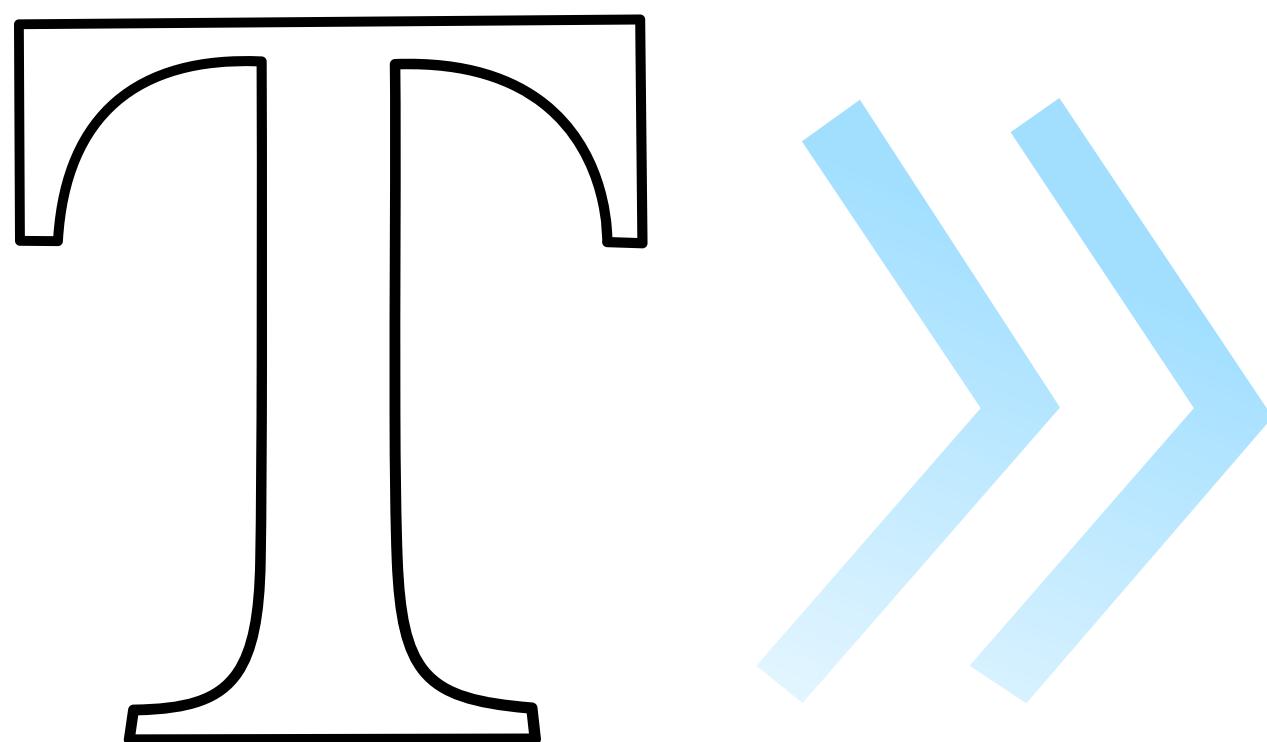


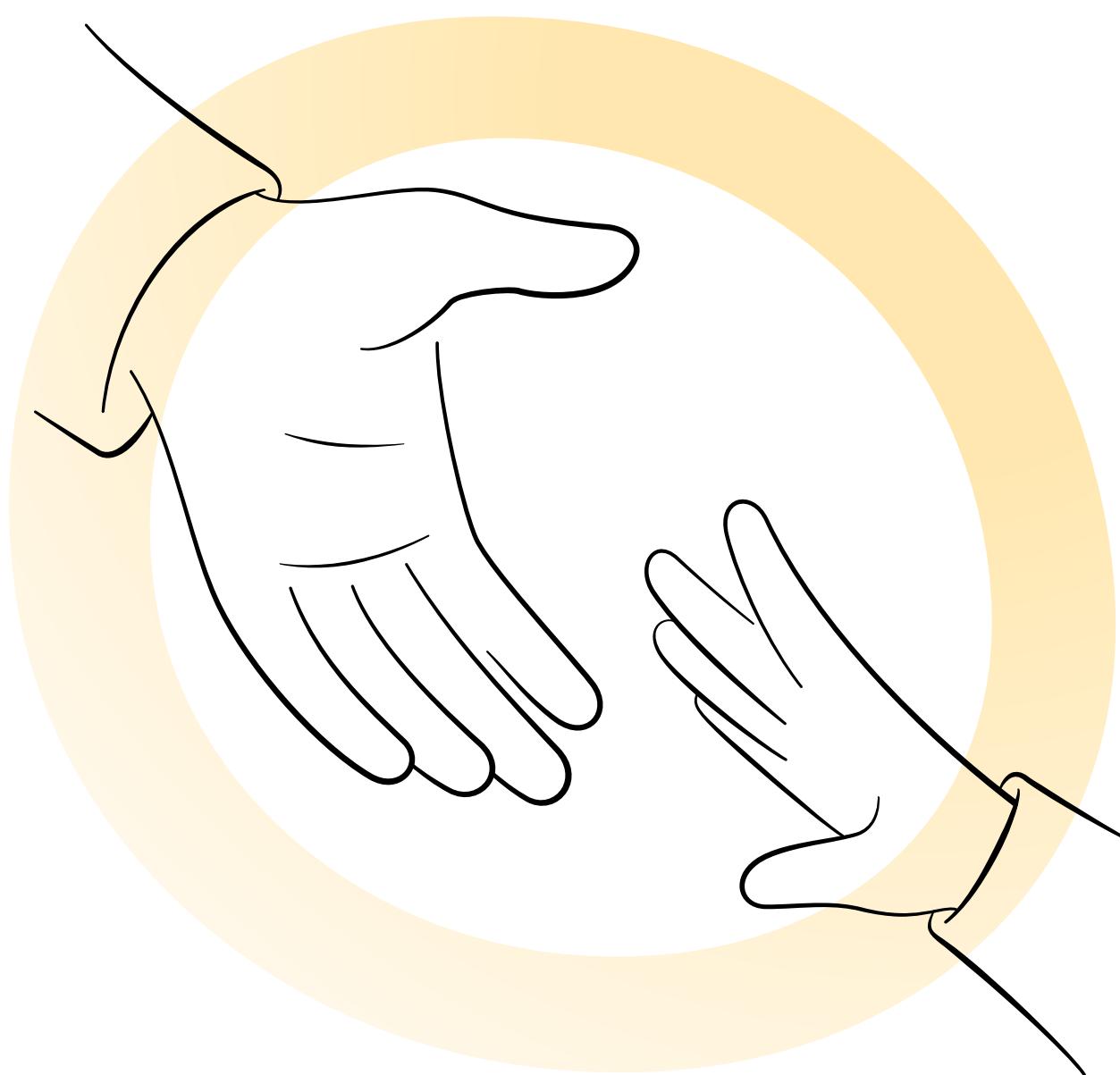
госуслуги



**Польза текста:
ведём читателя за руку**

Польза для читателя — одно из главных условий хорошего текста. Художественная красота, грамотность или отличная структура не спасут текст, в котором нет пользы. Если он не отвечает на вопрос читателя и не помогает решить проблему — в нём просто не будет никакого смысла

В полезном тексте читатель сразу и без проблем найдёт то, что ему нужно, и сможет использовать это на практике. Такой текст расскажет не только о том, что человек уже спросил, но и то, о чём спросит после



Проверять актуальность

Опубликованные тексты следует актуализировать по мере необходимости. К примеру, в 2022 году абитуриенту не нужен порядок поступления в вуз 2021 года

Ставьте ссылки только на надёжные и обновляемые источники — например на нормативные акты. На соцсети госорганов, интервью с чиновниками или публикации любых СМИ ссылаться нельзя. Можно направить человека на официальный сайт ведомства, например, если нужно найти подходящее отделение этого ведомства в своем регионе

✖ Недостоверная и устаревшая информация

Согласно [данным пресс-конференции](#) с заместителем начальника МВД Владимиром Кузиным, с 2022 года от прохождения техосмотра освобождены все легковые автомобили и мототранспортные средства, принадлежащие физическим лицам

Диагностическая карта — **обязательный** документ для оформления ОСАГО

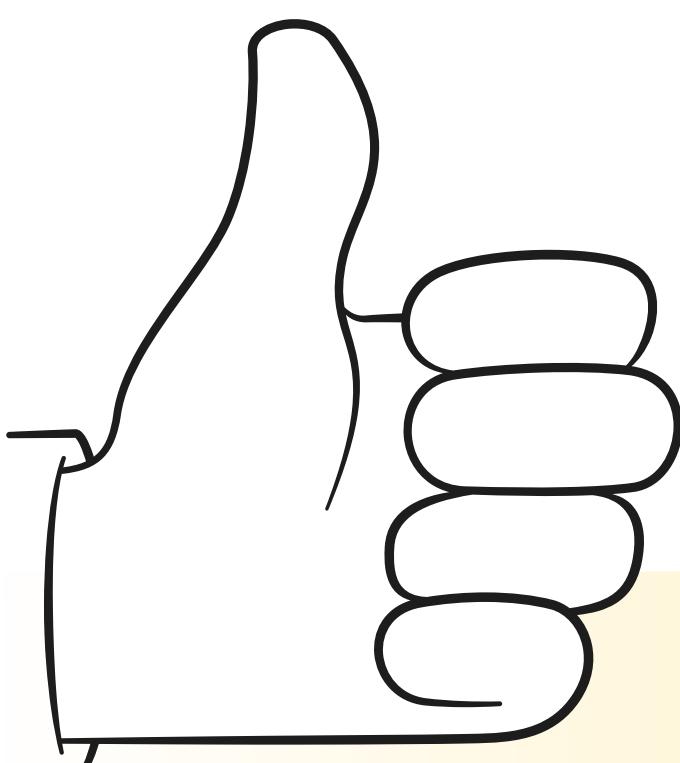
✓ Актуальные сведения

С 2022 года легковой транспорт может не проходить техосмотр, если он не старше 4 лет и используется только для личных нужд

[Федеральный закон от 30.12.2021 № 494-ФЗ](#)

С 22.08.2021 для оформления ОСАГО не нужна диагностическая карта. Чтобы получить полис, нужно предоставить в страховую компанию следующие документы:

- паспорт
- выписку из электронного ПТС автомобиля или бумажный ПТС
- водительское удостоверение владельца автомобиля и других людей, которые планируют на нём ездить
- договор купли-продажи автомобиля



Давать полную информацию

Если рассказываете о получении услуги, перечислите полный список документов, обозначьте все варианты подачи заявления, оплаты, получения результата

Объясните, куда нужно прийти, что сделать, что будет дальше, каков результат каждого этапа и сколько занимает каждая процедура. Если необходима оплата пошлины — укажите её размер и способы оплаты

Старайтесь описывать каждый шаг человека — как, где, кому и что делать

В общих чертах

1. Запишитесь через Госуслуги или лично в своей поликлинике
2. Приходите в поликлинику с документами и пройдите обследование
3. Получите рекомендации

Подробно

1. Запишитесь:
 - на Госуслугах
 - лично в поликлинике, к которой прикреплены

Запись через Госуслуги пока доступна не во всех регионах

2. Пройдите обследование

Возьмите с собой паспорт и полис ОМС

Можно пройти все процедуры за 1 день, но если вам назначат дополнительные обследования, дня может не хватить. На время диспансеризации работодатель должен предоставить один выходной с сохранением заработной платы, а за пять лет до пенсии — два выходных. Попросите у врача подтверждающую справку для работодателя

Вы можете отказаться от проведения одного или нескольких исследований

3. Врач определит вашу группу здоровья и даст рекомендации

Результаты диспансеризации внесут в медицинскую карту. В зависимости от них вас могут поставить на диспансерное наблюдение, провести лечение или медицинскую реабилитацию

Отжимать «воду»

В тексте должно быть только то, что относится к делу и реально необходимо: понятные и чёткие ответы, инструкции или объяснения

Например, если вы хотите узнать, сколько варить гречку, то вступление на полстраницы о том, что «эта крупа известна с древних времён, её родина Северная Индия и на данный момент рецепты из неё вошли в кухню многих стран» всегда только бесит

Длинно и избыточно

Адресная справка может пригодиться тем, кто планирует заключить брачный союз, оформляется на новую работу, устраивает детей в учебное учреждение - [школу или детский сад](#). Это может быть также гимназия, лицей, частный детский сад. Может понадобиться справка и при вступлении в наследство, [при утрате близких родственников](#). Часто оказывается полезна такая справка при работе с финансовыми организациями и операциях с недвижимостью: покупке, продаже, мене, дарении, ренте, аренде.

Чётко и по делу

Адресная справка может понадобится для:

- подачи документов в ЗАГС
- устройства на работу
- зачисления ребёнка в садик или школу
- работы с финансовой организацией
- вступления в наследство
- операций с недвижимостью

[Подать заявление](#)

Но при этом нельзя слепо выкидывать всё лишнее: повествование должно быть складным, логичным и лёгким для восприятия. Если переусердствовать, текст может получиться странным, рваным и непонятным. Нужно найти золотую середину между кратким и ёмким, но при этом приятным и человечным текстом

Очень сухо

Записаться – только по действующему полису ОМС. С временным – онлайн не получится.
Обновить сведения – в личном кабинете, в «Здоровье»

Оптимально

Записаться к врачу на Госуслугах можно только по действующему полису ОМС. Если у вас временный полис, записаться к врачу онлайн не получится.
Обновить сведения о полисе ОМС можно в личном кабинете [в разделе «Здоровье»](#)

Представить, что Госуслуги – это человек

Старайтесь поставить себя на место пользователя и представить, какой ответ помог бы вам в той или иной ситуации

Сможете ли вы, опираясь только на текст, на практике получить услугу или ответить на свой вопрос? Если да, текст полезный и не бросает читателя на середине пути

Объясняйте причину и варианты решения проблемы. Так человек почувствует заботу и не будет спрашивать у службы поддержки, что делать дальше

Чёрственный и непонятный текст

Если автомобиль повредили при эвакуации или во время пребывания на спецстоянке, **вы можете составить претензию в эвакуирующую компанию или подать иск в суд**

Полный и заботливый

Если автомобиль повредили при эвакуации или во время пребывания на спецстоянке, вы можете составить претензию и обратиться с ней в компанию, которая занималась эвакуацией

Для составления претензии понадобятся:

- протокол задержания — его выдаёт инспектор ГИБДД, который отправил автомобиль на спецстоянку
- заключение независимого эксперта, где будут описаны повреждения и отмечено, что они недавние
- эксперта придётся нанять вам
- квитанция об оплате услуг по доставке и содержанию автомобиля

Если компания не захочет возместить ущерб, можно подать иск в суд. Для этого понадобятся те же документы. Также пригодится акт приёма-передачи ТС, в нём должны быть зафиксированы повреждения

Подсказывать и объяснять сложное

Польза Госуслуг в том, чтобы человек мог быстрее получить нужную услугу. Хорошо написанный текст ему в этом помогает — уберегает от ненужных действий и подсказывает, как облегчить путь

Вот, что мы в редакции делаем для таких подсказок

- Объясняем аббревиатуры и сложные слова — это нужно делать при первом упоминании в тексте
- Поясняем, где взять нужные документы или где искать их реквизиты
- Привлекаем внимание к значимым деталям: например, что для оформления прописки дети от 14 лет должны обязательно прийти в ведомство вместе с родителями
- Даём советы, которые облегчат или ускорят путь пользователя. К примеру, хотя медсправка при замене водительских прав необязательна, с ней новые права будут действовать дольше
- Вставляем ссылки на информацию по смежным вопросам, которые могут возникнуть у человека
- Рассказываем, какие и где могут возникнуть проблемы и как их избежать. Когда человек предупреждён, проблема обычно вызывает меньше негатива

ⓧ Нужно разбираться

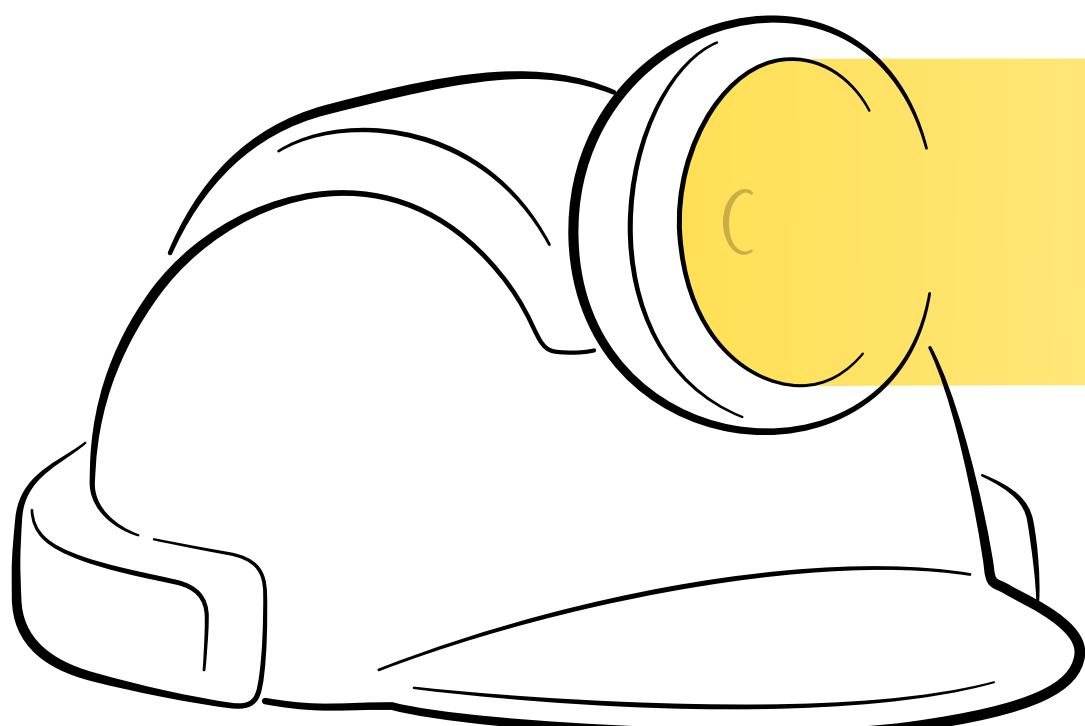
ИПРА выдаёт МСЭ. Если в направлении на МСЭ отказали, выдаётся справка

✔ Сразу понятно

Индивидуальную программу реабилитации и абилитации (ИПРА) выдаёт бюро медико-социальной экспертизы (МСЭ). Направить в бюро могут медорганизации или органы пенсионного обеспечения или социальной защиты населения

Если в направлении на МСЭ отказали, выдаётся справка, с которой можно обратиться в бюро самостоятельно

[Обратиться в бюро МСЭ](#)



Чек-лист полезности

- Информация в тексте актуальна
- Достоверные источники — нормативные акты или официальные сайты ведомств
- Сведения исчерпывающие, описан каждый шаг и все нюансы
- Нет «воды» и словесного мусора
- Текст не пересушен
- Есть ясная инструкция для любого сценария
- Есть объяснения, советы и подсказки, если это нужно

