



ПРИКАЗ

ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 10 » декабря 2024 года № 298

г. Кострома

Об утверждении методических рекомендаций по использованию понятого языка при взаимодействии с клиентами в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

В целях обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности департамента агропромышленного комплекса Костромской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые методические рекомендации по использованию понятого языка при взаимодействии с клиентами в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее – методические рекомендации).

2. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области довести настоящий приказ до сведения структурных подразделений департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области Кротова Сергея Владимировича.

Директор департамента

Д.В. Петрушин

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «10» декабря 2024 года № 228

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по использованию понятного языка при взаимодействии с клиентами в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

1. Настоящие методические рекомендации разработаны для использования сотрудниками департамента агропромышленного комплекса Костромской области (далее – Департамент, рекомендации) при их взаимодействии с клиентами для повышения уровня доверия клиентов к Департаменту.

Рекомендации призваны дополнить и уточнить положения законодательства в части, неурегулированной законодательством напрямую либо урегулированной на общем уровне.

Рекомендации служат общими правилами для применения сотрудниками Департамента. При этом при организации взаимодействия с клиентами сотрудникам необходимо учитывать специфику каждого случая взаимодействия.

2. Сообщение должно учитывать профиль того, кому оно адресовано. При подготовке сообщения нужно учитывать уровень грамотности получателя сообщения, уровень его погруженности в тему и его опыт.

Рекомендуется использовать простой язык, доступный массовому читателю без знаний терминов в соответствующей профессиональной области. Любые узкоспециализированные термины (термины, которые не выходят за рамки одной конкретной сферы профессиональной деятельности) можно заменить объяснением на понятном языке или более распространенными синонимами.

3. В тексте должны отсутствовать орфографические ошибки, знаки препинания должны быть расставлены корректно.

Текст с ошибками, особенно неправильно расставленными запятыми, затрудняет его понимание.

Следует использовать нейтральные слова и выражения, не несущие эмоциональной окраски. В том числе это подразумевает отсутствие просторечных, бранных выражений, метафор, диалектизмов и жаргонизмов.

Перед подготовкой ответа необходимо убедиться, что ситуация и потребность клиента понимаются верно. В случае возникновения каких-

либо сомнений следует связаться с автором сообщения в рабочем порядке и уточнить обстоятельства и потребности.

При подготовке письменной коммуникации следует адаптировать ее текст, выбирать тональность и лексику сообщения в зависимости от того, какому клиентскому сегменту оно адресовано. Так, если сообщение адресовано клиентскому сегменту, представители которого, как правило, плохо разбираются в юриспруденции и государственном управлении, следует выбирать термины, которые являются общеупотребимыми.

4. Обоснования и ссылки на правовые акты должны быть расположены в конце.

Общепринятой практикой является приведение всех обоснований (ссылок на правовые акты) в начале сообщения. Для упрощения понимания сути сообщения можно использовать следующие варианты обоснования или ссылок на правовые акты:

1) переместить обоснование в конец текста. Например:

Добрый день,

Вы можете обратиться за получением льготы на жилье в Министерство социальной политики по адресу: ул. Ильича, д.12 по будням с 10 утра до 8 вечера. С собой нужно иметь паспорт и копию СНИЛС (нужен только номер).

Основание: Федеральный закон 123-ФЗ от 01.01.2002 «О льготах в Российской Федерации», закон Костромской области №11 от 11.11.2011 «О льготах на жилье».

2) Добавить обоснование в виде сноски. Например:

Уважаемый Игорь Петрович!

Для предоставления Вам государственной услуги по регистрации плавательного средства просим Вас предоставить документы, подтверждающие сведения в Вашем заявлении от 31.01.2021, а именно:

- паспорт плавательного средства¹;

- договор о приобретении либо создании плавательного средства²;

- заключение эксперта об исправности и технических характеристиках плавательного средства³.

Мы ожидаем получить от Вас запрошенные документы до 01.03.2021. Если Вы не успеете в этот срок, в Вашем заявлении будет отказано, но в будущем Вы сможете подать такое же заявление еще раз.

¹ п.3 ФЗ-213 «Об учете плавательных средств»

² п.1 Закона Костромской области «О регистрации водного и речного транспорта»

³ пп. а) п.13 Приказа Департамента транспорта Костромской области «О проведении экспертизы транспортных средств, наземного, воздушного, водного и речного транспорта»

3) Добавить обоснование в виде краткого указания на правовой акт в скобках после соответствующей части текста. Например:

Сообщаем Вам, что в этом случае Вы имеете право запросить компенсацию в денежном виде (ст. 14 ФЗ-213 от 01.01.2023) либо в натуральном виде (ст. 15 ФЗ-213 от 01.01.2023). Для этого заполните форму, приложенную к этому письму, и направьте ее по адресу электронной почты: (Постановление Правительства РФ №1234 от 01.01.2020).

Приведение в качестве обоснований большого количества ссылок на нормативные акты в существенной части случаев воспринимается как попытка органа власти запутать человека или снять с себя ответственность, особенно когда речь идет о сообщениях с негативным посылом – отказами, штрафами и так далее. Поэтому рекомендуется ограничиться только теми ссылками, которые действительно имеют отношение к рассматриваемой ситуации (например, при направлении уведомления о штрафе не стоит ссылаться на Конституцию РФ), а при приведении ссылки на правовой акт следует максимально точно указывать конкретное его положение, которое имеет отношение к рассматриваемой ситуации и к обстоятельствам человека (например, не «ФЗ-159 от 21.12.2012», а «пункт 3 статьи 13 ФЗ-159 от 21.12.2012»).

5. Содержание сообщения.

Вся необходимая для человека информация должна содержаться в самом тексте сообщения. Ссылки на законы могут выступать подтверждением слов. В любом случае, не стоит заставлять человека изучать какие-либо нормативные акты или искать упомянутую информацию в каком-либо другом месте (на официальном сайте ведомства, в государственных информационных системах и т.д.). Например:

В ходе проверки было выявлено несоответствие требованиям законодательства о долевом строительстве. Вам необходимо устранить выявленные нарушения в порядке, предусмотренном Приказом Ведомства №321 от 01.01.2012 в установленные законом сроки. В случае неустранения нарушения в установленные законом сроки будут применены последствия, предусмотренные ФЗ-312 «О долевом строительстве» от 01.01.2009.

Вся необходимая информация о требованиях, предъявляемых к долевному строительству, приведена на сайте Ведомства по адресу: ...

Из этого текста непонятно, какие несоответствия были выявлены, и какое законодательство о долевом строительстве имеется в виду, из-за чего становится практически невозможно это нарушение исправить. Также непонятно, что нужно делать дальше без прочтения упомянутого приказа, который, может отсутствовать в открытом доступе и быть неверно истолкован человеком без юридического образования, опыта работы на государственной гражданской службе. Возможные последствия также не упомянуты прямо в тексте, а указанный закон содержит множество последствий для различных нарушений и неочевидно, какие последствия будут применены в конкретном рассматриваемом случае.

Если излагать всю важную информацию в тексте, то приведенный выше пример может выглядеть, например, так:

В результате прошедшей проверки мы выявили, что договоре доверительного управления гарантийный срок для объекта составляет менее пяти лет, что является нарушением требований законодательства о долевом строительстве (п.5 ст.7 214-ФЗ от 30.12.2004), которые предусматривают, что минимальный гарантийный срок должен составлять пять лет и более.

Внесите изменения в договор доверительного управления в течение 30 календарный дней после получения этого предписания и направьте копию

скорректированного договора по адресу:..., чтобы устранить нарушение (Приказ Ведомства №321 от 01.01.2012).

Если Вы не направите скорректированный договор, через 30 дней Вас может быть наложен штраф в размере 0.1% от стоимости договора, и этот штраф будет увеличиваться каждый день на 0.1% до тех пор, пока Вы не устраните нарушение (ФЗ-312 от 01.01.2009).

6. Сообщение должно быть персональным.

Сообщение должно максимально соответствовать конкретной ситуации человека, а не быть выдержкой из закона, подходящей по смыслу, но не учитывающей конкретные обстоятельства получателя сообщения. Как в этом примере:

Вопрос: Здравствуйте! Я земский врач в деревне Черховцы Н-ской области. Слышал, что я могу получить какие-то льготы, вы не подскажете, какие и как их можно получить?

Ответ: Добрый день!

Согласно закону Н-ской области №123 от 01.01.2021 меры социальной поддержки предоставляются следующим категориям граждан:

- лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

- ветераны труда, а также граждане, приравненные к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- многодетные семьи;

- педагогические, медицинские, фармацевтические и другие работники, работающие и проживающие в сельской местности, в рабочих поселках (поселках городского типа).

По вопросам предоставления мер социальной поддержки отдельных категорий граждан по оплате жилого помещения и коммунальных услуг граждане могут обращаться в органы социальной защиты населения по месту жительства.

Во-первых, известно, к какой категории граждан относится человек, поэтому нет смысла перечислять категории, которые могут получить меры социальной поддержки. Достаточно указать, что заявитель имеет право на получение льгот (и при необходимости сослаться на закон субъекта РФ).

Во-вторых, известно, где он живет, и если у ведомства есть информация о ближайшем органе социальной защиты населения, то следовало дать адрес ближайшего органа социальной защиты. Например:

Добрый день! Да, Вам полагаются меры социальной поддержки (закон Н-ской области №123 от 01.01.2021) в виде льготы на оплату ЖКХ. Для ее получения обратитесь в орган социальной защиты, ближайший из них находится по адресу: г. Старая Русса, Советская Набережная, д.1 Телефон факс: (1111) 5-24-18, 5-24-81. Время работы: по будням с 9:00 до 19:00, по субботам: с 10:00 до 15:00. Адрес электронной почты: kszn@xxxxxx.ru. Для обращения за льготой возьмите с собой паспорт, заявление Вам дадут заполнить уже на месте.

7. Лишние элементы сообщения должны быть исключены.

1) Убрать лишние слова и предложения.

Лишними являются те слова, при исключении которых смысл

предложения полностью сохраняется (например: «производить ремонт» вместо «ремонтировать», «проводить проверку» вместо «проверять», слова «информируем вас о том, что...», и так далее). Как правило, употребление таких слов обусловлено традицией, а не объективной необходимостью или требованиями законодательства.

Лишними предложениями являются те предложения, которые содержат известную человеку информацию, либо информацию, которая для него бесполезна. Например:

Уважаемый Иван Ильич!

Рассмотрев Ваше обращение от 01.03.2013, сообщаем Вам, что право на направление обращений в органы государственной власти Российской Федерации предусмотрено п.1 статьи 2 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По существу Вашего обращения можем пояснить следующее:...

Часть ответа, в которой сообщается о праве обратиться в органы власти можно полностью исключить без потери смысла сообщения. Также обычно можно исключить перечисления обстоятельств, которые человек сам указал в своем обращении.

Сообщаем, что для получения льготы, финансовое обеспечение на предоставление которой предоставляется в рамках межбюджетного трансферта в рамках Национального проекта «Демография», необходимо обратиться в органы социальной защиты.

Информация о национальном проекте, в рамках которого осуществляется финансирование льготы, не интересовала человека, и не может им использоваться.

2) Разбить длинные и сложные предложения на несколько более коротких и простых для понимания.

В целом, при принятии решения, нужно ли разбивать предложения на несколько более коротких, рекомендуется использовать формулу «она мысль – одно предложение».

Учитывая вышеизложенные факты, а также принимая во внимание ваши многочисленные запросы, по результатам всестороннего рассмотрения и детального анализа предоставленной вами информации, настоящим подтверждаем, что при отсутствии существенных изменений в обстоятельствах, касающихся рассматриваемого вопроса и не исключая возможности дальнейшего пересмотра ситуации, при условии соблюдения установленных действующим законодательством Российской Федерации сроков и порядка, было принято решение о положительном рассмотрении вашего обращения, о чем уведомляем вас в соответствии с действующим законодательством и сложившейся практикой взаимодействия с заявителями...

В этом примере правильнее изложить смысл в трех отдельных предложениях: первое – о том, что по заявлению принято положительное решение. Второе – что решение может быть пересмотрено при существенном изменении обстоятельств.

Также следует избегать неоправданного использования причастных и деепричастных оборотов, и употребления больше четырех существительных подряд.

8. Объем ответа должен совпадать с задаваемым вопросом.

Например:

Вопрос: Когда заработает сайт для подачи заявок лицензии?

Ответ: Уважаемый пользователь! По существу заданного вами вопроса можем сообщить следующее. Техническая поддержка сайта ведомства осуществляется в рамках выполнения контракта №1234 от 01.01.2023, заключенного между Ведомством и ООО «Вектор». Работы по указанному контракту выполняются в рамках реализации мероприятий, предусмотренных национальным проектом «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 №7). Таким образом, за техническое состояние сайта отвечает ООО «Вектор».

В приведенном примере человек на свой вопрос не получил ответа. Правильным был бы ответ, что ориентировочный срок восстановления доступа к сайту – два дня. Упоминание договоров и национальных программ излишнее.

Если в обращении или запросе содержится несколько вопросов, важно убедиться, что ответы даны на каждый из них. Например:

Вопрос: Я прописан в Н-ской области, но живу в К-ском автономном округе. Если я хочу зарегистрировать лодку, мне обязательно регистрировать ее по месту прописки? Могу ли я использовать ее не в том регионе, в котором она была зарегистрирована? Или нужно будет ее как-то переоформлять? Если нужно будет, то какие документы для этого нужны?

Ответ: Благодарим Вас за обращение в Ведомство. Сообщаем, что правила государственной регистрации маломерных судов, используемых в некоммерческих целях, установлены Приказом МЧС России от 27 июля 2023 г. № 777 «Об утверждении Правил государственной регистрации маломерных судов, используемых в некоммерческих целях, и формы судового билета». Согласно этим Правилам, подать документы на регистрацию можно в любое подразделение Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) — вне зависимости от прописки владельца судна.

Очевидно, что остался неразрешенным вопрос про использование лодки не в том субъекте РФ, в котором она была изначально зарегистрирована. Стоит в явном виде ответить на интересующий человека вопрос, чтобы он не беспокоился и не спрашивал еще раз.

9. Текст должен быть логически связан.

Все содержание сообщения должно быть логически связано между собой так, чтобы образовывать единую и логичную цепочку повествования. Если одна часть сообщения логически не связана по смыслу с другой частью, не стоит пытаться их связать вводными словами (поэтому, таким образом, исходя из вышесказанного). Например:

Сообщаем Вам, что была проведена проверка по фактам, изложенным в вашем обращении относительно размыва дороги сточными водами. Сообщаем, что оборудование дорог регламентируется Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 50597-2017 «Дороги автомобильные и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения. Методы контроля». Таким образом, указанные вами в обращении факты не нашли своего подтверждения.

10. Необходимо обращать внимание на оформление сообщения.

Неправильное оформление сообщения, не наказуемо, но существенно

влияет на восприятие сообщения. Плохо оформленные сообщения создают у человека когнитивную нагрузку и могут привести к неправильному пониманию сообщения.

11. Следует избегать использование пассивного залога.

Пассивный залог подразумевает отсутствие в предложении действующего лица, которое совершает действие. Например, когда вместо «Сотрудник направляет документы» пишут «Документы направляются...». Пассивный залог несет меньше информации, чем активный залог и часто используется для создания неопределенности (например, когда пишущий не знает ответственного или не хочет его упоминать). Иногда пассивный залог используют по традиции без необходимости, но и без намерения что-то скрыть. Например:

Представленная информация будет проверена на соответствие требованиям ФЗ-123 от 01.01.2004. Результаты проверки будут направлены заявителю в порядке, предусмотренном действующим законодательством. В случае, если в результате проверки будут выявлены нарушения действующего законодательства, к нарушителю будут применены меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Из приведенного примера непонятно, кто будет проверять информацию, кто будет направлять результаты проверки, кто будет накладывать штраф на нарушителя, если нарушение найдут. Это оставляет государственному органу пространство для маневра, но запутывает человека, которому адресовано это сообщение.

Более информативным выглядит сообщение, в котором к человеку обращаются напрямую, а не через пассивный залог. Например:

«В соответствии со статьей 5 федерального закона №123 «О государственных услугах (функциях)» заявитель должен в установленный срок...»

В рассмотренном примере лучше подходит фраза «Вам следует сделать следующее: ...»

13. При использовании сокращений (аббревиатур) и акронимов стоит использовать только те, которые являются общеупотребимыми, например «ЖКХ». Нужно помнить, что акронимы, которые широко используются в среде государственных служащих, являются непонятными для существенной части людей, например, «ФОИВ» и «ЕПГУ».

Может быть и обратная ситуация, когда сокращение пользуется более широкой известностью, чем его расшифровка, как, например, ОКВЭД или СНИЛС, в этом случае стоит использовать именно сокращение.

В любом случае следует избегать использования большого количества сокращений в одном месте, например, «ИКО ГКУ ЦЗН ЦАО». В таких случаях следует давать полное название учреждения, например: «Информационно-консультационный отдел государственного казенного учреждения «Центр занятости населения по Центральному административному округу Москвы», или, если это применимо, чуть более короткую версию, но передающую смысл: «Консультационный отдел центра занятости населения».

14. Следует обращать внимание на длину предложения и абзацы.

Рекомендуется не включать в одно предложение более одной идеи. Это поможет сделать предложения более короткими и понятными, а текст - читабельным. Также можно ориентироваться на то, что на бумаге формата А4 максимально комфортная длина предложения ограничивается 3-4 строчками.

Текст следует разбивать на абзацы так, чтобы предложения в одном абзаце были объединены общим смыслом. Следует выделять абзацами важные элементы сообщения – призыв к действию, выводы, результаты, и так далее.

В случае, если в тексте идет перечисление множества однородных элементов, например, перечисление запрашиваемых документов, рекомендуется оформлять их как список. Это повысит легкость восприятия текста.

15. Допускается использование приложений.

В случае, если в сообщении идет ссылка на объемные документы, или есть существенный объем информации, который может быть полезен для заявителя, рекомендуется приложить его к сообщению. В том числе, это касается памяток, презентаций и иного иллюстративного материала. Лучше приложить документ, на который идет ссылка в сообщении, чем заставлять человека самостоятельно искать его.

16. Для упрощения понимания рекомендуется избегать сложных синтаксических конструкций, использовать прямой порядок слов и не злоупотреблять вспомогательными словами и оборотами.

Сложные синтаксические конструкции – это, например, сочетание в одном предложении нескольких причастных и (или) деепричастных оборотов, предложение, которое состоит из нескольких логических частей со своими подлежащим и сказуемым и т.д. Например:

Порядок и сроки смены способа формирования фонда капитального ремонта (переход от регионального оператора на специальный счет и со специального счета на счет регионального оператора) регламентируется статьей 123 ФЗ-321 от 01.01.2021 и Постановлением «Об утверждении Порядка передачи региональным оператором в случае формирования фонда капитального ремонта на счете, счетах регионального оператора или владельцем специального счета в случае формирования фонда капитального ремонта на специальном счете при изменении способа формирования фонда капитального ремонта владельцу специального счета и (или) региональному оператору соответственно всех имеющихся документов и информации, связанной с формированием фонда капитального ремонта» с учетом необходимости соблюдения требований по срокам реализации решения собственников, по которой владелец специального счета обязан обратиться в российскую кредитную организацию с заявлением об открытии специального счета не позднее чем в течение пятнадцати дней с даты уведомления владельца специального счета о его определении в качестве такового, если более ранний срок не установлен решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Прямой порядок слов – порядок, где:

1) подлежащее стоит перед сказуемым, например: «Проверка выявила следующие нарушения», а не «Следующие нарушения были выявлены в

ходе проверки»;

2) согласованное определение стоит перед определяемым словом, например: «Необходимые для подачи документы», а не «Документы, необходимые для подачи»;

3) несогласованное определение – после определяемого слова, например: «Остановка автобуса перенесена» вместо «Перенесена остановка автобуса».

Такой порядок слов помогает корректно расставить логические акценты и сокращает недопонимание.

17. В сложных и конфликтных ситуациях при выстраивании коммуникации необходимо проявлять эмпатию и эмоциональный интеллект. Важно, какими словами и оборотами доносится основная мысль сообщения. Необходимо, чтобы человек почувствовал поддержку, участие и желание помочь, чтобы у него не создавалось впечатление отписки или роботизированной рассылки.

18. Важно признавать проблемы.

Вопреки распространенному мнению, человеку обычно не очень интересны формальные основания, по которым ответственность за реально существующую ошибку можно переложить на кого-то другого, а бремя поисков решений по ее исправлению – на самого человека. Например:

Уважаемый Сидор Петрович! Благодарим Вас за Ваше обращение относительно ошибки в описании услуги на официальном сайте Ведомства. Вместе с тем, сообщаем, что предоставление рассматриваемой государственной услуги (далее – услуга) регламентируется Приказом ведомства №123 от 01.01.2021 (далее – Приказ). В Приказе приведен корректный перечень документов, которые необходимо предоставить вместе с заявлением на получение услуги. Помимо этого, ссылка на скачивание Приказа также размещена на странице услуги на официальном сайте Ведомства. Обращаем Ваше внимание, что сведения об услуге, приведенные на сайте Ведомства, служат исключительно для информационных целей.

Такое письмо вызовет раздражение, поскольку вместо исправления очевидной проблемы орган власти тратит время на отписку о том, что проблемы нет. В случае, если проблема объективно есть, нужно признать ее, принести свои извинения и предложить действия по ее решению. Например:

Уважаемый Сидор Петрович! Действительно, в описании услуги на нашем сайте закралась ошибка, и мы смогли найти ее благодаря вашему сообщению. Мы понимаем, насколько может быть неприятно, когда список документов неактуальный, и хотели бы принести свои искренние извинения за это. Мы поправим описание услуги на нашем сайте в течение трех дней, чтобы больше никто не попал в такую же ситуацию.

19. Следует отказаться от шаблонных фраз.

Использование шаблонов может упростить работу во многих случаях, и вполне допустимо в простых ситуациях, когда сообщение само по себе типовое, например, ответ на обычный запрос информации. Вместе с тем, если ситуация несколько сложнее стандартной, например, если человек обращается для решения своей проблемы и делает это эмоционально, рекомендуется отходить от шаблонных формулировок, так как это может

вызвать ощущение, что орган власти не попытался понять человека, а просто ответил по шаблону. Например, вместо «Приносим свои извинения за доставленные неудобства» можно написать «От лица ведомства я хотел бы попросить у Вас прощения за сложившуюся ситуацию».

20. Сообщения должны быть конкретны. В сложной или конфликтной ситуации человек, как правило, воспринимает неконкретные, абстрактные фразы как отписки или прямую ложь. Например, во фразе «осуществлен ряд мероприятий по недопущению нарушения требований действующего законодательства» человек предполагает, что на самом деле никаких мероприятий не было произведено, раз чиновник даже не может их перечислить. Более конкретная фраза, например, может выглядеть так:

Мы проверили комплект документов на строительство ООО «Вектор» и обнаружили, что у них действительно отсутствует согласование от местной администрации. ООО Вектор выписан штраф и предписание приостановить строительные работы до получения такого согласования.

Как правило, человек по мере получения понятных и конкретных, не перегруженных шаблонными фразами ответов, «оттаивает» и враждебность по отношению к органу власти сходит на нет.

21. Запрещается обвинять человека.

Даже если в сложной ситуации человек оказался из-за своих собственных действий, не стоит агрессивно (или пассивно-агрессивно) его в этом обвинять. Крайне маловероятно, что, получив такой ответ, человек будет удовлетворен ответом и признает неправоту. Скорее, такой ответ вызовет у него злость, разочарование и желание доказать свою правоту – например, обращением в вышестоящие инстанции.

Отвечая на Ваше обращение ..., сообщаем, что требования статьи 123 федерального закона №123-ФЗ от 01.01.2023 обязывают заявителя в срок до 10 рабочих дней с момента подачи заявления представить в Ведомство документы, подтверждающие указанные в заявлении факты. Вы не представили документы в установленный законом срок, в связи с чем правомерно было вынесено решение о отказе в регистрации. Сообщаем, что дополнительное уведомление заявителей о необходимости представить подтверждающие документы не предусмотрено положениями федерального закона 123-ФЗ.

В этом случае стоит либо вообще воздержаться от объяснений, кто виноват в сложившейся ситуации, либо, если это невозможно и действующее законодательство обязывает это сделать, следует в нейтральном тоне коротко перечислить обстоятельства, которые привели к такой ситуации. Именно при перечислении обстоятельств вполне уместно исключение из вышеописанной рекомендации использовать активный залог: пассивный залог смещает фокус с человека на его действия или факты. Основной смысловой акцент следует сделать на вариантах выхода из сложившейся ситуации, а не на том, кто в ней виноват. Например:

Добрый день, вам было отказано в регистрации, так как мы не получили документы, подтверждающие сведения в заявке. Такими документами могут быть: ...

Вы можете заново подать заявление на получение услуги в любой момент. Также вы можете сразу приложить к нему все подтверждающие документы, либо направить их дополнительно по адресу:... в течение 10 рабочих дней после отправления заявления.