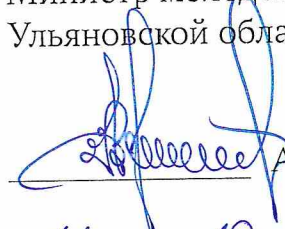


73-ИОПВ-13-01/1548 Ви от 17.10.2024

УТВЕРЖДАЮ

Министр молодёжного развития
Ульяновской области



А.Э. Мирошников

« 17 » 10 2024 года

**Порядок
взаимодействия с внешними и внутренними клиентами
в точках взаимодействия в Министерстве молодёжного развития
Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в точках взаимодействия в Министерстве молодёжного развития Ульяновской области (далее — Порядок, Министерство) устанавливает общие требования к взаимодействию Министерства с внешними и внутренними клиентами в точках взаимодействия, в том числе при работе с обращениями и запросами граждан и организаций, обеспечении доступа к информации о деятельности исполнительного органа, взаимодействии с внутренним клиентом (включая взаимодействие по вопросам информационно-технического обеспечения, осуществления административно-хозяйственной деятельности, ведения бухгалтерского учета и управления государственным имуществом).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент — сотрудник Министерства, взаимодействующий с внешними клиентами от лица Министерства, а также сотрудник, в отношении которого у Министерства имеются обязательства трудового характера в ситуациях, связанных с исполнением им межведомственных и внутриведомственных процессов;

профиль клиента — записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов;

клиентский опыт — эмоции, впечатления, мысли и действия клиента, которые возникают в процессе взаимодействия с Министерством;

канал взаимодействия — офлайн-канал или цифровой канал;

сообщение — комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа;

удовлетворенность клиента — измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3. При взаимодействии с клиентами помимо настоящего Порядка необходимо руководствоваться правовыми актами, регулирующими определенный процесс или направление деятельности Министерства, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1, Стандартом для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15.12.2023 № 142-АХ, Указом Губернатора Ульяновской области «О признании электронных документов в единой системе электронного документооборота Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, подписанных простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью» от 26.07.2018 № 70 (далее – Указ № 70), распоряжением Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р «О Кодексе профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области», распоряжение Губернатора Ульяновской области «О переходе на электронный документооборот в Правительстве Ульяновской области и исполнительных органах государственной власти Ульяновской области» от 26.07.2018 № 839-р (далее – распоряжение № 839-р), распоряжением Правительства Ульяновской области от 18.08.2014 №528-пр «О корпоративном портале государственных и муниципальных служащих».

1.4. При обращении в Министерство независимо от канала взаимодействия клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал взаимодействия с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал взаимодействия.

1.5. Министерство обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению (далее — история взаимодействия) в течение срока, определенного Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов,

органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения.

По запросу клиента ему может быть предоставлена вся история взаимодействия.

2. Письменное взаимодействие

2.1. Порядок письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

2.2. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме. Методические рекомендации об использовании «понятного языка» при взаимодействии с клиентами приведены в приложении к настоящему Порядку.

2.3. Все виды коммуникации в письменном виде, требующие ответа по существу, классифицируются по сферам деятельности Министерства.

2.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента, жизненной ситуации, истории его взаимодействия), требуют оперативного ответа, и которые, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, теряют свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием сообщения и не должен превышать 5 рабочих дней с даты поступления.

2.5. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Министерства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение 7 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

2.6. Уведомление о переадресации сообщения клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал взаимодействия для направления уведомлений о переадресации, и клиент указал дополнительный канал взаимодействия, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу взаимодействия.

2.7. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости исполнитель может связаться с клиентом для уточнения содержания сообщения, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке

с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочее время Министерства.

2.8. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

2.9. Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал взаимодействия для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал взаимодействия, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу взаимодействия.

2.10. При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления услуги и пр.) необходимо указывать ссылку на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Министерством.

3. Консультационная линия, телефонная связь

3.1. Консультационная линия организуется в целях справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов Министерства по направлениям его деятельности, в том числе:

- времени и порядка работы Министерства;
- порядка и статуса рассмотрения обращений граждан.

3.2. В Министерстве консультационная линия реализована посредством телефонной связи по абонентскому номеру (8422) 27-05-77.

3.3. Время работы консультационной линии совпадает с временем работы Министерства согласно служебному распорядку Министерства.

3.4. При ответе на телефонный звонок, в том числе поступающий на консультационную линию, сотрудник Министерства должен использовать скрипты приветствия, а при завершении разговора — скрипты прощания.

3.5. При разговоре с клиентом сотрудником должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

3.6. Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена

с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

3.7. Ответ сотрудника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

В случае если сотрудник Министерства не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и переключить входящий звонок на него, предварительно уведомив об этом звонящего.

Общее количество переключений на других сотрудников в рамках одного звонка не должно превышать двух переключений.

3.8. В случае если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени, сотрудник должен:

запросить у обратившегося клиента контактные данные (абонентский номер) для предоставления ответа;

сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;

после завершения разговора получить требуемую информацию;

связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным и передать требуемую информацию.

3.9. При поступлении звонка на консультационную линию сотрудник Министерства не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

3.10. Если вопрос не относится к полномочиям Министерства, сотрудник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные Министерства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

4. Личный прием

4.1. Клиенты имеют право обратиться лично в Министерство и быть принятыми их руководителем и уполномоченными на то лицами в рабочее время Министерства.

4.2. Запись клиентов для личного приема Министерства осуществляется посредством консультационной линии.

4.3. Запись на личный прием необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиенту подходящего ему периода времени в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Министерством.

4.4. Замена должностных лиц, осуществляющих личный прием клиентов, перенос даты и(или) времени приема осуществляется с обязательным уведомлением об этом клиентов.

4.5. При записи на личный прием клиенту должна быть предоставлена информация о расположении точки личного приема и о том, как до нее можно добраться.

4.6. Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личный прием в любой момент времени посредством консультационной линии.

4.7. Точки личного приема размещаются с учетом обеспечения доступа в них маломобильных групп населения.

4.8. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного приема, должны соблюдать требования, указанные в пункте 5.1 настоящего Порядка.

4.9. По результатам личного приема клиенту необходимо предложить оценить опыт такого личного приема.

5. Личное взаимодействие

5.1. При личном взаимодействии с клиентами сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

- вежливость и доброжелательность;
- честность и добросовестность в работе;
- обеспечение эмоционального комфорта клиентов;
- выдержанное (корректное) поведение;
- уважение мнения клиента;
- оперативность и качество обслуживания;
- сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов;
- готовность разобраться в возникшей ситуации.

5.2. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь) используется техника активного слушания — техника переговоров, когда сотрудник внимательно реагирует на слова, эмоции и чувства клиента.

В процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу.

5.3. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента даётся в виде консультации в момент обращения.

В случае необходимости дополнительной проработки вопроса ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

5.4. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

5.5. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме в установленные сроки.

6. Рассылки

6.1. В случае инициации Министерством массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций Министерства, в том числе об изменениях в порядке осуществления таких функций, такую рассылку необходимо осуществлять только в отношении лиц, которые выразили согласие на получение таких информационных материалов, исключая лиц, которые на момент направления такой рассылки отозвали свое согласие на получение информационных материалов.

6.2. Информационная рассылка должна производиться Министерством посредством электронной почты.

6.3. Согласие на получение информационных рассылок от Министерства может быть дано любым лицом путем указания его адреса электронной почты с последующим его подтверждением.

6.4. Внутри каждого рассылаемого электронного письма с информационными материалами должна присутствовать ссылка, при переходе по которой получатель письма автоматически отзывает свое согласие на получение аналогичных информационных рассылок в будущем.

7. Официальный сайт Министерства

Взаимодействие с клиентом на официальном сайте Министерства осуществляется согласно распоряжения Губернатора Ульяновской области от 29.09.2022 № 1043-р «О создании и ведении официальных страниц Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.1. Взаимодействие с клиентом на официальных страницах, в каналах и публичных чатах в сервисах обмена мгновенными сообщениями должно инициироваться в случаях официального обращения к представителю Министерства, упоминания Министерства в тексте сообщения, комментария или записи, комментирования официальной записи Министерства.

7.2. Время ответа Министерства на обращение клиента в данных каналах не должно превышать 6 часов рабочего времени для упоминаний и 5 часов рабочего времени в случае официального обращения или комментария к записи.

7.3. Основными шагами взаимодействия Министерства посредством открытых каналов связи с клиентами являются:

оперативный анализ потребностей клиента;

подготовка краткого сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;

в случае невозможности представить краткий ответ — направление клиента в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

7.4. Взаимодействие посредством каналов связи носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции Министерства.

7.5. Ответы на сообщения или комментарии клиентов на официальных страницах, в каналах и публичных чатах в сервисах обмена мгновенными сообщениями должны быть изложены в доступной и понятной для восприятия форме.

8. Единая система электронного документооборота Ульяновской области

Взаимодействие с клиентом в единой системе электронного документооборота осуществляется в соответствии с Указом № 70 и распоряжением № 839-р.

9. Формы и сроки контроля

Формой контроля за удовлетворенностью взаимодействием с внешними и внутренними клиентами является мониторинг уровня удовлетворенности посредством проведения опросов в рамках сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства. Анализ результатов опросов проводится в сроки, определенные порядком сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку взаимодействия с внешними
и внутренними клиентами в точках взаимодействия
в Министерстве молодёжного развития
Ульяновской области

**Методические рекомендации
об использовании «понятого языка»
при взаимодействии с клиентами**

1. Общие положения

Настоящие Методические рекомендации об использовании «понятого языка» при взаимодействии с клиентами (далее — Методические рекомендации) предназначены для того, чтобы сделать письменное общение с любыми клиентами более понятным и клиентоцентричным и тем самым свести к минимуму риск потери их доверия.

В ограниченном виде эти рекомендации могут быть применены сотрудниками консультационной линии при общении по телефонному звонку.

Настоящие Методические рекомендации призваны дополнить и уточнить положения правовых актов, которые законодательством напрямую не урегулированы либо урегулированы на общем уровне.

2. Общие рекомендации

Содержание текста сообщения должно учитывать профиль клиента.

Одну и ту же мысль можно изложить по-разному. При подготовке сообщения нужно учитывать уровень грамотности получателя сообщения, уровень его погруженности в тему и его опыт.

Как правило, если неизвестно, кто будет получателем сообщения, или, наоборот, известно, что получателем будет человек без специальных знаний по теме сообщения (например, без юридического образования и опыта работы на государственной службе), рекомендуется использовать простой язык – то есть такую форму подачи информации, чтобы она была доступна массовому читателю. Получатель сообщения должен иметь возможность его понять даже если он не знает ни одного термина 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.

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 какой-либо 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. Особенно это актуально в случаях, когда мысль в сообщении плохо сформулирована. 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.

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

Общепринятой практикой является приведение всех обоснований (ссылок на правовые акты) в начале сообщения. При такой компоновке сообщения уловить суть становится сложнее. При этом нет абсолютно никаких требований федерального уровня, которые бы обязывали начинать сообщения с обоснований или ссылок на правовые акты.

Но это не значит, что обоснования необходимо полностью исключить из сообщения. Есть три варианта, как можно их разместить:

переместить обоснование в конец текста;

добавить обоснование в виде сноски;

добавить обоснование в виде краткого указания на правовой акт в скобках после соответствующей части текста.

Приведение в качестве обоснований большого количества ссылок на нормативные акты в существенной части случаев несет мало пользы для получателя сообщения и воспринимается как попытка органа власти запутать человека или снять с себя ответственность, особенно когда речь идет о сообщениях с негативным посылом — отказами, штрафами и т.д.

Поэтому рекомендуется ограничиться только теми ссылками, которые действительно имеют отношение к рассматриваемой ситуации, а при приведении ссылки на правовой акт следует максимально точно указывать конкретное его положение (раздел, статью, часть, пункт и т.д.), которое имеет отношение к рассматриваемой ситуации и к обстоятельствам человека.

3. Содержание сообщения

Вся необходимая для человека информация должна содержаться в самом тексте вашего сообщения. Ссылки на правовые акты могут выступать подтверждением ваших слов. В любом случае, не стоит заставлять человека разбираться в каких-

либо правовых актах или искать упомянутую вами информацию в каком-либо другом месте (на официальном сайте Министерства, в государственных информационных системах и т.д.).

Сообщение должно максимально соответствовать конкретной ситуации человека (исходя из его собственных слов и имеющейся у вас информации), а не просто быть выдержкой из закона, подходящей по смыслу, но не учитывающей конкретные обстоятельства получателя сообщения.

Лишние элементы сообщения должны быть исключены.

Как правило, сообщения от ведомства содержат достаточно длинные предложения с большим количеством сложных конструкций. Из-за этого бывает трудно понять, что имелось в виду и какова была истинная суть сообщения. Чтобы этого избежать, рекомендуется сделать следующее.

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 т.д.). Как правило, употребление таких слов обусловлено традицией, а не объективной необходимостью или требованиями законодательства.

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

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 «одна мысль — одно предложение».

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

Объем ответа должен совпадать с задаваемым вопросом. Когда речь идет об ответе на обращение или запрос, важно убедиться, что ответ дается именно на заданный вопрос. Если в обращении или запросе содержится несколько вопросов, важно убедиться, что ответы даны на каждый из них.

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

4. Оформление сообщения

Неправильное оформление сообщения, как правило, не наказуемо, но при этом существенно влияет на восприятие вашего сообщения. Например, нужная человеку информация может действительно содержаться в вашем сообщении,

но он просто эту информацию не воспримет, потому что ему мешает оформление. Плохо оформленные сообщения создают у человека когнитивную нагрузку и это может привести к неправильному пониманию вашего сообщения.

При использовании сокращений (аббревиатур) и акронимов стоит использовать только те из них, которые являются общеупотребимыми. Нужно помнить, что акронимы, которые широко используются в среде государственных служащих, являются непонятными для существенной части людей.

Рекомендуется не включать в одно предложение более одной идеи. Это поможет сделать предложения более короткими и понятными, а текст — читабельным. В длинных предложениях проще запутаться и забыть, с чего все начиналось. 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 т. д.

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

В случае если в сообщении идет ссылка на объемные документы или есть существенный объем информации, который может быть полезен для заявителя, рекомендуется не пытаться процитировать его целиком в сообщении, а 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.

5. Коммуникация в сложных ситуациях

Даже если сообщение верно по сути и понятно по содержанию, оно все еще может вызвать негативные эмоции, и создавать ощущение, что Министерство никак не заинтересовано в решении проблемы человека. Такое может произойти, если сотрудники при подготовке сообщения строго следовали порядку, но не использовали эмпатию и эмоциональный интеллект.

Необходимо помнить, что взаимодействие происходит с людьми, которые нуждаются в сопереживании и понимании. В сложной или конфликтной ситуации критически важно, какими словами и оборотами вы решили донести основную мысль сообщения. Необходимо, чтобы человек почувствовал поддержку, участие и желание помочь, чтобы у него не создавалось впечатление отписки или роботизированной рассылки.

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 Министерство не попытался понять человека, а просто ответил по шаблону.

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 вашим ответом, признает свою неправоту. Скорее, такой ответ вызовет у него злость, разочарование и желание доказать свою правоту, например, обращением в вышестоящие инстанции. Основной смысловой акцент следует сделать на вариантах выхода из сложившейся ситуации, а не на том, кто в ней виноват.
