

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

Министерство образования Свердловской области

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ИМТ»



 С.А. Катцина

 2026 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними
клиентами государственного автономного профессионального образовательного
учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

2026 год

г. Ирбит

Номер документа	СП-06-2026-№ <u>4</u>
Документ вводится	Впервые

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

РАССМОТРЕНО Советом Автономного учреждения Протокол № <u>7</u> от « <u>02</u> » <u>июня</u> 2026 г.	Утверждено и введено в действие приказом директора ГАПОУ СО «ИМТ» № <u>332-ог</u> от « <u>14</u> » <u>июня</u> 2026 г.
--	--

Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум», 2026

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними
клиентами государственного автономного профессионального образовательного
учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1.	
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
ГЛАВА 2.	
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ «ПОНЯТНОГО ЯЗЫКА»	4
ГЛАВА 3.	
ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ «ПОНЯТНОГО ЯЗЫКА»	4
ГЛАВА 4.	
ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ	5
ГЛАВА 5.	
ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ	5
ГЛАВА 6.	
ОБУЧЕНИЕ И КОНТРОЛЬ	5
ГЛАВА 7	
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	6
ГЛАВА 8	
ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ	6
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Шаблоны ответов на типовые обращения	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.	
Чек-лист для проверки текстов на соответствие принципам «понятного языка»	8
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. «Скрипты телефонных разговоров»	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами	10



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Цель документа: обеспечить единообразное и эффективное взаимодействие с внешними (обучающиеся, родители, партнеры) и внутренними (сотрудники) клиентами на основе принципов понятного языка и клиентоцентричности в ГАПОУ СО «ИМТ».

2. Задачи:

- 1) повысить уровень удовлетворенности клиентов качеством коммуникации;
- 2) снизить количество повторных обращений за счет четкости формулировок;
- 3) упростить восприятие информации для всех категорий клиентов, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и лиц с низким уровнем владения русским языком;
- 4) стандартизировать коммуникационные процессы в организации;

3. Нормативная база:

- стандарт «Государство для людей»;
- федеральные законы об образовании и о доступе к информации;
- внутренние регламенты организации.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ «ПОНЯТНОГО ЯЗЫКА»

4. Основными принципами «понятного языка» являются:

- 1) Простота и ясность: избегание сложных терминов, канцеляризмов, длинных предложений.
- 2) Краткость: лаконичность формулировок без потери смысла.
- 3) Конкретика: четкое 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: учет особенностей разных групп клиентов (возврат, уровень образования, ОВЗ).

ГЛАВА 3. ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ «ПОНЯТНОГО ЯЗЫКА»

5. В устной коммуникации (телефонные разговоры, личные встречи):

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

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

- 1) делить текст на короткие абзацы (2 - 4 предложения)
- 2) использовать маркированные или нумерованные списки для перечисления шагов или условий;

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятого языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

- 3) выделять ключевые моменты жирным шрифтом или курсивом;
- 4) применять заголовки и подзаголовки для структурирования текста;
- 5) заменять пассивный залог активным (например, «мы отправим вам документ» вместо «документ будет отправлен»);
- 6) избегать двойного отрицания и сложных грамматических конструкций.

Примеры:

Неправильно

«В соответствии с регламентом, утвержденным приказом № 123, вам необходимо предоставить комплект документов в срок до 30 календарных дней»

«Процедура зачисления осуществляется после верификации предоставленных сведений»

Правильно

«Пожалуйста, подайте документы в течение 30 дней. Список документов [перечень]

«Мы проверим ваши данные и сообщим о зачислении»

ГЛАВА 4. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ

7. Особенности взаимодействия с внешними клиентами:

- 1) Обучающиеся: использовать простой язык, избегать излишней формальности, давать четкие инструкции.
- 2) Родители: предоставлять полную информацию о процессах (зачисление, экзамены, расписание), отвечать на вопросы оперативно.
- 3) Партнеры: соблюдать деловой стиль, но избегать излишнего канцеляризма; четко формулировать условия сотрудничества.

8. Особенности взаимодействия с внутренними клиентами (сотрудниками):

- 1) обеспечивать прозрачность внутренних процессов,
- 2) давать четкие и выполняемые инструкции;
- 3) оперативно отвечать на запросы коллег.

ГЛАВА 5. ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ

9. К инструментам и ресурсам взаимодействия относятся:

- 1) Шаблоны ответов на типовые обращения (для электронной почты, соцсетей, телефонных разговоров).
- 2) База знаний с часто задаваемыми вопросами и ответами на них.
- 3) Чек-лист для проверки текстов на соответствие принципам понятого языка:
 - текст понятен без дополнительных объяснений?
 - использованы простые слова и короткие предложения?
 - информация структурирована (списки, подзаголовки)?
 - тон общения уважительный и доброжелательный?
- 4) Скрипты для телефонных разговоров и личных консультаций.

ГЛАВА 6. ОБУЧЕНИЕ И КОНТРОЛЬ

10. Обучение сотрудников:

- 1) проведение семинаров и тренингов по клиентоцентричному общению;
- 2) разбор реальных кейсов с ошибками и их исправление;

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

3) ознакомление с методическим документом под подпись.

11. Контроль качества:

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

ГЛАВА 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

13. Ответственные за коммуникацию обеспечивают соблюдение правил в общении с клиентами.

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

ГЛАВА 8. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

15. Показатели для мониторинга:

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

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Шаблоны ответов на типовые обращения

1. Запрос о поступлении в образовательную организацию

Здравствуйте, [Имя, отчество]

Благодарим за обращение. Для поступления в наш техникум вам необходимо:

- Заполнить заявление (форма прилагается);
- Предоставить оригинал и ксерокопию документов, удостоверяющих его личность, гражданство (паспорт);
- оригинал и ксерокопию документа об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации (аттестат, диплом);
- СНИЛС и копия СНИЛСа;
- Оригинал медицинской справки.

Документы можно подать лично в приемной комиссии - Здание Ирбитского мотоциклетного техникума (центральный вход) 1 этаж Библиотека с 9:00 до 16:00 в будние дни.

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

С уважением, секретарь приемной комиссии [Название организации].

2. Запрос о расписании занятий

Здравствуйте, [Имя, отчество]

Актуальное расписание занятий размещено на официальном сайте нашей организации
Ссылка: [ссылка]

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

С уважением, секретарь учебной части.

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;
- сообщить дату и время занятий, если это возможно.

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

Приносим извинения за возникшие неудобства.

С уважением, администрация [название организации]

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

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

Текст начинается с четкого указания цели сообщения? (да/нет);

Используются ли простые и понятные вместо специальных терминов? (да/нет);

Предложения короткие (не более 20 слов?); (да/нет);

Текст разделен на абзацы (каждый абзац 2-4 предложения)? (да/нет);

Есть ли списки и нумерация для перечисления шагов /условий? (да/нет);

Выделены ли ключевые моменты (жирным шрифтом, курсивом)? (да/нет);

Использован активный залог вместо пассивного (например «мы отправим», вместо «будет отправлено»? (да/нет);

Отсутствуют ли двойные отрицания и сложные конструкции? (да/нет);

Тон общения уважительный и доброжелательный? (да/нет);

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

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятного языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Скрипты телефонных разговоров

Сценарий 1. Входящий звонок от родителя

Этап разговора	Фразы сотрудника
Приветствие	«Добрый день ! 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, все верно.[кратко и четко отвечает на вопрос]»
Уточнение понимания	«Все 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]. Все верно?»
Уточнение деталей	«Напоминаю, что встреча пройдет в кабинете № 7. Возьмите с собой паспорт. У вас есть вопросы?»
Ответы на вопросы	«Да , конечно, я уточню... Вот , что я могу сказать [ответ]»
Завершение разговора	«Спасибо, что подтвердили запись. Ждем вас! Хорошего дня!»

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Методические рекомендации по применению «понятого языка» взаимодействия с внешними и внутренними клиентами государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами

Сложный термин	Простой аналог	Пример использования
Верификация	Проверка	«Мы проверим ваши данные в течении 3 рабочих дней»
Регламент	Правила	«Согласно правилам организации, документы нужно подать до 30 мая»
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	«Преподаватели следят за успеваемостью студентов и сообщают родителям»
Оптимизация учебного плана	Улучшение расписания	«Мы изменили расписание, чтобы студентам было удобнее»
Интеграция образовательных ресурсов	Объединение учебных материалов	«Мы собрали все учебники и видеоуроки в одном месте»
Аккредитация организации	Официальное признание	«Наш техникум прошел проверку и получил разрешение на работу»
Инклюзивное образование	Обучение для всех	«Мы создаем условия, чтобы могли учиться дети с разными возможностями»