

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

Правила письменного взаимодействия с обучающимися и
работниками

Санкт-Петербург
2023

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 6
	Правила письменного взаимодействия с обучающимися и работниками	Версия:	1

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 4

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» от 13. 07. 2023 № 819

Система менеджмента качества	
Правила письменного взаимодействия с обучающимися и работниками	Вводится впервые
	Дата введения - в соответствии с приказом

Настоящие правила разработаны согласно стандарту «Государство для людей» и являются документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова». Правила устанавливают порядок письменного взаимодействия с обучающимися и работниками во всех подразделениях ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова», включая филиалы.

Контроль документа	Руководители структурных подразделений
Руководитель разработки	Начальник службы качества Тарануха С.Н.
Исполнитель	Бровкина А.В.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 6
	Правила письменного взаимодействия с обучающимися и работниками	Версия:	1

Оглавление

Лист ознакомления	3
Лист учета экземпляров	3
Лист учета корректуры	3
I. Общие положения	4
I. Термины и определения	4
II. Организация процесса письменного взаимодействия с клиентами.....	5

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемых экземпляров	№ экземпляра
Служба качества	2

Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение (проверка)	Дата внесения корректуры (проверки)	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 4 из 6
	Правила письменного взаимодействия с обучающимися и работниками	Версия:	1

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают нормы письменного взаимодействия с обучающимися и работниками в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – университет).

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Международным Стандартом ISO 9001:2015;
- Стандартами клиентоцентричности;
- Руководством по качеству;
- Инструкцией по делопроизводству;

– Регламентом рассмотрения обращения граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова».

1.3. Настоящие Правила распространяются на все подразделения университета.

1.4. Клиентами университета (структурного подразделения) являются обучающиеся университета (студенты, курсанты, учащиеся, аспиранты, слушатели, экстерны и другие категории лиц, обучающихся по основным и дополнительным образовательным программам университета, на курсах по подготовке к поступлению в университет, в аспирантуре, в структурных подразделениях повышения квалификации и переподготовки), законные представители обучающихся (родители, опекуны).

1.5. Работники университета не являются его клиентами, при этом на них распространяются принципы клиентоцентричного подхода университета.

I. Термины и определения

деловое (служебное) письмо – документ информационно-справочного характера, направляемый (получаемый) средствами почтовой связи.

клиент: физическое лицо, являющееся заявителем или потенциальным заявителем, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя со структурными подразделениями университета с целью удовлетворения своих потребностей.

потребность клиента: необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов;

услуга: деятельность по реализации функций государственного образовательного учреждения, которая осуществляется по запросам клиентов в пределах полномочий государственных образовательных учреждений в соответствии с Уставом университета;

сервисы: услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем;

клиентоцентричный подход в деятельности университета: подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиентов, постоянном улучшении взаимодействия структурных подразделений с клиентами для удовлетворения их потребностей;

жизненная ситуация: наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать со структурными подразделениями университета в целях получения услуг и сервисов;

удовлетворенность клиента: измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

точки взаимодействия клиента с университетом: цифровые точки: официальный сайт, официальные социальные сети, официальные мессенджеры;

оффлайн-точки: приемные руководителей и структурные подразделения университета, аудиторно-лабораторный фонд, общежития университета.

электронное письмо (электронное сообщение) – документ информационно-справочного характера, передаваемый (получаемый) по электронной почте. Электронное



письмо имеет статус документа, если оно заверено электронной цифровой подписью (Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

II. Организация процесса письменного взаимодействия с клиентами

Письменное взаимодействие с клиентами организовано с учетом соответствующих положений Регламента рассмотрения обращения граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (https://mail.gumrf.ru/service/home/~/?auth=co&loc=ru_RU&id=50953&part=2).

При подготовке ответов рекомендуется использовать «Шаблонные фразы для деловой переписки»

Шаблонные фразы для деловой переписки

Первой частью любого письма (аспекта) является мотивация, объясняющая побудительные мотивы, причины составления текста.

Стандартные выражения, указывающие на причину

- По причине задержки оплаты...
- В связи с неполучением счета-фактуры...
- Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям...
- Вследствие изменения цен ...
- Учитывая социальную значимость объекта...

При ссылках

- Ссылаясь на Ваше письмо от..
- В соответствии с достигнутой ранее договоренностью...
- Ссылаясь на Ваш запрос от...
- Ссылаясь на устную договоренность...
- В ответ на Ваше письмо (запрос)...
- В соответствии с нашей договоренностью...
- На основании нашего телефонного разговора...
- На основании устной договоренности...
- Согласно постановлению правительства...
- Согласно Вашей просьбе...
- Согласно спецификации...
- Ссылаясь на переговоры...

Указание на цель

- В целях скорейшего решения вопроса...
- В целях выполнения распоряжения...
- Для согласования спорных вопросов...
- Для согласования вопросов участия...
- Для наиболее полного освещения деятельности Вашей организации в СМИ.
- Для решения спорных вопросов...
- В ответ на Ваш запрос...
- Во избежание конфликтных ситуаций...

Все перечисленные выражения необходимо использовать с учетом контекста и речевой ситуации.

Стандартные фразы предваряют основную информацию, выраженную глагольной конструкцией, и соответствуют стандартным речевым ситуациям:



- этикетные ритуалы: благодарю, выражаю надежду, выражаем благодарность, желаем успехов, приносим извинения, выражаем соболезнование;
- сообщения: сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем;
- подтверждения, заявления: подтверждаем, заверяем, заявляем, объявляем;
- требования, просьбы: приказываю, постановляю, настаиваем, прошу, обращаемся к Вам с просьбой;
- обещания: гарантируем, заверяем, обязуемся;
- напоминания: напоминаем;
- предложения: предлагаем.

Стандартизована в деловых письмах, равно как и в других типах документов, сочетаемость слов:

- контроль – возлагается;
- цена – устанавливается (снижается, поднимается);
- задолженность – погашается;
- сделка – заключается;
- рекламация (претензия) – предъявляется (удовлетворяется);
- платеж – производится;
- счет – выставляется (оплачивается);
- вопрос – поднимается (решается);
- скидки – предоставляются (предусматриваются);
- оплата – производится;
- возможность – предоставляется;
- договоренность – достигается;
- кредит – выделяется и т. п.

Сотрудничество чаще всего бывает плодотворным, взаимовыгодным,
деятельность – успешной,
вклад – значительным,
позиции – конструктивными (прочными),
доводы – вескими,
необходимость – настоятельной,
спектр (услуг) – широким,
скидки – значительными / незначительными,
предложение – конструктивным,
разногласия – существенными / несущественными,
расчеты – предварительными или окончательными и т. п.