



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ПО ОХРАНЕ
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

25.12.2025

№ 378

г. Новосибирск

**Об утверждении скриптов типовых разговоров с
внешними клиентами при записи на личный прием в государственной
инспекции по охране объектов культурного наследия
Новосибирской области**

В соответствии с подпунктом 1.1 пункта 1 подраздела 3.1 раздела 3 Плана мероприятий по реализации целевого порядка осуществления процессов государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области, утвержденного приказом государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области от 04.08.2025 № 146, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые скрипты типовых разговоров с внешними клиентами при записи на личный прием в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области.

2. Сотрудникам государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области, ответственным за организацию личного приема, руководствоваться в своей работе настоящим приказом.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника инспекции – начальника отдела государственной охраны, использования и популяризации объектов культурного наследия государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области Кубана А.А.

Начальник инспекции

Е.В. Макавчик

Приложение
к приказу государственной инспекции по
охране объектов культурного наследия
Новосибирской области
от 25.12.2025 № 378

**Скрипты типовых разговоров с внешними клиентами при записи на
личный прием в государственной инспекции по охране объектов
культурного наследия Новосибирской области**

Используемые понятия и определения:

внешние клиенты – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, индивидуальные предприниматели, самозанятые, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и (или) некоммерческую деятельность, а также иные органы и организации, осуществляющие взаимодействие с государственной инспекцией по охране объектов культурного наследия Новосибирской области (далее – Инспекция) с целью удовлетворения своих потребностей, решения проблем, задач, вопросов, относящихся к компетенции Инспекции;

скрипты – сценарий разговора с внешним клиентом, который содержит шаблоны фраз, вопросов, комментариев и речевых оборотов.

Основные ситуации, возникающие при взаимодействии с внешними клиентами при записи на личный прием в Инспекции, и соответствующие сценарные скрипты:

Краткое описание ситуации	Рекомендуемые сценарные скрипты
Стандартное начало разговора	
Начало разговора в случае входящего звонка клиента	- Доброе утро/день/вечер, государственная инспекция по охране объектов культурного наследия Новосибирской области. Меня зовут (фамилия, имя, отчество). Как я могу к Вам обращаться? Какой у Вас вопрос?
Начало разговора в случае исходящего звонка клиенту	- Доброе утро/день/вечер, Имя-Отчество. Вам звонят из государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области. Меня зовут (фамилия, имя, отчество). Я звоню Вам по следующему вопросу.
Общение с негативно настроенным клиентом	

Краткое описание ситуации	Рекомендуемые сценарные скрипты
Работа с конфликтными клиентами	<ul style="list-style-type: none"> - Да, я понимаю Вашу озабоченность/волнение/тревогу/опасение. - Сожалею, что данная ситуация причинила Вам неудобство. - От лица государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области приношу Вам извинения за доставленные неудобства. - Имя-Отчество, мы с Вами решаем одну задачу, поэтому предлагаю выслушать друг друга, не перебивая. - Помогите мне понять ситуацию, объясните, пожалуйста, еще раз, что Вы имеете в виду, говоря о...? - Я понимаю вашу озабоченность/волнение, но в данной ситуации я - человек, который хочет и может помочь Вам решить эту проблему. Поэтому предлагаю перейти на конструктивную беседу и оставить эмоции. Спасибо за сотрудничество. Итак, вернемся к обсуждению вариантов решения. - Давайте попробуем обсудить оптимальные варианты, чтобы решить сложившуюся ситуацию. - Ваши доводы убедительны и с ними сложно не согласиться, однако есть и другие существенные обстоятельства. - Для решения данного вопроса предлагаю написать письменный запрос в адрес государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области с подробным описанием ситуации. Вместе мы сможем найти решение проблемы.
Клиент нецензурно выражается	<ul style="list-style-type: none"> - Имя-Отчество, если разговор будет продолжаться в таком тоне, я буду вынужден (-а) его прекратить. - К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может. - Я вынужден(-а) прекратить разговор. Всего доброго (кладем трубку).
Клиент не переходит на корректный тон разговора после предпринятых попыток	<ul style="list-style-type: none"> - К сожалению, разговор не может продолжаться в таком тоне. - Я вынужден(-а) прекратить разговор. Всего доброго, до свидания. - Имя-Отчество, в таком тоне наш разговор продолжаться не может. Предлагаю перейти в конструктивное русло или перенести наш диалог.
Стандартное завершение разговора	

Краткое описание ситуации	Рекомендуемые сценарные скрипты
Завершение разговора в случае входящего звонка клиента	<p>- Имя-Отчество, мы смогли решить все Ваши вопросы? Оцените, пожалуйста, наше взаимодействие по 5-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен. Также Вы можете оставить более подробную обратную связь посредством интернет-сайта инспекции giookn.nso.ru. Спасибо за обращение. До свидания.</p>
Завершение разговора в случае исходящего звонка клиенту	<p>- Имя-Отчество, спасибо за уделенное время. Оцените пожалуйста наше взаимодействие по 5-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен. Также Вы можете оставить более подробную обратную связь посредством интернет-сайта инспекции giookn.nso.ru. Всего хорошего. До свидания</p>

Скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках с внешними клиентами для формирования положительного впечатления

Фраза, которой необходимо избегать	Более приемлемая формулировка, рекомендованная к использованию
Я больше ничем не могу Вам помочь	<p>- К сожалению, в данной ситуации можно сделать только таким образом.... Я уверен(-а), что это поможет продвинуться в решении Вашего вопроса. - На сегодняшний день это, к сожалению, не представляется возможным. В данной ситуации мы предлагаем Вам поступить таким образом..., уверен(-а), что это поможет продвинуться в решении Вашего вопроса.</p>
Это Ваша вина	- Имя-Отчество, согласно/по условиям...
Нет/нельзя/невозможно	<p>- У Вас есть альтернативная возможность... (предложить клиенту варианты). - Я могу предложить Вам следующее... (предложить клиенту варианты).</p>

Фраза, которой необходимо избегать	Более приемлемая формулировка, рекомендованная к использованию
Это не в моей компетенции/ я не знаю (вопрос выходит за рамки Ваших компетенций)	<p>- Для решения Вашего вопроса я составлю обращение и передам его соответствующим специалистам. По результатам рассмотрения с Вами свяжутся. Какой способ связи для Вас наиболее удобен?</p> <p>- Имя-Отчество, мне необходимо уточнить эту информацию, после чего я перезвоню Вам.</p>

При общении с внешним клиентом при записи на личный прием в Инспекции важным является деликатность и взвешенность суждений сотрудника Инспекции. Во время беседы не рекомендуется употреблять фразы, которые могут быть негативно восприняты внешним клиентом.

При контраргументировании позиции внешнего клиента сотрудникам Инспекции не рекомендуется использовать фразы: Вы перепутали/Вы не поняли/Вы не правы/это Ваша ошибка/Вы думаете, что/по-Вашему мы/на Ваш взгляд и т.п.

С целью снижения рисков формирования негативного опыта работы с Инспекцией не рекомендуются к использованию фразы: мы потеряли/мы не успели/это не наша задача/мы этим не занимаемся и т.п.

Для переключения внимания клиента на аргументы Инспекции не рекомендуется использовать фразы: послушайте меня/повторяю еще раз/повторяю последний раз/Вы меня не слушаете и т.п.

Обязательным является зафиксировать усвоение внешним клиентом всей необходимой информации: дата, время, место личного приема (включая номер кабинета); Ф.И.О., должность ответственного лица, ведущего личный прием; вопросы, включенные в повестку.