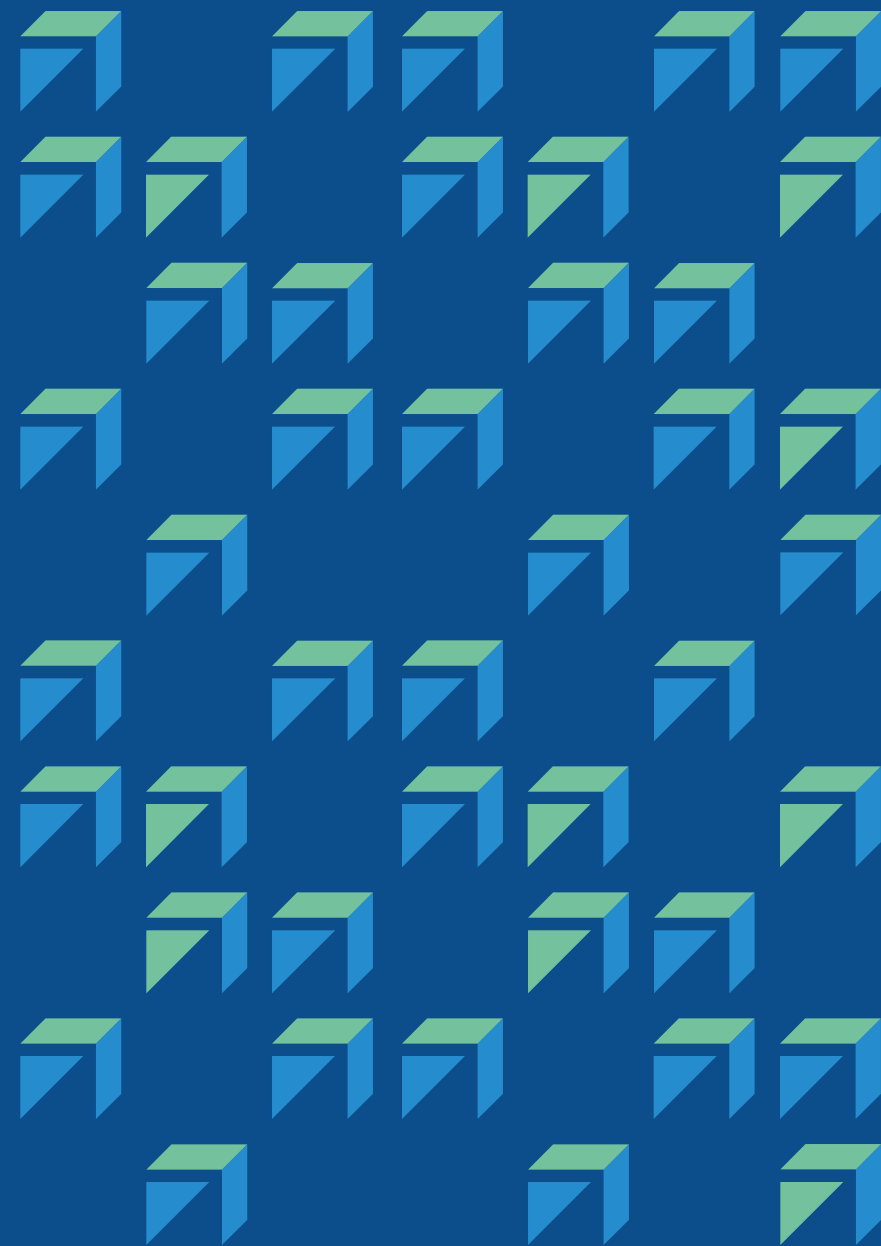


Основные правила написания ответов гражданам в ПОС

Специалист по обучению
ЦУР Краснодарского края
Черникова Галина Григорьевна



1 правило



Приветствие должно быть открытым и доброжелательным.

«Добрый день!» наиболее приемлемое приветствие.

Приветствие в принципе, должно быть

2 правило



Обращение должно быть по имени и отчеству. Или просто по имени, если отчество не указано.
Никаких фамилий в обращении не должно быть.

3 правило



Ответ не должен содержать грамматические, пунктуационные, орфографические ошибки и опечатки

4 правило



Не допускается излишняя эмоциональная окраска в тексте, сленг и панибратский тон в ответах исполнителя

5 правило



Не допускается переадресация без указания причины на другого исполнителя, горячую линию или интернет-приемную



БЫЛО	СТАЛО
Добрый день! По данному вопросу можете обратиться письменно на сайт министерства здравоохранения или направить письмо по почте России по адресу: г. Краснодар, ул. Коммунаров, д. 276	Добрый день! С 10 февраля 2021 года в Новороссийске и Сочи открылись пункты вакцинации от COVID-19 в торговых центрах. В Новороссийске пункт вакцинации расположен в ТРЦ «Южный Пассаж» по улице Героев Десантников, дом 2 (работает без выходных с 10:00 до 18:00). В Сочи — в ТЦ «МореМолл» на 2 этаже, по улице Новая Заря, дом 7 (работает в будние дни с 10:00 до 17:00). При себе необходимо иметь паспорт, страховой медицинский полис и СНИЛС.

6 правило



Перенос обоснования в конец предложения или абзаца возможен во всех случаях, и должен происходить автоматически во всех видах текста, адресованного гражданам-неспециалистам



БЫЛО	
Обоснование	Утверждение
На основании п. 5 ст. 12 Федерального закона «Об использовании...» № 111-ФЗ от...	Функции контроля и надзора за... осуществляются при помощи...
СТАЛО	
Утверждение	Обоснование
Функции контроля и надзора за... осуществляются посредством...	На основании п. 5 ст. 12 Федерального закона «Об использовании...» № 111-ФЗ от...

7 правило



Стремитесь использовать в предложениях конструкции «Тот-то делает то-то», то есть находите и используйте подлинные подлежащие и сказуемые. Подобные обороты могут казаться непривычными для канцелярского стиля, однако именно канцелярский стиль часто является причиной недовольства граждан.



Страдательный залог (речь госслужащих)	Действительный залог (речь граждан)
Ремонт перекрытия должен быть произведен силами подрядчика	Подрядчик должен отремонтировать перекрытие
Сотрудники ведомства были привлечены к ответственности	Руководитель привлек к ответственности сотрудников ведомства
Ваша жалоба была рассмотрена комитетом по...	Комитет по... рассмотрел вашу жалобу



Существительные	Глаголы
В помещениях были осуществлены контрольные мероприятия	Инспекторы пожарного надзора осмотрели помещения
Осуществление деятельности в области надзора за исполнением... является сферой ответственности...	За надзор в области... отвечает...
Распределение бюджетных средств для реализации программы является задачей региональных органов исполнительной власти	Бюджет программы распределяет региональный орган исполнительной власти
Были произведены работы по демонтажу кровельного покрытия	Сотрудники подрядчика демонтировали кровельное покрытие

8 правило



Начало ответа на сообщение: сформулировать его в соответствии с запросом гражданина, а не начинать с истории вопроса

ПРИМЕР



— Когда ты вынесешь мусор?

Ответ в канцелярском стиле:

— В соответствии с нашими договоренностями, мусор выносится в нашем доме раз в два дня или по мере заполнения бака. В случае преждевременного наполнения бака мусор выношу я, но не ранее, чем закончу текущее дело. Таким образом, мусор будет вынесен примерно через 30-40 минут, когда я закончу... Закончить мое дело сейчас важнее, потому что эта задача...

Ответ в бытовом стиле:

— Я вынесу мусор через 40 минут, когда закончу... Пока что оставь его у двери, пожалуйста.



Ситуация	Потребность гражданина	Порядок изложения
Проблема, касающаяся непосредственно гражданина, обстоятельств его жизни, ближайших членов семьи. Напр., бездействие РОИВ по вопросу выделения жилья, предоставления льготы; некачественное оказание услуг	Решить проблему, улучшить качество своей жизни	1. Порядок действий для решения проблемы 2. Обоснование порядка действий 3. Предыстория
Гражданин обращает внимание на проблему, которая не касается его непосредственно Напр., жалобы на конкретную закупку, которая, по мнению гражданина, проведена с нарушениями	Восстановить ощущение справедливости, почувствовать себя востребованным, «сделал полезное дело»	1. Обещание, что компетентные органы проведут проверку по закону 2. Что для этого будет сделано (при необходимости) 3. Нормативное обоснование порядка действий



Типичный ответ	Желаемые ответы
В названной Вами области ответственность за исполнение... лежит на региональном органе власти.	Ответственность за исполнение... лежит на региональном органе власти. В соответствии с ... орган власти должен делать...
В соответствии с... по Вашему обращению будет произведена проверка действий... На основании... срок проверки — ...	По Вашему обращению будет произведена проверка действий... Срок проверки — ... Основание — ...

9 правило



Если в сообщении гражданина нет конструктивной части и по сути обращение написано с целью выразить эмоции, ответ в духе **труизмов** поможет выполнить две задачи: показать гражданину, что он был услышан; эмоционально его поддержать и создать ощущение доверия к органу власти

Труизмы — это фразы, в которых обозначено общее отношение государства или ведомства к проблеме вообще, без конкретики.



Например:

«Благодарим Вас за сообщение и проявление активной гражданской позиции! Борьба с коррупцией является важной составляющей борьбы с преступностью в Российской Федерации. Коррупция в органах исполнительной власти является недопустимой, а выявление фактов коррупции и привлечение к ответственности должно быть одним из приоритетов работы правоохранительных органов. Борьба с коррупцией в РФ регулируется следующими...».

10 правило



Если сутевая часть ответа содержит практические рекомендации и инструкции, убедитесь в том, что читателю предоставляется полная и подробная информация



Ситуация	Сервисная информация
Необходимо обратиться в ведомство...	Полное наименование ведомства. Адрес и телефон территориального органа. По возможности: время и часы работы, конкретный отдел, подразделение контактное лицо.
Необходимо связаться с сотрудником ведомства, должностным лицом...	Фамилия, имя, отчество сотрудника. Контактная информация. По возможности: время и часы работы.
Существует ограничение по срокам на определенное действие...	Срок прописать в ответе на обращение, указать число, месяц, год, день недели. Если есть ограничение по времени, тоже указать это.
Для совершения действия необходимо предоставить документы...	Полный перечень документов с пометками «копия» и «оригинал»

11 правило



Запрещается при ответах на сообщения, направленные на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа

Упрощение формулировок



- Безусловным преимуществом программы стал ... > *Преимущество программы -*
- ... Осуществляет функции по разработке > *Разрабатывает*
- В связи с ремонтными работами > *Из-за ремонта*
- В соответствии с законом > *По закону*
- Во исполнение > *Чтобы выполнить*
- Касательно вопроса жилья > *По вопросу жилья*
- Приём лиц ведётся > *Приём посетителей*
- В течение недели > *За неделю*
- Соответствует вышеуказанным нормам > *Соответствует нормам*

СПАСИБО

Контакты:

Черникова Галина Григорьевна

тел. 8-918-194-17-24

E-mail: ChernikovaGG@dialog-regions.ru

