**Приложение 2.**

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

1. Отметьте «Да» или «Нет» для каждого пункта:
2. Текст начинается с чёткого указания цели сообщения? (Да/Нет)
3. Используются ли простые и понятные слова вместо терминов и канцеляризмов? (Да/Нет )
4. Предложения короткие (не более 20 слов)? (Да/Нет)
5. Текст разделён на абзацы (каждый абзац — 2–4 предложения)? (Да/Нет)
6. Есть ли списки или нумерация для перечисления шагов/условий? (Да/Нет)
7. Выделены ли ключевые моменты (жирным шрифтом, курсивом)? (Да/Нет)
8. Использован активный залог вместо пассивного (например, «мы отправим» вместо «буд ет отправлено»)? (Да/Нет)
9. Отсутствуют ли двойные отрицания и сложные конструкции? (Да/Нет)
10. Тон общения уважительный и доброжелательный? (Да/Нет)
11. 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.

**Приложение 3.**

**Скрипты телефонных разговоров**

**Сценарий 1. Входящий звонок от родителя**

| Этап разговор | Фразы сотрудника |
|---|---|
| Приветствие | «Добрый день! [Название организации], 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, всё верно, |
| Уточнение понимания | «Всё 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 разговор | Фразы сотрудника |
|---|---|
| Приветствие | «Здравствуйте, [Имя Отчество]! Это [Имя] из [Название организации] Мы подтверждаем вашу запись на [дата, время]. Всё верно?» |
| Уточнение деталей | «Напоминаю, что встреча пройдёт в кабинете № ____. Возьмите с собой паспорт и заполненное заявление. У вас есть вопросы?» |
| Ответы на вопросы | «Да, конечно, я уточню… <…> Вот что я могу сказать: [ответ].» |
| Завершение разговора | «Спасибо, что подтвердили запись. Ждём вас! Хорошего дня!» |