложившейся ситуации, а не на том, кто в ней виноват. Например:

Добрый день, вам было отказано в регистрации, так как мы не получили документы, подтверждающие сведения в заявке. Такими документами могут быть: ...

Вы можете заново подать заявление на получение услуги в любой момент. Также вы можете сразу приложить к нему все подтверждающие документы, либо направить их дополнительно по адресу:... в течение 10 рабочих дней после отправления заявления.