



Утверждаю:

Директор MAOU «СОШ №5»

А. В. Александров

2025 г.

**Памятка для сотрудников «MAOU «СОШ №5» мо Нижняя Салда
по предоставлению информации
при дистанционной форме взаимодействия**

Общие рекомендации

1. Четкость и ясность изложения информации:

Информация должна быть представлена понятно, доступно и лаконично. Избегайте сложного технического или юридического языка, используйте простые формулировки.

2. Полноценность предоставляемых сведений:

Обязательно давайте всю необходимую информацию по запрашиваемому вопросу. Если требуется дополнительная информация, обязательно сообщите об этом клиенту и поясните, какие именно сведения необходимы.

3. Соблюдение конфиденциальности:

Вся передаваемая информация должна быть защищена от несанкционированного доступа. Не отправляйте персональные данные и коммерческую тайну через общедоступные каналы связи.

4. Использование официальных каналов связи:

Общение должно осуществляться через официальные каналы связи (электронная почта, корпоративный мессенджер, официальный сайт организации).

5. Своевременность предоставления информации:

Сроки ответа на запросы должны строго соблюдаться. Если невозможно ответить немедленно, обязательно проинформируйте клиента о сроках обработки запроса.

Особенности оформления документов и сообщений

1. Структура письма:

- Адресат (ФИО/название компании).
- Тема письма (краткое описание сути обращения).
- Основная часть (суть обращения, просьба, предложение, уведомление).
- Подпись сотрудника (ФИО, должность, контакты).

2. Формулировка текста:

- Используйте нейтральный деловой стиль.
- Избегайте эмоционально окрашенных высказываний, оценок и субъективных мнений.
- Формулируйте ясно и конкретно, избегайте двусмысленности.

3. Оформление приложений:

Приложения оформляются отдельным файлом с четким названием (например, «Документ №1_Заявление Иванов И.И._от 01.09.20__»), прикрепленные файлы подписываются и датируются.

Основные этапы дистанционного взаимодействия

Шаг 1. Прием обращения

- Ознакомьтесь с содержанием обращения, убедитесь, что вся необходимая информация предоставлена.

- Если каких-либо данных недостаточно, запросите дополнительную информацию.

Шаг 2. Проверка полномочий*

- Убедитесь, что лицо, обратившееся, имеет право получать запрошенную информацию (лично, представительством по доверенности и пр.).

Шаг 3. Сбор и подготовка информации

- Подготовьте полный комплект необходимых документов и сведений.

- Проверьте правильность и достоверность информации.

Шаг 4. Отправка информации

- Оформите сообщение согласно установленным требованиям.

- Укажите точные сроки выполнения запроса (если это предусмотрено регламентом).

- Уведомите клиента о статусе обращения и дальнейших действиях.

Шаг 5. Хранение и архивирование информации

- Все материалы по взаимодействию сохраняются в электронном виде в соответствии с внутренними правилами хранения документации.

- Документы хранятся в течение установленного срока и уничтожаются по истечении сроков хранения.

Пример типового электронного письма

Тема: [Ваше обращение №XXX]

Уважаемый(ая) [ФИО],

Сообщаем Вам, что Ваше обращение № XXX от [дата] рассмотрено.

По Вашему запросу предоставлены следующие документы:

1. Документ №1 — [описание].

2. Документ №2 — [описание].

Приложены файлы:

- Документ №1.pdf

- Документ №2.docx

Для дополнительной информации обращайтесь по адресу электронной почты [email@company.ru], телефону [номер телефона].

С уважением,

[ФИО сотрудника]

[Должность]

[Организация]

Телефон: [контактный номер]

Электронная почта: [email@company.ru]

Следуя данной памятке, сотрудники смогут эффективно организовать дистанционное взаимодействие с клиентами, обеспечивая высокое качество и надежность предоставляемой информации.