



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

20.05.2024

№ 986

г. Новосибирск

Об утверждении порядка и методики применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области и подведомственных ему организаций

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему организаций при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее – клиенты), обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

- 1) порядок применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области и подведомственных ему организаций;
- 2) методику применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области и подведомственных ему организаций.

2. Сотрудникам министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему организаций при взаимодействии с клиентами:

- 1) обеспечить использование грамотной, ровной, эмоционально нейтральной или позитивно окрашенной речи с краткими и четкими информационными фразами, отсутствующими интонациями безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности;
- 2) руководствоваться порядком применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального

развития Новосибирской области и подведомственных ему организаций и методикой применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области и подведомственных ему организаций.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра труда и социального развития Новосибирской области Москалеву Е.М.

Министр



Е.В. Бахарева



УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от «20» 05.2024 № 986

Порядок применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами  
в деятельности министерства труда и социального развития  
Новосибирской области и подведомственных ему организаций

1. Порядок применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) и подведомственных ему организаций (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы по взаимодействию сотрудников министерства и подведомственных ему организаций (далее – сотрудник) с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее – клиенты).

2. Цель внедрения Порядка состоит в том, чтобы тексты нормативных правовых актов, официальных писем, инструкций министерства, подведомственных ему организаций, а также консультации сотрудников были ясными и понятными неограниченно широкому кругу клиентов.

3. Требование «понятного языка» реализуется через применение таких речевых средств, которые, характеризуя описываемую ситуацию, обеспечивают ее мысленную воспроизводимость, исключают неоднозначность понимания и неопределенность в толковании.

4. Критериями «понятного языка» являются его содержание, информативная насыщенность, понятность в узком смысле.

5. Требования к содержанию «понятного языка»:

1) официальный характер. При работе с документами, в том числе в электронной форме, сотрудникам необходимо руководствоваться постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», приказом министерства труда и социального развития Новосибирской области от 27.07.2021 № 649 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению министерства труда и социального развития Новосибирской области»;

2) безэмоциональность. Во взаимодействии с клиентами сотрудники не должны выражать какие-либо эмоции, чувства, переживания;

3) экспрессивная нейтральность. При взаимодействии с клиентом сотрудникам необходимо аргументировать свою позицию на основе



законодательства Российской Федерации, а не своего субъективного мнения, использовать термины, отвечающие требованиям точного и однозначного понимания;

4) связанность и последовательность. Необходимо использовать целостные конструкции, предполагающие связанность образующих его элементов. Не должно быть недосказанности, двусмысленности, грамматической или смысловой абсурдности. Следует избегать повторов;

5) ясность и простота. В речевой и письменной деятельности министерства, подведомственных ему организаций необходимо использовать, насколько это возможно, простые и понятные термины, общеупотребительные обороты, короткие фразы. Недопустимо перегружать письменные тексты документов усложненными грамматическими конструкциями: злоупотреблять причастными и деепричастными оборотами, сложноподчиненными предложениями со многими придаточными;

б) точность и определенность выражений. Необходимо выбирать слова с учетом их значения и контекста, чтобы верно передать нужную информацию. Точность и определенность нормативного правового акта определяется степенью соответствия между идеей акта и языковой формой ее выражения.

6. Требования к информативной насыщенности «понятного языка»:

1) объективность информации. Информация не должна зависеть от чье-либо мнения, суждения;

2) достоверность информации. Информация должна отражать истинное положение дел;

3) полнота информации. Информацию можно назвать полной, если ее достаточно для понимания ситуации и принятия решения;

4) актуальность информации. Информацию можно назвать актуальной, если она важна для настоящего времени;

5) доступность информации. Информация должна быть понятна клиенту без наличия специальных знаний и квалификации.

7. Требования к «понятному языку» в узком смысле:

1) информация должна быть понятной как по существу, так и по форме;

2) понятность по существу предполагает, что информация, предоставляемая министерством, подведомственными ему организациями, не перегружена специальной терминологией, не содержит внутренних противоречий и неоднозначных высказываний, в ней факты отделены от мнений. У клиента не возникает сомнений относительно того, с какой целью подготовлена информация и на что она направлена;

3) понятность по форме распространяется на письменную деятельность министерства, подведомственных ему организаций, и включает в себя следующие факторы:

а) стиль изложения. При подготовке документов необходимо избегать сложных конструкций и канцеляризмов, использовать официально-деловой стиль общения;

б) структура текста. В тексте документа должна быть логическая структура, деление на части, акцент на ключевые моменты. Необходимо соблюдать логическую последовательность изложения информации;

в) подача информации. В тексте документа не должно быть отсылок к законодательству и употребления специальной терминологии. Текст должен быть написан просто и понятно, с выделением ключевых моментов, имеющих важное значение для клиента.

---



УТВЕРЖДЕНА  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Методика применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в  
деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области  
и подведомственных ему организаций

1. Методика применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) и подведомственных ему организаций (далее – Методика) разработана в целях повышения уровня деловой коммуникации и формирования положительного имиджа министерства и подведомственных ему организаций.

2. Методика является практическим руководством для сотрудников министерства и подведомственных ему организаций (далее – сотрудник) при взаимодействии с клиентом с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее – клиенты) в целях:

- снижения коммуникативных сбоев;
- повышения уровня доверия со стороны клиентов;
- сокращения количества повторных обращений;
- повышения уровня удовлетворенности со стороны клиентов.

3. Основные правила применения «понятного языка» взаимодействия с клиентами:

1) отсутствие неологизмов. Слова-неологизмы необходимо заменять общелитературными словами. Если же синонимы отсутствуют и неологизмы употребляются, то необходимо давать к ним пояснения;

2) отсутствие фразеологизмов и метафор. Необходима точность и однозначность в представляемой информации;

3) преобладание отглагольных существительных (например, согласование, управление, утверждение, визирование, осуществление);

4) использование слов в их прямом значении. При использовании слов в переносном значении необходимо, чтобы эти слова не создавали у клиента никаких ассоциаций и аналогий;

5) отсутствие в деловой речи сотрудника жаргонной лексики и профессионального сленга;

6) отсутствие устаревшей и разговорной лексики;

7) использование конструкций с производными предлогами. Чтобы однозначно выразить информацию, в деловой коммуникации используют конструкции с производными предлогами (образованными от самостоятельных частей речи (существительного, наречия, деепричастия). Это позволяет стандартизировать коммуникацию и исключить вариативное восприятие информации;

8) пунктуация подчиняется грамматическим принципам. Несмотря на преобладание производных предлогов, необходимо ставить знаки препинания в сложных предложениях (сложносочиненное и сложноподчиненное) и обособлять осложняющие элементы, такие как причастный и деепричастный обороты и вводные конструкции.

---