

Утверждаю:
и.о. директора ГАПОУ СО «СТАЭТ
им. А.Ю. Боровикова»

Ю.В.Савенков
Приказ № 148 от «08» 07 2026 г.

Приказ № 18 от «06» 07 2026 г.

**Методические рекомендации
по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними
и внутренними клиентами в государственном автономном
профессиональном образовательном учреждении Свердловской
области «Слободотуринский аграрно-экономический техникум
им. Героя Российской Федерации А. Ю. Боровикова»**

1. Общие положения

Цель документа: обеспечить единообразное и эффективное взаимодействие с внешними (обучающиеся, родители, партнёры) и внутренними (сотрудники) клиентами на основе принципов понятного языка и клиентоцентричности в ГАПОУ СО «СТАЭТ им. А. Ю. Боровикова».

Задачи:

- Повысить уровень удовлетворённости клиентов качеством коммуникации;
- снизить количество повторных обращений за счёт чёткости формулировок;
- упростить восприятие информации для всех категорий клиентов, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и лиц с низким уровнем владения русским языком;
- стандартизировать коммуникационные процессы в организации.

Нормативная база:

- Стандарт «Государство для людей»;
- Федеральные законы Об образовании и о доступе к информации;
- Внутренние регламенты образовательной организации.

2. Основные принципы «понятного языка»

1. **Простота и ясность:** избегание сложных терминов, канцеляризмов, длинных предложений.
2. **Краткость:** лаконичность формулировок без потери смысла.
3. **Конкретика:** чёткое изложение сути вопроса, отсутствие расплывчатых формулировок.
4. **Ориентированность на клиента:** фокус на потребностях и ожиданиях аудитории.
5. **Позитивный тон** уважительное и доброжелательное общение, отсутствие негативных формулировок.
6. **Доступность:** учёт особенностей разных групп клиентов (возраст, уровень образования, ОВЗ).

3. Правила применения «понятного языка»

В устной коммуникации (телефонные разговоры, личные встречи):

- начинать разговор с представления себя и организации;
- использовать короткие предложения (не более 20 слов);
- избегать профессионального жаргона, заменяя его простыми аналогами;
- при необходимости объяснять термины простыми словами;
- проверять понимание: «Всё ли вам понятно? Хотите, я повторю?»;
- поддерживать ровный, доброжелательный тон голоса.

В письменной коммуникации (письма, уведомления, инструкции, сайт):

- делить текст на короткие абзацы (2–4 предложения);
- использовать маркированные или нумерованные списки для перечисления шагов или условий;
- выделять ключевые моменты жирным шрифтом или курсивом;
- применять заголовки и подзаголовки для структурирования текста;
- заменять пассивный залог активным (например, «мы отправим вам документ» вместо «документ будет отправлен»);
- избегать двойного отрицания и сложных грамматических конструкций.

Примеры:

Неправильно	Правильно
«В соответствии с регламентом, утверждённым приказом №123, вам необходимо предоставить комплект документов в срок до 30 календарных дней»	«Пожалуйста, подайте документы в течение 30 дней. Список документов: [перечень]»

Неправильно	Правильно
«Процедура зачисления осуществляется после верификации предоставленных сведений»	«Мы проверим ваши данные и сообщим о зачислении»

Содержание текстов сообщений (письма, ответа на обращение, памятки, информации на сайте) должно учитывать профиль клиента. Абитуриенту, родителю (законному представителю) обучающегося и представителю организации-работодателя требуется разный уровень детализации и разная лексика.

Если неизвестно, кто именно будет получателем сообщения, или заранее известно, что получатель не имеет специальных знаний в области образования, юриспруденции или делопроизводства, следует использовать простой язык – форму подачи информации, доступную массовому читателю без профильной подготовки.

Любые узкоспециализированные термины, используемые в образовательной среде, но малопонятные внешнему клиенту, следует заменять объяснением на понятном языке либо общеупотребимыми синонимами.

Например: вместо «ликвидация академической задолженности» – «пересдача не сданных вовремя тем или экзаменов»; вместо «отчисление за невыполнение учебного плана» – «исключение из техникума из-за долгов по учебе».

В тексте должны отсутствовать орфографические и пунктуационные ошибки, особенно в неправильной расстановке запятых, так как это затрудняет понимание.

Следует использовать нейтральные слова и выражения без эмоциональной окраски, исключая просторечия, жаргон, метафоры и диалектизмы.

Перед подготовкой ответа необходимо убедиться, что ситуация и потребность клиента поняты верно. При любых сомнениях сотрудник обязан связаться с клиентом (по телефону или электронной почте) и уточнить обстоятельства.

Тональность и лексика сообщения выбираются в зависимости от клиентского сегмента:

- для родителей (законных представителей) обучающихся – акцент на понятности, заботе, безопасности образовательного процесса;
- для работодателей – деловой, но без избыточного бюрократического языка;
- для абитуриентов – мотивирующий, с разъяснением простых шагов поступления.

Обоснования и ссылки на нормативные правовые акты (федеральные законы, приказы Минпросвещения, локальные акты техникума) следует располагать в конце сообщения либо выносить в сноску или краткое указание в скобках.

Не следует начинать ответ с фразы «В соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ...», если суть ответа не требует немедленной ссылки на закон.

Рекомендуется ограничиваться только теми ссылками, которые действительно относятся к ситуации, и указывать конкретные пункты (статью, часть, раздел локального акта).

Вся необходимая клиенту информация должна содержаться непосредственно в тексте ответа. Нельзя заставлять клиента самостоятельно искать что-либо на сайте техникума, в сторонних системах или в нормативных документах.

Сообщение должно максимально соответствовать конкретной ситуации клиента (его статусу, сроку обучения, цели обращения), а не быть просто выдержкой из правил приема или устава.

Что нужно делать:

1) Убирать лишние слова и предложения.

Лишние слова: «осуществлять прием» вместо «принимать», «проводить информирование» вместо «информировать», фразы вроде «доводим до вашего сведения, что...».

Лишние предложения: повтор уже известной клиенту информации или сведения, которые ему бесполезны.

2) Разбивать длинные сложные предложения на короткие и простые. Правило: одна мысль – одно предложение.

3) Избегать нагромождения причастных и деепричастных оборотов, а также более четырех существительных подряд (например, вместо «для решения вопроса получения меры государственной поддержки обучающихся очной формы обучения» писать «чтобы студент-очник получил господдержку»).

4) Объем ответа должен соответствовать объему вопроса. Если клиент задал несколько вопросов, ответ должен быть дан на каждый из них.

5) Все части сообщения должны быть логически связаны. Бессмысленные вводные слова («таким образом», «исходя из вышесказанного») не должны маскировать отсутствие реальной смысловой связи.

Неправильное оформление не наказуемо, но сильно ухудшает восприятие. Клиент может не найти нужную информацию даже при ее наличии из-за плохого оформления.

Рекомендации по оформлению:

1) Использовать только общеупотребимые сокращения и аббревиатуры. Такие сокращения, как «ГАПОУ СО», «УП», «МПО», «ГИА», «ППКРС», при первом упоминании в тексте необходимо расшифровывать.

2) Не включать в одно предложение более одной идеи. Комфортная длина предложения на бумаге А4 – 3–4 строки.

3) Разбивать текст на абзацы по смыслу. Выделять абзацами главное: призыв к действию, вывод, результат рассмотрения.

4) Перечисления (например, список необходимых документов) оформлять в виде маркированных или нумерованных списков.

5) Если есть ссылка на объемный документ (правила приема, памятку, презентацию), не следует цитировать его целиком в письме – лучше приложить файл к ответу.

Коммуникация в сложных ситуациях:

Даже формально правильный, грамотный, но сухой ответ может вызвать у клиента негатив, ощущение отписки и безразличия со стороны техникума.

Особенно это касается отказов в зачислении, отчислений, штрафных санкций (например, за неоплату обучения) или длительного отсутствия ответа.

Важно: взаимодействие происходит с живыми людьми, которые ждут понимания и участия.

Что делать:

1) Использовать эмпатию и эмоциональный интеллект. Признать чувства клиента: «Понимаем, как это важно для вас», «Нам жаль, что возникла такая ситуация».

2) В сложных случаях отходить от шаблонных ответов. Шаблоны допустимы только для простых, рутинных запросов (например, «какой график работы приемной комиссии»).

3) Даже если клиент оказался в сложной ситуации по своей вине (пропустил срок подачи документов, накопил академические задолженности), не обвинять и не поучать. Основной акцент — на возможных вариантах выхода: что можно сделать сейчас, куда обратиться, какие сроки еще не пропущены.

Запрещается:

- использовать пассивно-агрессивные формулировки («вы же знали», «мы вас предупреждали»);
- отвечать сухим шаблоном на эмоциональное обращение;
- ограничиваться фразой «это не к нам» без пояснения, куда именно обратиться.

Пример:

Вместо: «В соответствии с п. 3.2 Правил приема вы пропустили срок подачи оригиналов документов, поэтому не можете быть зачислены».

Рекомендуется: «К сожалению, срок подачи оригиналов документов истек 15 августа. Это установлено Правилами приема. Но вы можете подать заявление на следующую образовательную программу, где прием еще идет до 30 августа, или поступить на заочное отделение. Обратитесь в приемную комиссию завтра с 9:00 до 15:00 – мы поможем подобрать вариант».

4. Особенности взаимодействия с разными категориями клиентов

Внешние клиенты:

Обучающиеся: использовать простой язык, избегать излишней формальности, давать чёткие инструкции.

Родители: предоставлять полную информацию о процессах (зачисление, экзамены, расписание), отвечать на вопросы оперативно.

Партнёры: соблюдать деловой стиль, но избегать излишнего канцеляризма; чётко формулировать условия сотрудничества.

Внутренние клиенты (сотрудники):

- обеспечивать прозрачность внутренних процессов;
- давать чёткие и выполнимые инструкции;
- оперативно отвечать на запросы коллег.

5. Инструменты и ресурсы

Шаблоны ответов на типовые обращения (для электронной почты, соцсетей, телефонных разговоров).

База знаний с часто задаваемыми вопросами (FAQ) и ответами на них.

Чек-лист для проверки текстов на соответствие принципам понятного языка:

- текст понятен без дополнительных объяснений?
- использованы простые слова и короткие предложения?
- информация структурирована (списки, подзаголовки)?
- тон общения уважительный и доброжелательный?

Скрипты для телефонных разговоров и личных консультаций.

6. Обучение и контроль

Обучение сотрудников:

- проведение семинаров и тренингов по клиентоцентричному общению;
- разбор реальных кейсов с ошибками и их исправление;
- ознакомление с методическим документом под подпись.

Контроль качества:

- регулярный аудит текстов (письма, сайт, инструкции) на соответствие принципам понятного языка;
- мониторинг удовлетворённости клиентов через опросы и обратную связь;
- анализ повторных обращений: если клиент обращается повторно из-за неясности ответа, это сигнал к улучшению коммуникации.

7. Ответственность

Руководитель организации отвечает за внедрение принципов понятного языка в деятельность организации.

Ответственные за коммуникацию (секретариат, отдел по работе с клиентами, пресс-служба) обеспечивают соблюдение правил в общении с клиентами.

Все сотрудники обязаны следовать принципам понятного языка при взаимодействии с клиентами.

7. Оценка эффективности

Показатели для мониторинга:

- уровень удовлетворённости клиентов (опросы, отзывы);
- количество повторных обращений по одному вопросу;
- время решения запросов клиентов;
- результаты аудита текстов на понятность.

Приложения:

1. Шаблоны ответов на типовые обращения.
2. Чек-лист для проверки текстов.
3. Скрипты телефонных разговоров.
4. Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами.

Приложения к Методическим рекомендациям

Приложение 1. Шаблоны ответов на типовые обращения

1. Запрос о зачислении ребёнка в образовательную организацию

Здравствуйте, [Имя Отчество]!

Благодарим за обращение. Для зачисления ребёнка в нашу организацию вам необходимо:

1. Заполнить заявление (форма прилагается).
2. Предоставить свидетельство о рождении ребёнка.
3. Приложить медицинскую справку по форме № 026/у.
4. Предъявить паспорт родителя (законного представителя).

Документы можно подать лично в приёмной комиссии (кабинет № 101) с 9:00 до 17:00 в будние дни или отправить скан-копии на почту.

Срок рассмотрения заявления — 3 рабочих дня. О результатах вам сообщат по телефону или электронной почте.

Если у вас остались вопросы, будем рады на них ответить.

С уважением,

Секретариат [Название организации]

2. Запрос о расписании занятий

Добрый день, [Имя]!

Актуальное расписание занятий размещено на официальном сайте нашей организации в разделе «Учебный процесс» → «Расписание».

Ссылка: [ссылка]

Расписание обновляется еженедельно по пятницам. Если вы не нашли нужную информацию, уточните, для какой группы/класса вы ищете расписание, — мы поможем.

С уважением,

Отдел учебной работы

3. Жалоба на качество обучения

Здравствуйте, [Имя Отчество]!

Благодарим вас за обратную связь. Нам очень жаль, что вы столкнулись с трудностями в обучении.

Чтобы разобраться в ситуации, просим вас:

- указать предмет и преподавателя;
- описать конкретную проблему;
- сообщить дату и время занятий, если это возможно.

Мы передадим информацию руководителю учебной части. С вами свяжутся в течение 2 рабочих дней для обсуждения решения.

Приносим извинения за возникшие неудобства.

С уважением,

Администрация [Название организации]

4. Запрос о дополнительных образовательных программах

Добрый день!

В нашей организации доступны следующие дополнительные программы:

- кружок робототехники (для 8–10 классов);
- студия изобразительного искусства (для всех возрастов);
- секция шахмат (для 7–9 классов).

Подробное описание программ и расписание занятий вы найдёте на сайте: [ссылка].

Для записи обратитесь в кабинет № 205 или позвоните по телефону: [номер].

Будем рады видеть вашего ребёнка на занятиях!

С уважением,

Отдел дополнительного образования

Приложение 2. Чек-лист для проверки текстов на соответствие принципам «понятного языка»

Отметьте «Да» или «Нет» для каждого пункта:

1. Текст начинается с чёткого указания цели сообщения? (Да/Нет)
2. Используются ли простые и понятные слова вместо терминов и канцеляризмов? (Да/Нет)
3. Предложения короткие (не более 20 слов)? (Да/Нет)
4. Текст разделён на абзацы (каждый абзац — 2–4 предложения)? (Да/Нет)
5. Есть ли списки или нумерация для перечисления шагов/условий? (Да/Нет)
6. Выделены ли ключевые моменты (жирным шрифтом, курсивом)? (Да/Нет)
7. Использован активный залог вместо пассивного (например, «мы отправим» вместо «будет отправлено»)? (Да/Нет)
8. Отсутствуют ли двойные отрицания и сложные конструкции? (Да/Нет)
9. Тон общения уважительный и доброжелательный? (Да/Нет)
10. Можно ли понять суть текста без дополнительных объяснений? (Да/Нет)

Оценка:

- 9–10 «Да» — текст соответствует принципам «понятного языка».
 - 7–8 «Да» — требуется небольшая корректировка.
 - Менее 7 «Да» — текст нужно переработать.
-

Приложение 3. Скрипты телефонных разговоров

Сценарий 1. Входящий звонок от родителя

Этап разговора	Фразы сотрудника
Приветствие	«Добрый день! [Название организации], меня зовут [Имя]. Чем могу помочь?»
Выяснение сути вопроса	«Уточните, пожалуйста, по какому вопросу вы обращаетесь?»
Предоставление информации	«Сейчас я проверю информацию. Подождите минуту, пожалуйста. <...> Да, всё верно, [кратко и чётко отвечает на вопрос].»
Уточнение понимания	«Всё ли вам понятно? Хотите, я повторю какой-то момент?»
Завершение разговора	«Благодарю вас за обращение. Если появятся дополнительные вопросы, звоните. Хорошего дня!»

Сценарий 2. Исходящий звонок для подтверждения записи

Этап разговора	Фразы сотрудника
Приветствие	«Здравствуйте, [Имя Отчество]! Это [Имя] из [Название организации]. Мы подтверждаем вашу запись на [дата, время]. Всё верно?»
Уточнение деталей	«Напоминаю, что встреча пройдёт в кабинете №301. Возьмите с собой паспорт и заполненное заявление. У вас есть вопросы?»
Ответы на вопросы	«Да, конечно, я уточню... <...> Вот что я могу сказать: [ответ].»
Завершение разговора	«Спасибо, что подтвердили запись. Ждём вас! Хорошего дня!»

Приложение 4. Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами

Сложный термин	Простой аналог	Пример использования
Верификация	Проверка	«Мы проверим ваши данные в течение 3 рабочих дней»
Регламент	Правила	«Согласно правилам организации, документы нужно подать до 30 сентября»
Процедура зачисления	Порядок зачисления	«Чтобы поступить, выполните следующие шаги: <...>»
Идентификация	Подтверждение личности	«Для входа в личный кабинет введите логин и пароль»
Апробация программы	Тестирование программы	«Мы протестируем новую программу в следующем семестре»
Мониторинг успеваемости	Отслеживание оценок	«Учителя следят за успеваемостью учеников и сообщают родителям»
Оптимизация учебного плана	Улучшение расписания	«Мы изменили расписание, чтобы ученикам было удобнее»
Интеграция образовательных ресурсов	Объединение учебных материалов	«Мы собрали все учебники и видеоуроки в одном месте»
Аккредитация организации	Официальное признание	«Наша техникум прошел проверку и получил разрешение на работу»
Инклюзивное образование	Обучение для всех	«Мы создаём условия, чтобы учиться могли дети с разными возможностями»