

# Как писать новости на госуслугах

Руководство по использованию формата и структуры новостных блоков для ЕПГУ, мобильных приложений и инфоматов, а также постов или публикаций в аккаунтах Заказчика в социальных сетях

## Информационный повод

Новости выходят на портале госуслуг, в инфоматах и других каналах, чтобы рассказать об изменениях в работе госуслуг или электронного правительства.

Новость выпускается в одном из случаев:

- выпустили новую возможность или услугу, ей можно пользоваться;
- выпустили новую возможность, но ограниченно, ей можно пользоваться не всем;
- усовершенствовали новую возможность;
- планируют отключать или менять существующую возможность;
- произошли изменения в том, как предоставляются услуги;
- скоро произойдут изменения, которые повлияют на то, как читатели пользуемся услугами.

Не являются новостными поводами:

- «через неопределенный срок мы сделаем новую возможность»,
- изменилось что-либо, что не влияет на поведение людей,
- скоро изменится что-либо, что не влияет на поведение людей.

Общее правило:

**новость имеет право на публикацию только тогда, когда она влияет на поведение читателей**

# Миссия

Миссия новости — помочь читателю решить свою насущную проблему более просто, быстро, эффективно, без лишних затрат времени и сил; не пропустить крайний срок, не потерять льготу, не лишиться права на услугу; не оказаться в глупой ситуации.

## Плохая миссия

Рассказать, как стало хорошо

Показать, что госуслуги молодцы

Напугать дедлайнами и штрафами

Предупредить об отключении чего-либо

Пообещать светлое будущее,  
прорекламировать новую возможность

Напомнить о старой фиче, которая сейчас  
стала актуальной

## Хорошая миссия

Рассказать, как у нас стало удобно  
решать вашу проблему

Показать, что нашим пользователям  
стало заметно лучше

Помочь уложиться в дедлайн  
и не попасть на штрафы

Помочь успеть до отключения  
и не попасть в глупую ситуацию

Помочь тем, кто вот-вот собирается  
за этой услугой, получить ее заметно  
легче с новой возможностью, которую мы  
вот-вот откроем

Помочь тем, кто не знал об этой  
возможности, решить свою проблему  
проще и быстрее

**Хорошая новость  
решает проблемы  
читателя**

# Универсальная структура

(Выдержка из документа «Формат и структура новостных блоков») Новость в любом канале последовательно отвечает на вопросы читателя:

1. Что произошло?
2. Что вы имеете в виду? (Нельзя ли поконкретнее?)
3. Что мне с этим делать? (Памятка)
4. А как раньше было? (Сравнить)
5. Какие ограничения? (Обычно Крым и Москва)
6. Почему вообще так? (Объяснение фоновой информации)
7. Кто вы такие? (Дежурный абзац о том, зачем вообще нужны госуслуги)

- |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Что?</b>          | <b>Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на госуслугах можно в банке</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Конкретно?</b>    | Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на портале госуслуг можно в банке. Для этого приходите в отделение банка, которое участвует в проекте:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3. Что теперь?</b>   | <p>{Перечисляем все отделения, в которые можно прийти}</p> <p>Для регистрации возьмите с собой {паспорт и страховое свидетельство}. Быть клиентом банка необязательно. Предварительно зарегистрироваться на портале госуслуг необязательно.</p> <p>{Картинка: паспорт и св-во}</p> <p><i>Все, что нужно, чтобы получить все электронные госуслуги</i></p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>4. А как раньше?</b> | Раньше, чтобы подтвердить личность, нужно было дождаться письма по почте, посетить центр обслуживания или воспользоваться электронной подписью. Теперь к этим способам добавились банки. Это особенно удобно для тех, кто живет возле отделений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>5. Ограничения?</b>  | Регистрация доступна только в банках, которые участвуют в пилотном проекте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6. Почему?</b>       | <p><b>Зачем регистрироваться на госуслугах</b></p> <p>Пользователи госуслуг оплачивают штрафы ГИБДД, подают заявления на загранпаспорт, записывают ребенка в детский сад, получают выписку с пенсионного счета и меняют адрес регистрации через интернет. Чтобы защитить интересы граждан, мы просим пользователей подтвердить личность. Так мы узнаем, что вы действительно хотите сменить адрес регистрации или оформить новый загранпаспорт.</p> <p>Есть три уровня доступа к госуслугам через портал. Для каждого нужна личная информация: {Таблица с уровнями доступа}</p> |
| <b>7. Кто вы?</b>       | Портал госуслуг помогает гражданам общаться с государством, получать государственную помощь и решать повседневные проблемы. С 2010 года мы делаем портал удобнее: упрощаем регистрацию, повышаем надежность и расширяем спектр услуг. В 2015 году в пробном режиме открылась новая версия портала: <a href="http://beta.gosuslugi.ru">beta.gosuslugi.ru</a> . Регистрация через банки — еще один шаг на пути упрощения регистрацией. Госуслуги — это проще, чем кажется.                                                                                                        |

# Адаптация структуры под различные каналы и носители

Особенность структуры новости в том, что необходимый минимум полезной информации размещается в начале новости, а дальнейшее развитие новости добавляет второстепенную информацию и вспомогательные подробности. Эта особенность структуры помогает адаптировать исходный текст новости под различные форматы.

**Основной принцип адаптации: ужатие с конца.** Материал новости сокращается за счет поэтапного уменьшения детализации последних абзацев.

Например, чтобы сократить текст новости на треть, достаточно удалить последний абзац и уменьшить детализацию последнего раздела:

- |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Что?</b>          | <b>Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на госуслугах можно в банке</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Конкретно?</b>    | Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на портале госуслуг можно в банке. Для этого приходите в отделение банка, которое участвует в проекте:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3. Что теперь?</b>   | <p>{Перечисляем все отделения, в которые можно прийти}</p> <p>Для регистрации возьмите с собой {паспорт и страховое свидетельство}. Быть клиентом банка необязательно. Предварительно регистрироваться на портале госуслуг необязательно.</p> <p>{Картинка: паспорт и св-во}</p> <p><i>Все, что нужно, чтобы получить все электронные госуслуги</i></p>                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>4. А как раньше?</b> | Раньше, чтобы подтвердить личность, нужно было дождаться письма по почте, посетить центр обслуживания или воспользоваться электронной подписью. Теперь к этим способам добавились банки. Это особенно удобно для тех, кто живет возле отделений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>5. Ограничения?</b>  | Регистрация доступна только в банках, которые участвуют в пилотном проекте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6. Почему?</b>       | <p><b>Зачем регистрироваться на госуслугах</b></p> <p>Пользователи госуслуг оплачивают штрафы ГИБДД, подают заявления на загранпаспорт, записывают ребенка в детский сад, получают выписку с пенсионного счета и меняют адрес регистрации через интернет. Чтобы защитить интересы граждан, мы просим пользователей подтвердить личность. Так мы узнаем, что вы действительно хотите сменить адрес регистрации или оформить новый загранпаспорт.</p> <p>Есть три уровня доступа к госуслугам через портал. Для каждого нужна личная информация: {Таблица с уровнями доступа}</p> |
| <b>7. Кто вы?</b>       | Портал госуслуг помогает гражданам общаться с государством, получать государственную помощь и решать повседневные проблемы. С 2010 года мы делаем портал удобнее: упрощаем регистрацию, повышаем надежность и расширяем спектр услуг. В 2015 году в пробном режиме открылась новая версия портала: beta.gosuslugi.ru. Регистрация через банки                                                                                                                                                                                                                                   |

— еще один шаг на пути упрощения регистрацией. Госуслуги — это проще, чем кажется.

Чтобы далее уменьшить детализацию раздела для менее вместительного носителя, продолжаем ужатие новости с конца, сохраняя критический минимум подробностей:

- 1. Что?** **Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на госуслугах можно в банке**
- 2. Конкретно?** Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на портале госуслуг можно в банке. Для этого приходите в отделение банка, которое участвует в проекте:
- 3. Что теперь?** {Перечисляем все отделения, в которые можно прийти}  
  
Для регистрации возьмите с собой {паспорт и страховое свидетельство}. Быть клиентом банка необязательно. Предварительно регистрироваться на портале госуслуг необязательно.  
  
{Картинка: паспорт и св-во}  
*Все, что нужно, чтобы получить все электронные госуслуги*
- 4. А как раньше?** Раньше, чтобы подтвердить личность, нужно было дождаться письма по почте, посетить центр обслуживания или воспользоваться электронной подписью. Теперь к этим способам добавились банки. Это особенно удобно для тех, кто живет возле отделений.
- 5. Ограничения?** Регистрация доступна только в банках, которые участвуют в пилотном проекте.
- 6. Почему?** **Зачем регистрироваться на госуслугах**  
  
Пользователи госуслуг оплачивают штрафы ГИБДД, подают заявления на загранпаспорт, записывают ребенка в детский сад, получают выписку с пенсионного счета и меняют адрес регистрации через интернет. Чтобы защитить интересы граждан, мы просим пользователей подтвердить личность. Так мы узнаем, что вы действительно хотите сменить адрес регистрации или оформить новый загранпаспорт.  
  
Есть три уровня доступа к госуслугам через портал. Для каждого нужна личная информация: {Таблица с уровнями доступа}
- 7. Кто вы?** Портал госуслуг помогает гражданам общаться с государством, получать государственную помощь и решать повседневные проблемы. С 2010 года мы делаем портал удобнее: упрощаем регистрацию, повышаем надежность и расширяем спектр услуг. В 2015 году в пробном режиме открылась новая версия портала: [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru). Регистрация через банки — еще один шаг на пути упрощения регистрацией. Госуслуги — это проще, чем кажется.

Для микроформатов новостей можно использовать формулировки заголовков и тизерную ссылку на более подробное описание:

**Теперь зарегистрироваться и подтвердить личность на госуслугах можно в банке. Подробности: [beta.gosuslugi.ru/news...](http://beta.gosuslugi.ru/news...)**

Принцип «ужатие с конца» применим при адаптации новости под инфоматы, мобильные приложения, социальные сети, а также любые другие каналы коммуникации, ныне

существующие и которые появятся в будущем. Стилистической и языковой адаптации под площадки новости не подлежат.

Для инфоматов, мобильных приложений, соцсетей и других площадок новости адаптируются с помощью принципа «ужатие с конца» и уменьшения детализации. Новости госуслуг не подлежат стилистической, лексической, семантической или любой другой адаптации под каналы и площадки, кроме сокращения уменьшения детализации.

## Стиль

Новости госуслуг создаются в информационном стиле на основе разработок М. Ильяхова. В качестве оформительского стандарта используются рекомендации А. Э. Мильчина.

Основные критерии информационного стиля:

- текст организован вокруг прагматической пользы для читателя;

- текст опирается на факты и чувственный опыт читателя;

- в тексте нет канцелярских, рекламных, бытовых и профессиональных штампов;

- основные глаголы текста в действительном залоге и изъявительном наклонении;

- подлежащие-субъекты;

- в тексте нет избыточных однородных членов, вводных конструкций, причастных и деепричастных оборотов;

- при проверке в сервисе «Главред» (glvrd.ru) текст оценивается в 7 баллов по шкале Главреда или выше.

Новости не адаптируются по стилю под площадки и каналы коммуникации. Любая новость от имени госуслуг написана в информационном стиле.

### См. также

Мильчин А. Э., Чельцова Л. Н. Справочник издателя и автора. ИЗДАЛ, 2012

Ильяхов М. Советы. <http://maximilyahov.ru/soviet/>

Ильяхов М. Чувственный опыт. <http://maximilyahov.ru/blog/all/feel/>

Ильяхов М., Буров А. Главред. <http://glvrd.ru>