



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«04» сентября 2024 года

№ 146

г. Новосибирск

**Об утверждении Правил применения «понятного языка» при
взаимодействии министерства экономического развития Новосибирской
области с внешними клиентами**

В целях совершенствования деятельности министерства экономического развития Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства экономического 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, **п р и к а з ы в а ю :**

Утвердить прилагаемые Правила применения «понятного языка» при взаимодействии министерства экономического развития Новосибирской области с внешними клиентами.

Министр

Л.Н. Решетников

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом министерства экономического
развития Новосибирской области
от «04» сентября 2024 г. № 146

ПРАВИЛА

применения «понятного языка» при взаимодействии министерства экономического развития Новосибирской области с внешними клиентами

1. Правила применения «понятного языка» при взаимодействии министерства экономического развития Новосибирской области с внешними клиентами (далее – Правила) устанавливают единые требования к организации работы при взаимодействии государственных гражданских служащих Новосибирской области, замещающих должности государственной гражданской службы Новосибирской области в министерстве экономического развития Новосибирской области (далее – министерство), работников, замещающих должности, не являющихся должностями государственной гражданской службы Новосибирской области в министерстве (далее – сотрудник), с внешними клиентами во всех точках взаимодействия.

2. В Правилах используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения заявленных потребностей;

2) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, сайт министерства, информационные системы и другие);

3) сообщение – информация, предоставляемая сотрудником внешнему клиенту в письменной или устной форме;

4) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с внешним клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, перечень которых утвержден приказом министерства от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».

3. Применение «понятного языка» при взаимодействии министерства с внешними клиентами осуществляется в целях повышения уровня доверия и удовлетворенности со стороны внешних клиентов посредством учета сотрудником особенностей изложения сообщения, предусмотренных пунктом 5 Правил, персонализации внешнего клиента при письменном и устном взаимодействии.

4. Персонализация при взаимодействии сотрудника с внешним клиентом предполагает учет потребностей, конкретных обстоятельств и ситуации внешнего клиента, влекущих возможность или необходимость взаимодействия

с министерством, донесение информации в форме, доступной для понимания внешнего клиента.

5. Взаимодействие с внешним клиентом должно основываться на:

1) официальном характере сообщения, предполагающем применение нейтрального делового стиля взаимодействия, характеризующегося сдержанностью, точностью, направленностью на результат, отсутствием слов и выражений с ярко выраженной эмоционально-экспрессивной окраской, неологизмов, фразеологизмов и метафор, устаревшей и разговорной лексики;

2) однозначности толкования содержания сообщения и логичности его изложения, заключающихся в аргументации позиции на основе законодательства Российской Федерации, применении общеизвестных терминов и сокращений, исключая неоднозначность и неопределенность в толковании, сохранении причинно-следственной связи;

3) лаконичности сообщения, предполагающей краткое и точное, без лишних синтаксических конструкций, изложение сообщения, употребление устойчивых языковых оборотов, использование приложений.
