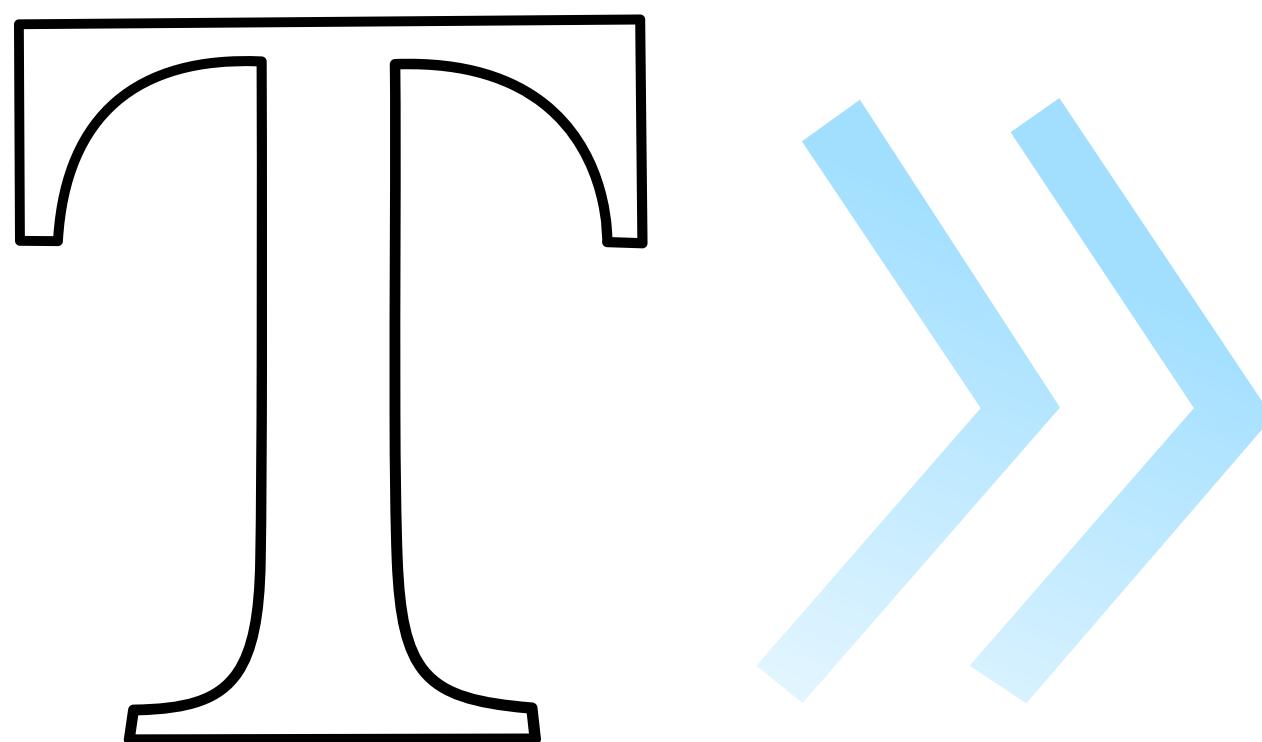


госуслуги

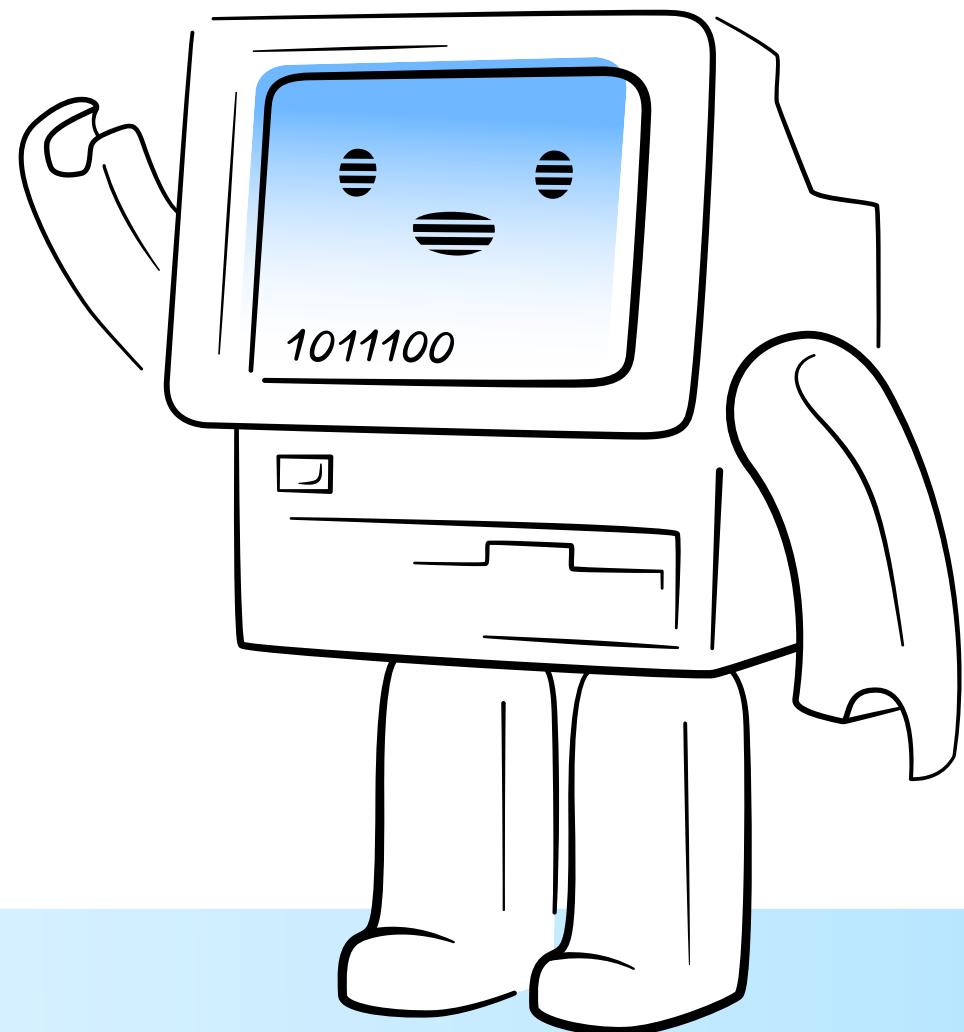


**Неформальное изложение:
как писать, чтобы вас поняли**

Задача текстов на Госуслугах — помогать людям решать их проблемы. Для этого важно говорить с ними на одном языке. Представьте, приходите вы за границей в аптеку и хотите купить болеутоляющее. Но все названия лекарств звучат незнакомо — непонятно, какое выбрать и поможет ли оно

Чтобы пользователь понял, какую услугу выбрать и как её получить, говорите с ним на обычном русском. Как дома говорите с семьёй и друзьями. Без официоза и формальных юридических терминов — живыми словами

[В прошлом письме](#) мы уже рассказали, как лечить канцелярит. В этом собрали советы, как вместо получателя услуг говорить с человеком



Переводить с юридического на русский

В нормативке часто используют специальные термины и выражения — они понятны юристам и чиновникам. Для них это удобно: один термин заменяет три страницы пояснений

✖️ По-юридически

Условия для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам

Услуга по регистрации по месту жительства несовершеннолетних граждан

Запись в дошкольное образовательное учреждение

Образовательные организации высшего образования

Получение персонализированной информации о возникновении прав на получение мер социальной защиты в связи с наступлением жизненного события

Лабораторное исследование на COVID-19 методом ПЦР

Документ, удостоверяющий личность

Обычным людям часто нужен переводчик с юридического на русский

Давайте переводить сразу

✓ По-человечески

Возможность погасить ипотеку

Оформление прописки ребёнку

Запись в детский сад

Вузы

Получение сведений о доступных льготах и выплатах

ПЦР-тест

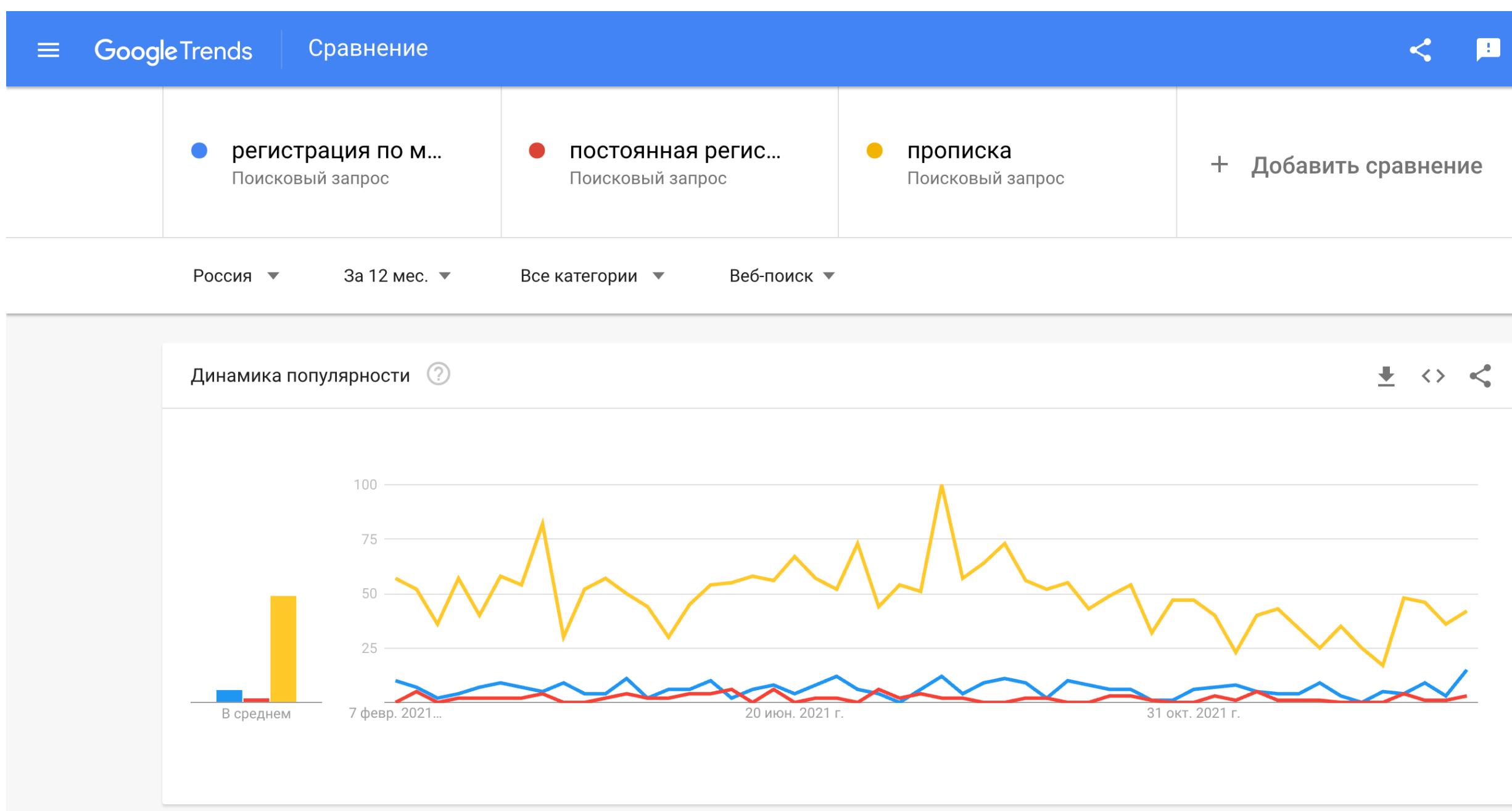
Паспорт (можно уточнить по ситуации)

Проверять, что ищут люди

Чтобы понять, как говорят люди, посмотрите, что они ищут в интернете. Самый простой и удобный способ — [Google Trends](#). Можно ввести несколько похожих выражений и сравнить, как часто их гуглят

Давайте посмотрим, что больше интересует людей:

- регистрация по месту жительства
- постоянная регистрация
- прописка



Прописка выиграла с огромным отрывом. Этого термина нет в законе, но люди не перестают его использовать — он короткий и понятный. Учтите это, если будете писать про регистрацию в МВД

У Госуслуг нет задачи научить пользователя говорить правильно. Но есть задача помочь — и тем, кто читал российские законы, и тем, кто не читал

Приводить пример из мира читателя

Не всегда термин из закона можно легко переписать простым языком. Иногда аналога нет, термин совсем новый или важно сохранить точную формулировку. В этом случае помогут примеры: человек сможет сравнить ситуацию со своей и решить, надо ему читать дальше или нет

ⓧ Без примера

Внесение изменений в конструкцию транспортного средства нужно зарегистрировать в ГИБДД

Газовое оборудование должно использоваться для личных нужд

ⓧ С примером

Замените документы на автомобиль, если изменился основной цвет кузова или его конструкция — например, поставили колёса большего диаметра или газовое оборудование

Газовое оборудование должно использоваться для личных нужд. Например, приготовить еду для семьи или организовать отопление дома можно, а вот открыть в этом доме кафе — нет



Прочитать написанное знакомому человеку

Читать вслух – отличный способ упростить написанное и сделать письменную речь более живой. На сложных выражениях дыхание останавливается, а язык спотыкается

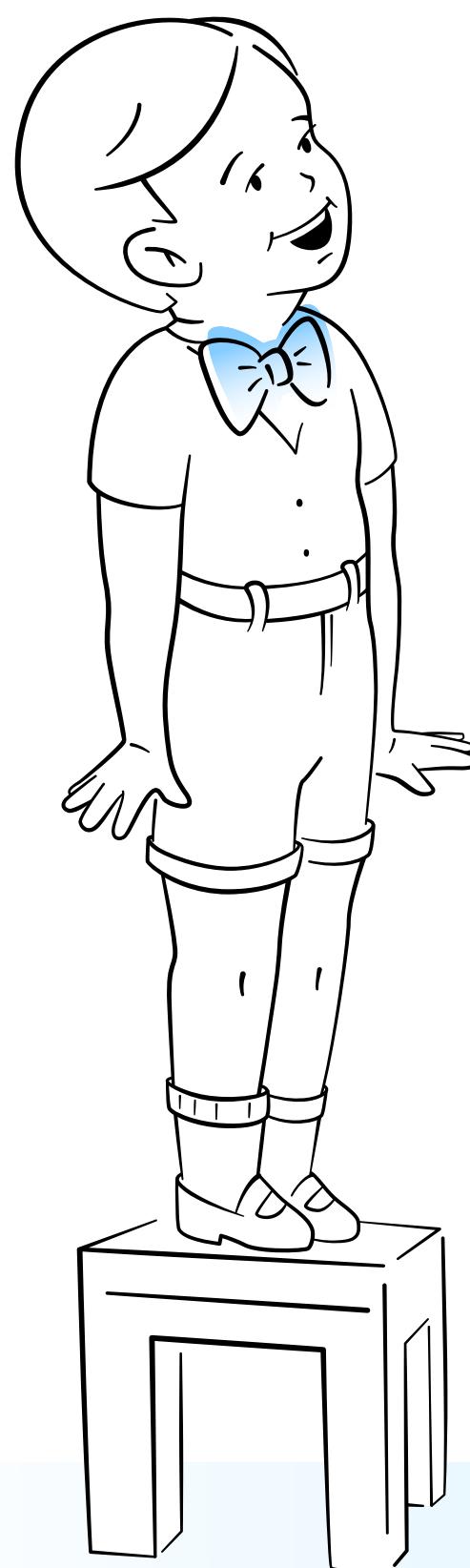
Читать можно самому себе, но будет здорово найти доброжелательного слушателя. Например, мужа, жену, друга, тётю, коллегу. Если текст слишком официальный, формат дружеской беседы поможет уловить диссонанс

ⓧ Нет

Например, попробуйте прочитать вслух:
[«До получения результатов лабораторного исследования на COVID-19 методом ПЦР соблюдайте режим изоляции по месту жительства \(пребывания\)»](#). Это хорошее упражнение на дикцию, но с друзьями и родными так не разговаривают

✔ Да

Теперь попробуем переписать и прочитать заново:
[«Не выходите из дома, пока ждёте результаты ПЦР-теста»](#). Всё ещё строго, но звучит проще. Так может сказать живой человек, а вот первая фраза, скорее, подойдёт роботу



Представить, что Госуслуги – это человек

Опишите себе человека, от лица которого вы говорите с пользователями. Если представить себе человека, мозг поможет выбрать подходящий стиль общения и убережёт от лишнего официоза

Например, Госуслуги – это лучший консультант центра обслуживания пользователей, который знает всё о государстве, его услугах, проблемах и способах их обойти

Такой человек не станет говорить цитатами из нормативных инструкций. Он быстро и заботливо объяснит, как получить нужную услугу без лишних действий. И не будет требовать непонятные справки без объяснений, где их взять и зачем

✖ Нет

Для получения услуги необходима справка 003-By

✓ Да

Для замены прав нужна медицинская справка. Её можно сделать в любой медорганизации, но нарколога и психиатра проходят отдельно в государственных диспансерах. После получения справки вы сможете записаться на замену прав онлайн



Четыре совета: как сделать текст живым и неформальным

Представляйте, кто говорит и кто задаёт вопросы

Не бойтесь заменять официальные термины на бытовые, понятные людям

Приводите примеры из мира читателя

Читайте написанное вслух другим людям