

Руководство по созданию стандартных описаний электронных госуслуг

Задача описаний госуслуг - рассказывать посетителям региональных и муниципальных сайтов о федеральных госуслугах, которые можно получить на beta.gosuslugi.ru или через «Открытую платформу».

Структура описания услуги

Для описания услуги используется типовая структура:

1. Название услуги на простом языке + маркер электронной услуги
2. Жизненная ситуация, в которой услуга полезна
3. Преимущество получения услуги в электронном виде
4. Общий порядок получения услуги (без детализации)
5. Принципиальный перечень необходимых документов (без детализации)
6. Ограничения услуги
7. Ссылка или кнопка-действие (При необходимости)

Название на простом языке

Название услуги должно быть сформулировано на бытовом языке, без технических терминов и канцеляризмов, вне зависимости от официального названия услуги. Задача названия - обратиться к читателю на понятном ему языке, а не передать суть услуги с максимальной точностью. В названии понятность важнее точности:

Нет: формально верно, но сложно

Постановка на учет ТС
Постановка на учет транспортных средств
Получение сведения о состоянии индивидуального пенсионного счета
Получение права на управление ТС
Получение прав на управление транспортным средством

Да: формально неверно, но понятно

Постановка машины на учет
Проверка пенсионного счета
Получение водительских прав

Если из-за упрощения были потеряны некоторые смысловые элементы, то их нужно объяснить в первом абзаце объяснения. Например, постановка на учет транспортного средства подразумевает не только машину, но и мотоциклы и другие ТС. Поэтому в первом абзаце пишем уточнение:

Если вы купили машину, мотоцикл или другое транспортное средство...

При этом в заголовке должна быть максимально простая формулировка на бытовом языке, а не формально точная всеобъемлющая конструкция.

После сутевого названия услуги через точку может быть добавлен маркер «Электронная госуслуга». Этот маркер нужен в ситуациях, когда услуга представлена наряду с другими услугами, в том числе неэлектронными.

Жизненная ситуация и преимущества

В первом абзаце после названия необходимо описать жизненную ситуацию, в которой потребуется услуга, и объяснить преимущества электронной услуги перед личным посещением ведомств:

Если вы купили машину, мотоцикл или другое транспортное средство, его нужно поставить на учет в отделении ГИБДД и получить свидетельство о госрегистрации. Электронная госуслуга поможет легко подать документы на регистрацию.

Если вам исполнилось 20 или 45 лет, у вас испортился или потерялся паспорт, изменилось имя, личные данные или внешность, эта услуга для вас. С ее помощью вы легко подадите документы на новый паспорт и вас пригласят, чтобы его получить.

Если у вас родился ребенок и вы собираетесь отдавать его в детский садик, задумайтесь заранее о том, чтобы занять место. Для этого достаточно подать заявление на сайте госуслуг, и вам сообщат, когда очередь подойдет.

Объяснение жизненной ситуации можно начинать с фраз «Если» или «Когда», можно обращаться на «вы».

Нельзя писать «вы» с заглавной буквы. Нельзя использовать длинные перечисления случаев или ситуаций (более пяти). Если нужно перечислить много случаев, то они группируются:

Нет: формально верно, но слишком много **Да: сгруппировано**

У вас изменилось имя, фамилия, отчество, пол или внешность

У вас изменились личные данные или внешность

В конце абзаца формулируется польза: что дает использование услуги. Допустимо писать о простой подаче документов, оформлении документов через интернет, помощи со стороны портала и любых других преимуществах.

Общий порядок получения услуги

Вторым абзацем приводится последовательность основных шагов. Шаги распределяются согласно физическим перемещениям пользователя. Если все действия совершаются в интернете за один подход, то эти действия включаются в один шаг. Если нужно что-то сделать в интернете и отдельно оплатить пошлину - два шага. Если внутри одного места или времени нужно сделать несколько действий, они не разделяются по шагам, а пишутся в одном шаге:

Как оформить паспорт гражданина:

1. Заполняете электронное заявление на портале госуслуг
2. Оплачиваете госпошлину
3. Приносите оригиналы документов в отделение ФМС, отдаете их без очереди
4. Вас приглашают в ФМС к определенному времени, чтобы забрать новый паспорт.

Если время неудобное, его можно изменить

Приведенный текст должен давать общее представление о порядке оказания услуг, но не быть инструкцией к получению услуги. Подробная инструкция с детализацией всех документов прописана на портале госуслуг.

Перечень документов

После последовательности действий приведите принципиальный перечень документов. По перечню читатель должен составить общее впечатление о нужных документах, оценить сложность их сбора.

Действующий гражданский паспорт в перечне документов не указываем.

Если есть несколько взаимозаменяемых документов, которые выполняют одну и ту же функцию - пишем о функции, а не перечисляем конкретные документы. Например, «документ, подтверждающий ваше право на машину».

Необязательные документы объединяем в общий пункт, согласно их функции. Например, «любые другие документы, отметки из которых потребуются в новом паспорте».

Вам потребуется старый паспорт (или справка из полиции) и любые документы, отметки из которых должны стоять в новом паспорте: военный билет, свидетельства о рождении детей и т. д.

Общее правило - описание услуги должно давать общее представление о смысле услуги и процессе получения, а не перечислять все возможные условия и случаи. Человек должен понять ситуацию в целом, а не все ее тонкости и нюансы. Инструкция к услуге и все формальные условия будут перечислены на портале госуслуг.

Ограничения

Если услуга доступна определенному сегменту пользователей или ограничена территориально, или есть какие-то другие ограничивающие факторы, напишите об этом в конце:

Услуга доступна пользователям портала, которые подтвердили личность в центре регистрации, по почте или с помощью электронной подписи.

Услуга недоступна жителям Москвы и Крыма.

Услуга доступна только жителям Новосибирска.

Услуга доступна только водителям, ранее получавшим права через портал госуслуг.

Дополнительно: ссылки

При необходимости в конце описания можно поставить ссылку на портал. Возможны несколько форматов.

Простой текст (для описаний, которые не поддерживают HTML)

Подробнее на портале госуслуг: <https://beta.gosuslugi.ru/10042/1>

Ссылка с HTML

Подробнее [на портале госуслуг](#)

Предпочтительно, чтобы ссылки или кнопки были встроены в интерфейс сайта-партнера и были оформлены в соответствии с визуальным стилем госуслуг.

Примеры описания госуслуг

Оформление паспорта гражданина РФ. Электронная госуслуга

Если вам исполнилось 20 или 45 лет, у вас испортился или потерялся паспорт, изменилось имя, личные данные или внешность, эта услуга для вас. С ее помощью вы легко подадите документы на новый паспорт и вас пригласят, чтобы его получить.

Как оформить паспорт гражданина:

1. Заполняете электронное заявление на портале госуслуг
2. Оплачиваете госпошлину
3. Приносите оригиналы документов в отделение ФМС, отдаете их без очереди
4. Вас приглашают в ФМС к определенному времени, чтобы забрать новый паспорт.

Если время неудобное, его можно изменить

Вам потребуется старый паспорт (или справка из полиции) и любые документы, отметки из которых должны стоять в новом паспорте: военный билет, свидетельства о рождении детей и т. д.

Услуга доступна пользователям портала, которые подтвердили личность в центре регистрации, по почте или с помощью электронной подписи.

Подробнее [на портале госуслуг](#)

Постановка машины на учет в ГИБДД. Электронная госуслуга

Если вы купили машину, мотоцикл или другое транспортное средство, его нужно поставить на учет в отделении ГИБДД и получить свидетельство о госрегистрации. Электронная госуслуга поможет легко подать документы на регистрацию.

Как поставить машину на учет:

1. Заполняете электронное заявление на портале госуслуг
2. Оплачиваете госпошлину
3. Приносите оригиналы документов в отделение ГИБДД без очереди
4. Вас приглашают в ГИБДД к определенному времени, чтобы забрать готовые документы.

Если время неудобное, его можно изменить

Вам потребуется ПТС, акт осмотра транспортного средства, полис ОСАГО и документы, которые подтверждают ваше право на машину - например, договор купли-продажи.

Услуга доступна пользователям портала, которые подтвердили личность в центре регистрации, по почте или с помощью электронной подписи.