

УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное казенное учреждение Новосибирской области
«Центр бухгалтерского учета ветеринарии»
(ГКУ НСО «ЦБУВ»)

ПРИКАЗ

27 января 2026 года

№ 4

г. Новосибирск

Об утверждении Методики применения «понятного языка» в деятельности государственного казенного учреждения Новосибирской области «Центр бухгалтерского учета ветеринарии» при взаимодействии с клиентами

В целях совершенствования деятельности государственного казенного учреждения «Центр бухгалтерского учета ветеринарии» (далее - ГКУ НСО «ЦБУВ») при взаимодействии с гражданами, а также субъектами централизованного бухгалтерского (бюджетного) учета и субъектами предпринимательской, и иной экономической деятельности, и обеспечения применения принципов клиентоцентричности, в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2186-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методику применения «понятного языка» в деятельности ГКУ НСО «ЦБУВ» при взаимодействии с клиентами (Приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.В. Иванов

Методика применения «понятного языка» в деятельности ГКУ НСО «ЦБУВ» при
взаимодействии с клиентами

1. Почему важно использовать «понятный язык»

Цель Методики: сделать общение с клиентами более понятным и человечным, повышая доверие граждан и субъектов централизованного бухгалтерского (бюджетного) к деятельности ГКУ НСО «ЦБУВ».

Ключевой принцип: Сообщение должен понять любой человек, независимо от его образования, опыта и специальных знаний.

2. Как писать понятно и эффективно

2.1. Думайте о получателе.

✓ **Правильно:** адаптировать свой ответ под конкретного человека.

Пример: «Для получения выплаты Вам нужно подать заявление в МФЦ».

✗ **Неправильно:** использовать профессиональный жаргон.

Пример: «Для получения компенсации необходимо подать заявление в уполномоченный орган согласно регламенту».

Если Вы не знаете точно, кто получит Ваше сообщение, пишите максимально простым и понятным для восприятия языком.

2.2. Заменяйте сложные термины.

Вместо	Результат
Заявитель	Вы
Оказать содействие	Помочь
Осуществить	Сделать
Инициировать	Начать
В настоящее время	Сейчас
В случае если	Если
Вследствие	Из-за
Ввиду того, что	Потому что
Нетрудоспособные члены семьи	Дети, пожилые родители

2.3. Правильно размещать ссылки на законы.

✓ Лучшие варианты:

1. В скобках после соответствующей части текста: «Вы имеете право на получение льготы (ст. 6.1 Закона № 178-ФЗ)».

2. В виде сноски внизу страницы.

Х Неправильно:

В соответствии с пунктом 8 статьи 6.1 Федерального закона от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» информируем Вас о том, что...

3. Структура и содержание сообщения

3.1. Сделать текст компактным и полезным.

3.2. Три простых шага:

- 1) удалить лишние слова и фразы («Информируем Вас о том, что...»);
- 2) разбить длинные предложения (одна мысль = одно предложение);
- 3) отвечать точно на заданные вопросы (только те, что были в обращении).

Пример улучшения:

Х Было:

На основании Ваших обращений, поступивших в ГКУ НСО «ЦБУВ», сообщаем, что в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» граждане имеют право на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если иное не запрещено законом.

✓ **Стало:**

Вы можете получить эту услугу онлайн на портале Госуслуги.

Это законное право каждого гражданина (Федеральный закон № 210-ФЗ).

3.3. Форматирование для лучшего восприятия.

- Использовать списки для перечисления документов, этапов, требований.
- Разбивать текст на абзацы (каждый абзац = одна смысловая часть).
- Выделять важную информацию (сроки, суммы, ключевые требования).
- Ограничивать длину предложений (не более 20 слов или 3-4 строк).
-

4. Как общаться в сложных ситуациях

4.1. Если возникла проблема:

- Признать проблему – не отрицать очевидное.
- Извиниться конкретно и искренне.
- Предложить решение – что именно будет сделано.
- Указать сроки – когда проблема будет решена.

4.2. Избегать шаблонных фраз.

Х Не использовать:

«Ваша жалоба была принята к рассмотрению»;

«В соответствии с действующим законодательством»;

«На основании вышеизложенного».

✓ Заменить на: *«Извините, что вам пришлось столкнуться с этой проблемой»;*

«По закону в этой ситуации...»;

«Поэтому мы...».

4.3. Не обвинять человека.

Даже если проблема возникла по вине заявителя, сосредоточиться на решении, а не на поиске виновных.

5. Пошаговый алгоритм улучшения текста

– Шаг 1: анализ исходного текста

Определить основной вопрос или проблему заявителя.

Выделить все вопросы, на которые нужно ответить.

Отметить сложные термины, которые требуют замены или объяснения.

– Шаг 2: структурирование ответа

Начать с главной мысли или прямого ответа на вопрос.

Сгруппировать информацию по смысловым блокам.

Расположить блоки в порядке важности для заявителя.

– Шаг 3: упрощение языка

Заменить канцеляризмы простыми словами.

Сократить длинные предложения.

Убрать лишние слова и вводные конструкции.

– Шаг 4: персонализация

Заменить «заявитель» на «Вы».

Добавить обращение по имени и отчеству.

Включить контактную информацию конкретного специалиста.

– Шаг 5: проверка и форматирование

Проверить, даны ли ответы на все вопросы.

Выделить важную информацию (даты, суммы, адреса).

Разбить перечисления на списки.

Добавить подзаголовки для длинных текстов.

– Шаг 6: финальный тест

Прочитать текст вслух.

Попросить коллегу оценить понятность.

Задать себе вопрос: «Если бы я не знал ничего по этой теме, понял бы я этот ответ?».

6. Контрольный список для проверки сообщения

- Текст написан простым языком без канцеляризмов.
- Предложения короткие (до 20 слов).
- Все термины объяснены.
- Ссылки на законы размещены корректно.
- Ответ дан по существу на все вопросы.
- Используется личное обращение («Вы», а не «заявитель»).
- Текст структурирован (абзацы, списки).
- Указаны конкретные действия и сроки.
- Добавлены контактные данные для связи.
- Нет обвинений и формальных отписок.
- Включены конкретные инструкции («что делать дальше»).
- Текст эмоционально нейтрален или позитивен.
- Информация актуальна и проверена.