



**МОДЕЛЬ  
«ДРУЖЕЛЮБНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ В  
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

## СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ, В РАМКАХ КОТОРЫХ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ ВНЕДРЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

труд

занятость населения

социальная защита населения

социальное обслуживание граждан

опека и попечительство

отдых и оздоровление отдельных категорий граждан, в том числе детей

# ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛИ «ДРУЖЕЛЮБНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

Модель «Дружелюбная организация» является составным элементом управленческой модели по повышению эффективности деятельности организаций социального обслуживания

Видеоролик

«ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЕЕ ОЦЕНКИ»

<https://cloud.mail.ru/public/TCu4/UH1GgEKkJ>

# Что такое «Дружелюбная организация в социальной сфере»?



## Курс «Дружелюбная организация»

### Организация и мониторинг дружелюбной среды

- Полноценность предоставления услуг
- Доступность учреждения для клиентов
- Информирование клиентов
- Физическая среда для приема клиентов
- Мониторинг физической среды взаимодействия с клиентами
- Пунктуальность при оказании услуг
- Регламентация сервиса
- Система мониторинга и оценки качества

### Основы эффективного общения с клиентами

- Введение в эффективную коммуникацию
- Невербальная коммуникация
- Умение задавать вопросы
- Активное слушание
- Инструктирование
- Консультирование клиентов
- Этика телефонных разговоров
- Доброжелательность и вежливость персонала

### Уверенное поведение в сложных коммуникациях

- Уверенное поведение в общении с клиентами
- Условия и инструменты влияния на клиента
- Техники общения с "трудными" клиентами
- Управление конфликтами

## ВИДЕО-КУРС



Точка роста



Справочный центр



Продукты

Проверка заданий

Пользователи

Эквайринг

Настройки школы

Автоматизация

Реферальная программа

Поиск по названию



Создать продукт

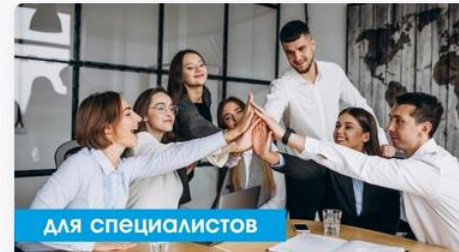


для специалистов

Дружелюбная организация

Бесплатно

Активный

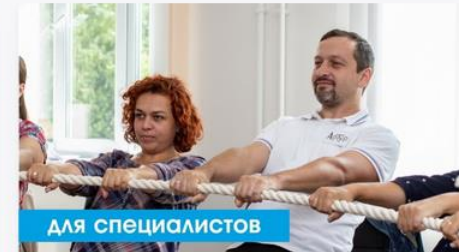


для специалистов

Управление персоналом. Модуль №1  
(для руководителей)

Бесплатно

Активный



для специалистов

Теория и практика проведения  
семинара-тренинга

Бесплатно

Активный



для родителей



для родителей



для специалистов

БЕСПЛАТНЫЙ КУРС  
ДОСТУПЕН ДЛЯ ВСЕХ

## ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛИ «ДРУЖЕЛЮБНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

1 этап	Знакомство с моделью «Дружелюбная организация» Определение менеджеров внедрения модели Обучение на дистанционном курсе
2 этап	На основе базового чек-листа оценки среды, создается чек-лист, учитывающий особенности учреждения Менеджеры внедрения проходят очный семинар или инструктаж
3 этап	В учреждении создается рабочая группа. Рабочая группа проводит оценку по чек-листу, разрабатывается дорожная карта преобразований Менеджеры внедрения проводят тренировки в малых группах по отработке навыков уверенной дружелюбной коммуникации
4 этап	Реализация дорожной карты преобразований Актуализация регламентов Мониторинг реализации со стороны менеджеров внедрения
5 этап	Независимая оценка через 6 месяцев Поощрение лидеров Обмен эффективными решениями

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>СОСТОЯНИЕ ЗДАНИЯ И МАРШРУТ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ</b>	Внешний вид здания
	Опрятность, чистота
	Освещенность
	Вывески
	Удобная входная группа
	Условия для маломобильных групп населения
	Транспортная доступность
	Указатели от остановок общественного транспорта
	Очищенные пути к организации
	Наличие скамеек
	Урны
	Стоянка для машин
	Освещенность маршрута



## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ</b>	Как доехать, часы приема
	Об организации и специалистах
	О формах и видах оказания услуг
	Об условиях, порядке оказания услуг
	Кому и как задать вопрос или оставить комментарий
	Простота и доступность общения
	Наличие образцов заполнения форм документов
	Наличие каналов информирования (колл-центр, сайт, инфомат, стенды и настенная информация, печатные брошюры)

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА</b>	Внешний вид персонала
	Бейджи
	Речевые модули, интонация, мимика
	Быстрота реакций на просьбы
	Наличие встречающего администратора
	Помощь при пользовании инфоматом
<b>ПУНКТУАЛЬНОСТЬ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ</b>	Соблюдение сроков приема по записи
	Соблюдение сроков оказания услуг, предоставления ответа
	Комфортное время ожидание приема
	Информирование о причинах задержки

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>ПОЛНОЦЕННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>	Формирование перечня предоставляемых услуг с учетом специфики учреждения, целевой аудитории и адресных групп
	Наличие необходимых специалистов и исправного оборудования
	Уточнение запроса гражданина, его жизненной ситуации
	Предоставление услуги согласно обращению, разъяснений о порядке, условиях и сроках предоставления услуги, ее содержании
	Разъяснение причин невозможности получения услуги
	Рекомендации, в том числе письменные, по действиям, которые получатель услуги должен выполнить для получения услуги, рекомендации по другим услугам, которые гражданин может получить для оценки трудной жизненной ситуации
	Отсутствие излишних требований к гражданину
	Предоставление возможности получения услуги в дистанционной форме

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>КОМФОРТНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ</b>	Кулеры со стаканчиками
	Места для ожидания, желательно оборудованные холлы
	Удобные кресла
	Табло для вызова посетителя
	Демонстрация социальной рекламы, брошюры для ожидающих
	Доступные и чистые туалетные комнаты
	Наличие колясок для маломобильных лиц, сопровождающего лица по зданию (при необходимости)
	Работающие лифты
	Организация приема на 1 этаже (желательно)

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	Конфиденциальность данных получателя услуг
	Разработаны стандарты общения (включая письменный коммуникации), в том числе с учетом различных целевых аудиторий и адресных групп. Проведение обучение сотрудников по их использованию и навыкам бесконфликтного поведения
	Обучение по бесконфликтному поведению
	Управление запасами
	Стандартизация процессов. Организация и поддержание порядка на рабочем месте
	Вовлеченность персонала в улучшения процессов
	Внедрение механизмов бережливого производства и сервис-дизайна (реинжиниринг процессов оказания услуг, в том числе выстраивание и развитие системы межведомственного и межсекторного взаимодействия)
	Эффективность использования оборудования

## ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ

Элемент	Содержание
<b>НАЛИЧИЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА, ОЦЕНКИ, ОБУЧЕНИЯ, ОБМЕНА ОПЫТОМ, НАСТАВНИЧЕСТВА</b>	Наличие системы внутреннего аудита за соблюдением требований социального стандарта
	Осуществление мониторинга и оценки качества услуг на основе обратной связи от граждан
	регулярный мониторинг качества оказания услуг, с участием организаций, осуществляющим контроль за соблюдением социального стандарта, СОНКО и отраслевых экспертов
	Осуществление обмена опытом и наставничества для разработки и внедрения решений как внутри учреждения, так и в целом по отрасли

# ПРИКАЗЫ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРИНЯТЫЕ ПО ИТОГАМ АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Приказ от 20.05.2024 № 985 «Об утверждении порядка взаимодействия сотрудников министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему организаций с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности в различных жизненных ситуациях»

Скрипты общения с клиентами в различных ситуациях	
Краткое описание ситуации	Рекомендуемые сценарные скрипты
Общение с негативно настроенным клиентом	
Работа с конфликтными клиентами	<p>– Да, я понимаю Вашу озабоченность/волнение/тревогу/опасение</p> <p>– Сожалею, что данная ситуация причинила Вам неудобство</p> <p>– Имя–Отчество, я прошу Вас ответить на несколько вопросов, чтобы как можно скорее разрешить эту ситуацию</p> <p>– Мы с Вами решаем одну задачу, поэтому предлагаю выслушать друг друга, не перебивая</p> <p>– Помогите мне понять ситуацию, объясните, пожалуйста, еще раз, что Вы имеете в виду, говоря ...?</p> <p>– Я понимаю Вашу озабоченность/волнение, но в данной ситуации я человек, который хочет и может помочь Вам решить эту проблему. Поэтому предлагаю перейти на конструктивную беседу и оставить эмоции. Спасибо за сотрудничество. Итак, вернемся к обсуждению вариантов решения</p> <p>– Давайте попробуем насколько это возможно спокойно обсудить оптимальные варианты, чтобы решить сложившуюся ситуацию</p> <p>– Здесь есть несколько решений: 1, 2, 3. Какой из вариантов наиболее подходящий, на Ваш взгляд?</p> <p>– Давайте сделаем перерыв, все еще раз обдумаем и совместно примем решение</p> <p>– Ваши доводы убедительны и с ними сложно не согласиться, однако есть и другие существенные обстоятельства</p> <p>– В данной конфликтной ситуации предлагаю не в устной, а в письменной форме найти решение проблемы. В полной сосредоточенности будет больше продуманных вариантов</p> <p>– В случае несогласия клиента со всеми предлагаемыми вариантами: Как Вы думаете, что может помочь урегулировать наши разногласия?</p>
Клиент нецензурно выражается	<p>– Имя–Отчество, если разговор будет продолжаться в таком тоне, я буду вынужден его прекратить</p> <p>– К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может</p> <p>– Я вынужден(а) прекратить разговор, до свидания</p> <p>– Имя–Отчество, предлагаю перевести разговор в конструктивное русло: мы ведь подготовили предложения в Ваших интересах</p> <p>– Я уверен(а), что уважительное общение позволит нам найти положительный выход в решении Вашего вопроса</p>
Клиент не	– К сожалению, разговор не может продолжаться в

Скрипты общения с клиентами взамен запрещенных фраз		
Запрет	Не использовать	Можно говорить
Не повторять информацию в грубой форме, если клиент не расслышал или не ответил	Алло, алле, мужчина, девушка, молодой человек, я же Вам сказал(-а), повторю Вам еще раз и т.д.	Уточнить понял ли клиент информацию и есть ли необходимость повторить ее. Обращаться к Клиенту по имени или имени-отчеству (или обезличено, если данные неизвестны), просто повторить сказанное Вами ранее, даже если Клиент забыл
Не использовать уменьшительно-ласкательные слова	Заявочка, списочек, звоночек, кнопочка, минуточка, секундочка, договорчик и т.п.	Заявка, список, звонок, кнопка, минута, секунда, договор
Не использовать команды	Фамилия! Какой вопрос! (и командный тон в целом)	Назовите/повторите, пожалуйста...
Не использовать разговорный жаргон и не указывать клиенту на его обязанности	Должен, железно, обязан, ошибка, неправильно, спорно, круто, здравствуйте, нереально и т.п.	Необходимо, следует, в этом случае можно обойтись без синонимов, призвав Клиента к действию (скажите пожалуйста, здравствуйте пожалуйста и т.п.), добрый день/вечер
Не использовать междометия и слова-паразиты	Вот, ну, вот-вот, это, а-а, эээ, как сказать, как бы, как бы это, на самом деле, это самое, нуужели, разве, ведь, да-да и т.д.	Вместо протяжного "э-э-э" делайте микропаузу, собеседник этого не заметит, а вы сможете грамотно сформулировать свою речь
Не требовать от клиента четко сформулированной потребности, проблемы, вопроса	Какую конкретно услугу Вы хотите получить? Посмотрите на сайте, выберите какую услугу Вы хотите и т.д.	Скажите, пожалуйста, какая у Вас проблема, в чем Вы нуждаетесь? Для того, чтобы определиться с перечнем услуг, давайте уточним некоторые моменты ... (можно уточнить наличие детей, инвалидности, какая проблема требует решения, и иные моменты, которые помогут составить профиль клиента для подбора услуг в конкретной жизненной ситуации)
Не создавать у Клиента ощущение, что Вы не заинтересованы в решении его	Вы так много сказали, что Вы хотите? В письме все написано, что Вам	Скажите, пожалуйста, я правильно поняла, что Вам нужно получить ...? Прямо сейчас я могу помочь вам следующим образом...

Скрипты общения с клиентами для формирования положительного впечатления	
Фраза, которой необходимо избегать	Более приемлемая формулировка, рекомендованная к использованию
Я ничем не могу Вам помочь	– К сожалению, в данной ситуации можно сделать только таким образом... – На сегодняшний день это, к сожалению, не представляется возможным. В данной ситуации мы предлагаем Вам поступить таким образом...либо мы можем предложить Вам...
Вам эта услуга не полагается	– Имя–Отчество, согласно действующему законодательству единовременная денежная выплата предоставляется...
Нет, нельзя, невозможно	– У Вас есть альтернативная возможность... (предложить Клиенту варианты) – Я могу предложить Вам следующее... (предложить Клиенту варианты)
У нас нет информации, у нас нет данных. Это не в моей компетенции, я не знаю (вопрос выходит за рамки наших компетенций)	По данному вопросу необходима консультация соответствующего специалиста. Сейчас я Вас переключу (приглашу) на ... и он Вас проконсультирует (либо взять телефон и сказать в течение кого времени с клиентом свяжутся)
У нас неполная информация /сведения для Вашего вопроса	– Для решения Вашего вопроса я составлю обращение и передам его соответствующим специалистам. По результатам рассмотрения с Вами свяжутся. Какой способ связи для Вас наиболее удобен? – Имя–Отчество, мне необходимо уточнить эту информацию



# ПРИКАЗЫ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРИНЯТЫЕ ПО ИТОГАМ АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Приказ  
от 20.05.2024 № 986  
«Об утверждении  
порядка и методики  
применения «понятного  
языка» взаимодействия  
с клиентами в  
деятельности  
министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской области  
и подведомственных  
ему организаций»

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, исключая 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, общепотребительные обороты, короткие фразы. Недопустимо перегружать письменные тексты документов усложненными грамматическими конструкциями: злоупотреблять причастными и деепричастными оборотами, сложноподчиненными предложениями со многими придаточными;

6) 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 чьего-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 канцеляризм, 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;



# ПРИКАЗЫ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРИНЯТЫЕ ПО ИТОГАМ АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## Приказ от 28.05.2024 № 1052 «Об утверждении порядка взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве труда и социального развития Новосибирской области»

Порядок взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Порядок)

1. Настоящий Порядок разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов (далее – обращение), а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство).

Порядок распространяет свое действие на организации, подведомственные министерству (далее – организации).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

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

2) обращение клиента – поступившее в министерство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, а также устное обращение клиента в министерство (организацию).

3. Основными принципами настоящего Порядка являются:

1) доступность – каждый клиент имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом его индивидуальных потребностей и особенностей;

2) открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребностей клиента;

3) прозрачность – информация предоставляется клиенту в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

4) реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

5) понятность – представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

6) удовлетворенность – с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

4. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

С учетом особых обстоятельств клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращения) обращение может быть рассмотрено ранее сроков, установленных Законом № 59-ФЗ.

5. После получения обращения клиента, поступившего в министерство в форме электронного документа, в течение одного рабочего дня предоставляется первичная обратная связь с уведомлением о получении обращения с указанием срока подготовки ответа и (или) решения вопроса.

6. Для рассмотрения и подготовки ответа сотрудник министерства (организации), рассматривающий обращение (далее – сотрудник), обеспечивает, при необходимости, уточнение содержания обращения с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента.

Если в обращении отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа на обращение, дополнительные сведения уточняются у клиента в рабочем порядке посредством телефонной связи или другим достоверным способом.

7. При рассмотрении обращения сотрудник обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием клиента.

Объективное рассмотрение обращения означает отсутствие субъективного интереса со стороны сотрудника.

Всесторонность, то есть полнота рассмотрения, обеспечивается обязанностью надлежащим образом рассмотреть каждый из вопросов и доводов, указанных в обращении.

Недопустимо отказывать клиенту в рассмотрении обращения по существу формально, если на самом деле имелась возможность рассмотрения такого обращения.

Ответ на обращение дается клиенту по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

8. Ответ на обращение готовится так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

- 1) уже решен;
- 2) будет решен в определенные сроки;
- 3) может быть решен, но точных сроков нет;
- 4) не может быть решен.

Ответ на обращение начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый Имя Отчество!» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый ИМЯ!» (если клиент указал только имя).

В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием (по возможности) на министерство или должностное лицо министерства, в адрес которого клиент направлял обращение, на которое дается ответ.

Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование, жизненную ситуацию, историю его обращения), исключая специальные термины и иностранные слова.

Текст ответа желательно поместить на одной-двух страницах.

Ответы на письменные обращения, обращения в форме электронного документа клиентов оформляются на официальном бланке министерства.

Недопустимо наличие в ответе на обращение орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

## ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

### Сводная статистика по публичным опросам

на 19.08.2024

Результат	Удовлетворены		Не удовлетворены	
	шт.	%	шт.	%
10070	10043	99.8%	27	0.3%

**Около 30%** доля граждан, оставивших обратную связь



# МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6

тел: (383) 238-75-10, факс (383) 238-79-34

электронная почта: [uszn@nso.ru](mailto:uszn@nso.ru)

официальный сайт: <https://mtsr.nso.ru/>



<https://t.me/mtsrnsoru>



<https://ok.ru/group/58758250496025>



<https://vkcom/msrnso>